



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Aplicación móvil Mitel One

Guía del usuario de Mitel One Mobile Application

March 13 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

Introducción a la aplicación móvil Mitel One

1

This chapter contains the following sections:

- [¿Qué es la aplicación móvil Mitel One?](#)
- [Regístrese y acceda a la aplicación móvil Mitel One](#)
- [Iniciar sesión/cerrar sesión](#)
- [Restablecer su contraseña](#)
- [Verifique su número de móvil](#)
- [Permisos y Notificaciones](#)
- [Descripción general de la aplicación móvil Mitel One](#)
- [Administrar la configuración de Mitel One](#)
- [Regiones e idiomas admitidos](#)



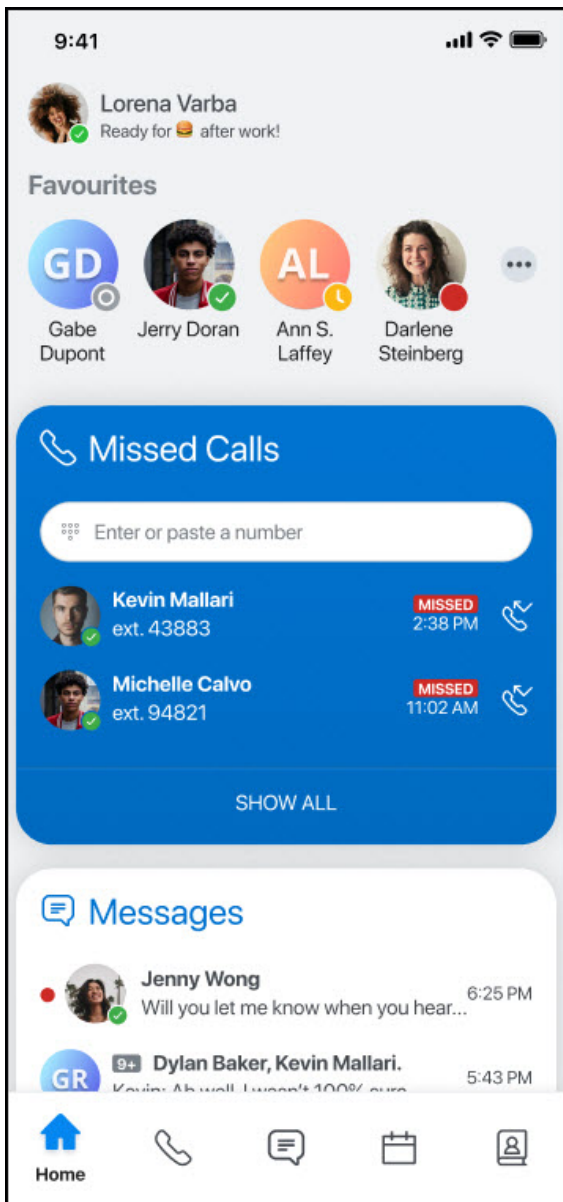
Note:

HAGA CLIC [AQUÍ](#) PARA VER LAS NOTAS DE COMUNICACIÓN.

Este capítulo le ayudará a instalar, registrarse e iniciar sesión en la Mitel One mobile application; Restablecer su contraseña; familiarizarse con la pantalla de inicio; y acceda a su configuración, permisos para habilitar el uso de la aplicación, las notificaciones generadas y los dispositivos compatibles con la aplicación.

1.1 ¿Qué es la aplicación móvil Mitel One?

La aplicación móvil Mitel One es una aplicación de colaboración de próxima generación que proporciona funciones de comunicación avanzadas y se integra con MiVoice Office 400 para mejorar la eficiencia del trabajo y mejorar la comunicación en el lugar de trabajo. Consolida telefonía, mensajería y reuniones en una sola aplicación para una experiencia de colaboración completa.



Para descargar la última versión de la aplicación, los usuarios de iPhone pueden tocar [aquí](#) para acceder a la App Store y los usuarios de teléfonos Android pueden tocar [aquí](#) para acceder a Google Play Store. También puede abrir la aplicación App Store o Play Store en su teléfono y buscar y descargar Mitel One.

Descargue e instale la aplicación para:

- Colocar, contestar, retener, recuperar y transferir una llamada; y realizar el manejo de múltiples llamadas
- Iniciar mensajes personalizados uno a uno seguros, mensajes grupales y transmisiones
- Administre las comunicaciones y los flujos de trabajo centrados en la voz de manera más efectiva
- Ver el estado en vivo (presencia) de los usuarios para los que el PBX está integrado con la aplicación
- Habilite la sincronización y la administración de contactos (contactos comerciales y personales)

1.2 Regístrese y acceda a la aplicación móvil Mitel One

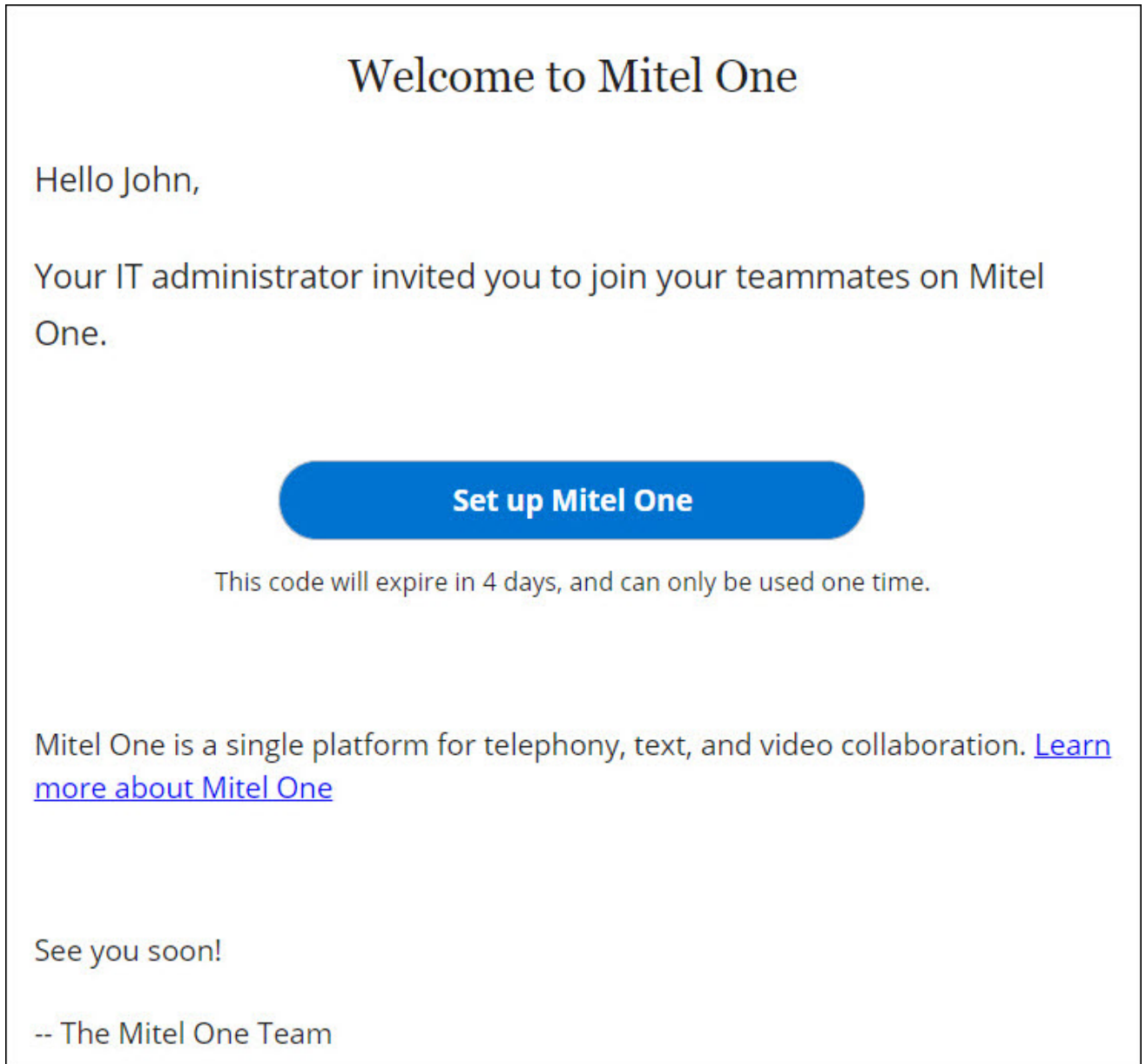
Note:

El siguiente procedimiento se aplica solo a los usuarios que no tienen el inicio de sesión único (SSO) configurado para su cuenta de Mitel. Los usuarios que tienen SSO configurado por su Administrador de TI no necesitan registrar su información con Mitel. Pueden usar la funcionalidad SSO para acceder a la aplicación. Para obtener más información, comuníquese con su administrador de TI o consulte [Configuración del inicio de sesión único para CloudLink con Microsoft Azure AD](#).

Antes de iniciar sesión en la aplicación por primera vez, debe registrarse y configurar su cuenta Mitel One. Realice los siguientes pasos para configurar su cuenta.

1. Asegúrese de haber recibido un correo electrónico con el asunto **Bienvenido a Mitel One** de no-reply@mitel.io. Este es el correo electrónico de bienvenida que se envía cuando el Socio de Mitel o el Administrador de Cuentas le asigna una licencia de Mitel One. Si no encuentra este correo electrónico en su buzón, revise sus carpetas de correo basura o correo no deseado para ver los correos electrónicos recientes que le [enviamos](#) desde no-reply@mitel.io.

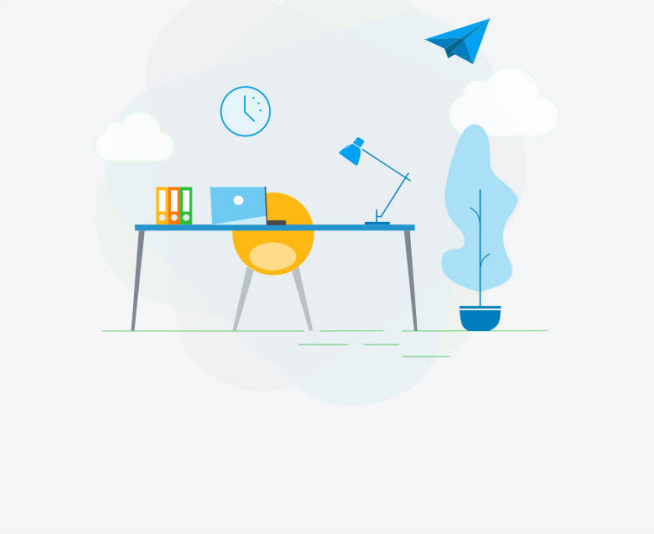
2. El correo electrónico de bienvenida incluye un botón **Configurar Mitel One**.



Al tocar en este botón, accederá a la página **Finalizar la creación de su cuenta**, donde puede proporcionar los detalles necesarios para completar el proceso de registro de la cuenta.

3. En el campo **Nombre**, su nombre se completará automáticamente. Este es el nombre que será visible para otros usuarios cuando use la aplicación. Cree una nueva contraseña para la aplicación web Mitel

One y toque en **Completar** después de aceptar los términos y condiciones para completar el proceso de registro de la cuenta.



Finish building your account

Name

John Smith

Enter your new password below.

Password requirements

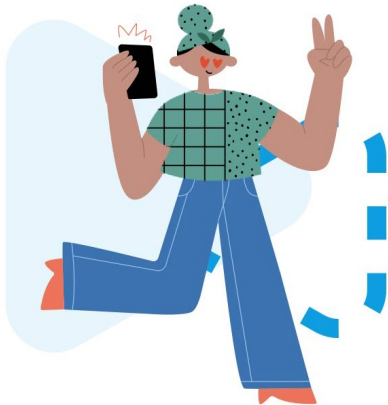
- Between 8 and 128 characters
- Has at least one special character (@ ! # \$ % & _ - = +)
- Has at least one number
- Has at least one upper and lowercase letter

☒ I agree to the [Terms & Conditions](#)

Complete

Una vez que se haya registrado correctamente, iniciará sesión en la aplicación y se mostrará la pantalla **Verificación móvil**.

Skip



Mobile Verification

To place and receive calls using your mobile voice plan, we need to verify your number.

VERIFY NOW

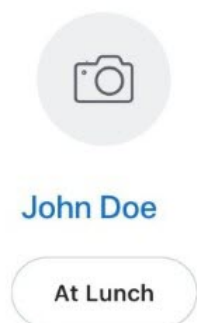


Next



4. En la pantalla **Verificación móvil**:

- Toque **VERIFICAR AHORA** para verificar su número de teléfono móvil. Para obtener más información, consulte [Verifique su número de móvil](#) on page 13.
- Toque **Omitir** para omitir la verificación móvil y continuar a la pantalla de inicio.
- Pulse **Siguiente** para abrir la pantalla **Crear su perfil** donde puede agregar una imagen de perfil y agregar un mensaje de estado. Después de realizar las actualizaciones necesarias, toque **HECHO** para guardar los cambios y continuar a la pantalla de inicio.



Create Your Profile

Add a photo and your first status message so everyone can easily recognize you and see your updates.



1.3 Iniciar sesión/cerrar sesión

Iniciar sesión

i Note:

Cuando inicia sesión en la aplicación móvil Mitel One por primera vez después de la instalación:

- Para usar ciertas funciones de la aplicación Mitel One, debe otorgar permiso a la aplicación para acceder a ciertas áreas de su computadora cuando la aplicación genera mensajes en pantalla solicitando permisos. Para obtener más información, consulte [Permisos y Notificaciones](#) on page 21.
- Se avisará a los usuarios de MiVoice Office 400 para que verifiquen su número de teléfono móvil. Verifique el número de móvil para utilizar la red del operador en el móvil para realizar o responder llamadas.

1. Abra la aplicación **Mitel One** en su teléfono y toque **Iniciar sesión**. Se muestra la página de inicio de sesión de usuario de Mitel.
2. Ingrese la dirección de correo electrónico (especificada en la cuenta del usuario) en el campo **Ingrese su dirección de correo electrónico** y toque **Siguiente**. Si su dirección de correo electrónico está registrada con varias cuentas de cliente, aparecerá el mensaje **Varias cuentas ubicadas. Se muestra**

la información adicional de la cuenta necesaria para continuar y aparece el campo ID de cuenta. Ingrese el ID de cuenta y toque **Siguiente**.

6:48

Done auth.mitel.io

Mitel

Sign in to Mitel

to continue to Mitel One

Enter your username

john.smith@mitel.com

Multiple accounts located. Additional account information needed to proceed.

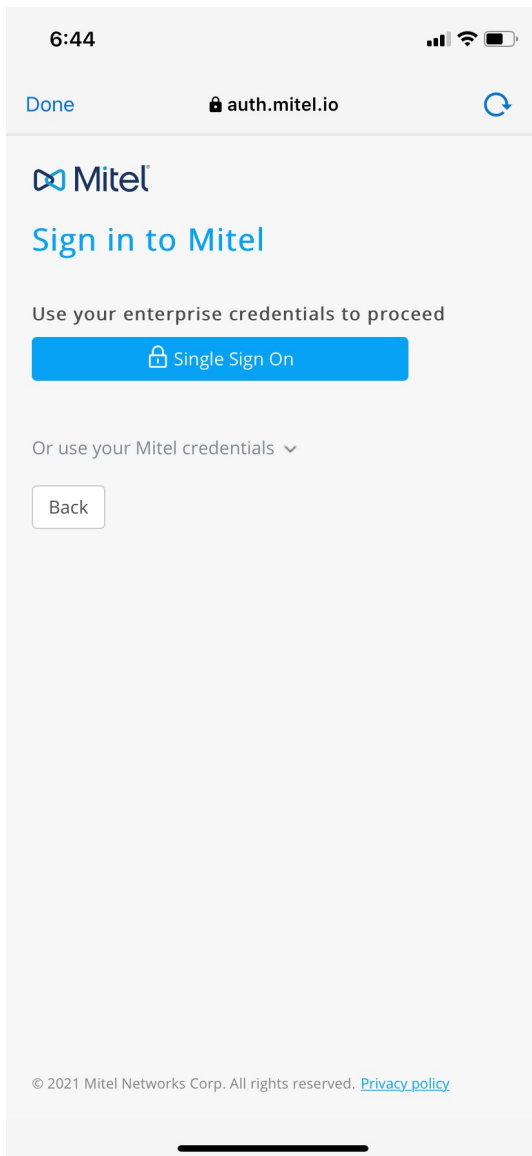
Enter account number or partner label

Account ID required

Next

© 2021 Mitel Networks Corp. All rights reserved. [Privacy policy](#)

3. Desde la pantalla que se abre, continúe iniciando sesión en la aplicación usando cualquiera de los siguientes métodos:



- **Uso del inicio de sesión único (SSO)**

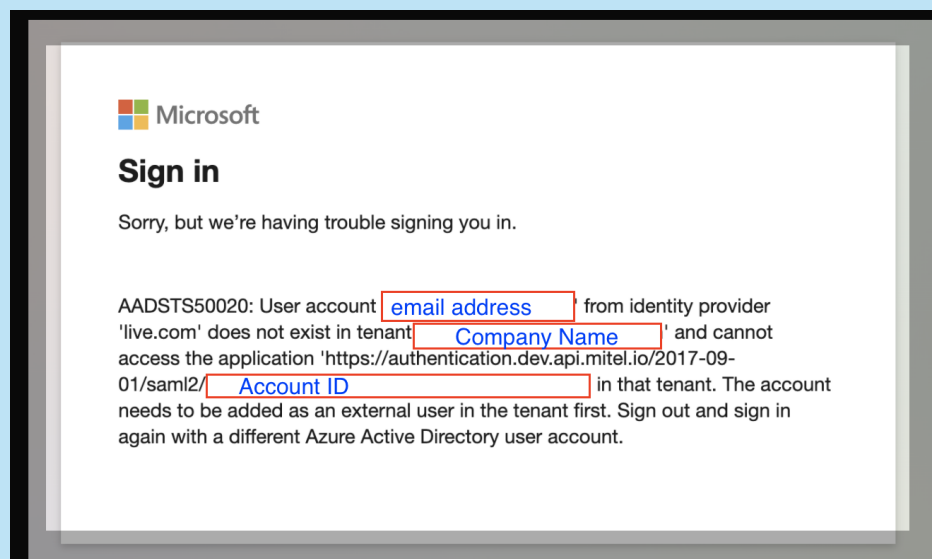
Note:

Puede utilizar SSO para iniciar sesión en la aplicación solo si su administrador de TI ha configurado el inicio de sesión único (SSO) para su cuenta de Mitel.

- a. Toque **Inicio de sesión único**. Se le redirigirá a su proveedor de SSO para iniciar sesión en su cuenta.
- b. Ingrese sus credenciales en los campos provistos y toque **Iniciar** sesión para iniciar sesión en la aplicación.

Note:

Comuníquese con su administrador de TI si no puede iniciar sesión en la aplicación con la opción SSO o si recibe el siguiente error.



• **Uso de la contraseña de la cuenta de Mitel**

- a. Toque la opción **O use sus credenciales de Mitel**.
- b. En el campo **Contraseña** que se muestra, ingrese la contraseña que especificó al registrar su cuenta.
- c. Toque **Siguiente** para iniciar sesión en la aplicación.

Note:

Si ha olvidado su contraseña, consulte [Restablecer su contraseña](#) on page 12 para aprender a configurar una nueva contraseña.

Después de iniciar sesión correctamente, se muestra el Acuerdo de licencia de usuario final (EULA).

4. Toque **ACEPTAR** para aceptar el acuerdo de usuario final e iniciar sesión en la aplicación. Al tocar **RECHAZAR**, aparecerá un mensaje de aviso de que se cerrará la sesión de la aplicación. Toque **Continuar** para cerrar la sesión de la aplicación o toque **Cancelar** para cerrar el mensaje.

Note:

El acuerdo de usuario final solo aparece cuando un usuario inicia sesión en la aplicación Mitel One por primera vez. Si acepta el acuerdo de uno del tipo de cliente Mitel One (es decir, móvil o web), el acuerdo no volverá a aparecer cuando el usuario inicie sesión desde otros tipos de cliente Mitel One.

Cerrar sesión

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla. Se abre un panel.
2. Toque **SALIR** para cerrar la sesión de la aplicación.

1.4 Restablecer su contraseña

Si ha olvidado su contraseña, realice los siguientes pasos para restablecer su contraseña.

1. Abra la aplicación **Mitel One** en su teléfono móvil y toque **Iniciar sesión**. Se muestra la página de inicio de sesión de usuario de Mitel.
2. Pulse **Siguiente**.
3. Presione el enlace **Olvidé mi contraseña**.
4. Pulse **Siguiente**. Si toca **Página de inicio de sesión**, será redirigido a la página de inicio de sesión del usuario.
5. Se envía un correo electrónico que contiene un enlace para **restablecer la contraseña** y un número de código de 6 dígitos a la dirección de correo electrónico que proporcionó. Si no encuentra este correo electrónico en su buzón, revise sus carpetas de correo no deseado o spam para ver los correos electrónicos recientes que le [enviamos](#) desde no-reply@mitel.io.
6. Toque la pestaña **Ingresar código** que se muestra en su teléfono e ingrese el número de código de 6 dígitos. Toque **Enviar** para restablecer su contraseña.

7. Alternativamente, en el correo electrónico que recibió, toque el enlace **Restablecer contraseña**. En la página **Establecer una nueva contraseña** que se abre, ingrese una contraseña que cumpla con los **Requisitos de contraseña** y confirme la entrada. Toque **Siguiente** para restablecer su contraseña.

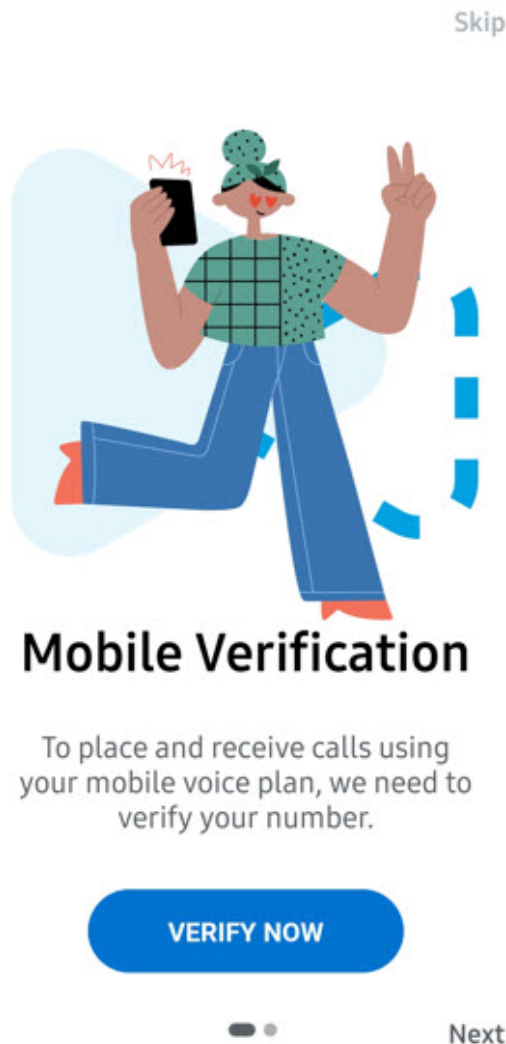
1.5 Verifique su número de móvil

Los usuarios de Mitel One pueden acceder a todas las funciones de la aplicación, excepto a la gestión de llamadas mediante la red del operador, sin verificar su número de móvil. Para realizar y responder llamadas utilizando la red del operador, los usuarios deben verificar su número de teléfono móvil. Después de instalar la aplicación, realice los siguientes pasos para verificar su número de teléfono móvil:

1. Inicie sesión en la aplicación Mitel One.

2. Navegue a la pantalla de verificación móvil. Hay tres métodos por los que puede hacer esto:

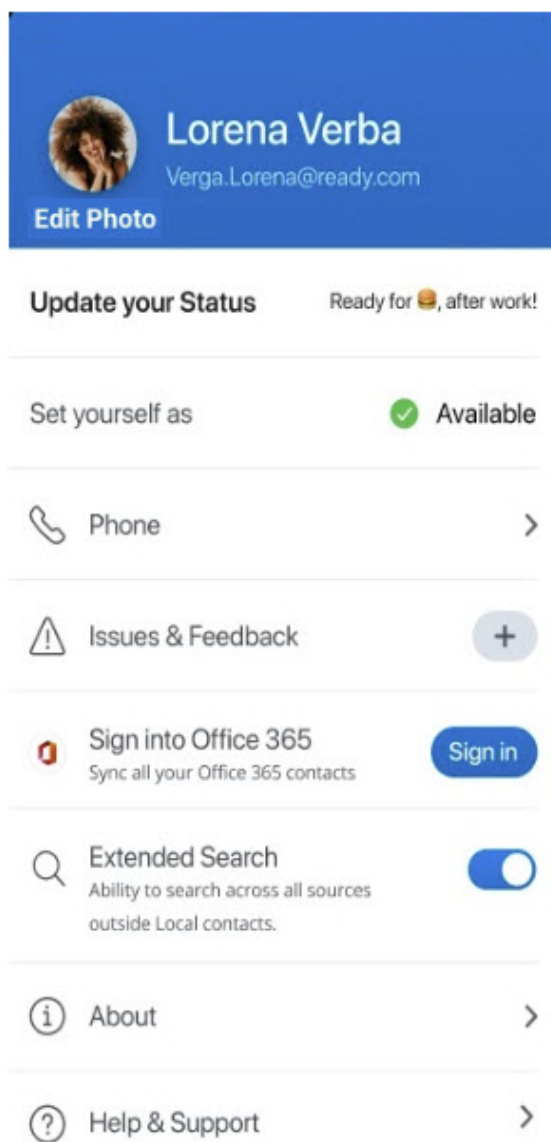
- **Navegando por las pantallas de inicio de sesión iniciales cuando inicia sesión por primera vez:**
 - a. Después de iniciar sesión por primera vez, toque **Omitir** o deslice el dedo para navegar por las primeras cuatro pantallas, después de lo cual se muestra la pantalla **Verificación móvil** (como se muestra en la captura de pantalla a continuación).



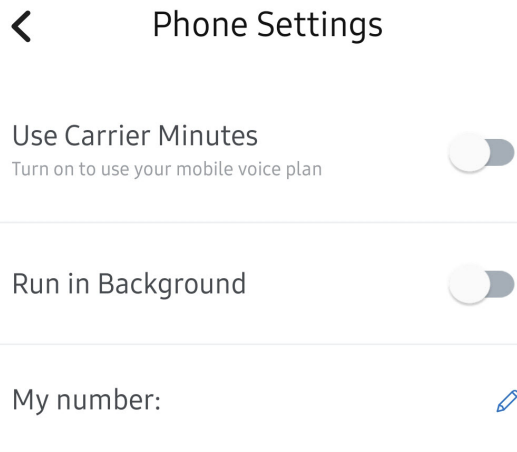
- b. Toque **VERIFICAR AHORA** para continuar con el proceso de verificación. Al tocar **Omitir** se cancela el proceso.

Se muestra la pantalla **Verificar número**.

- **Utilizando el panel de perfil de usuario:**
 - a. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla. Se abre un panel.



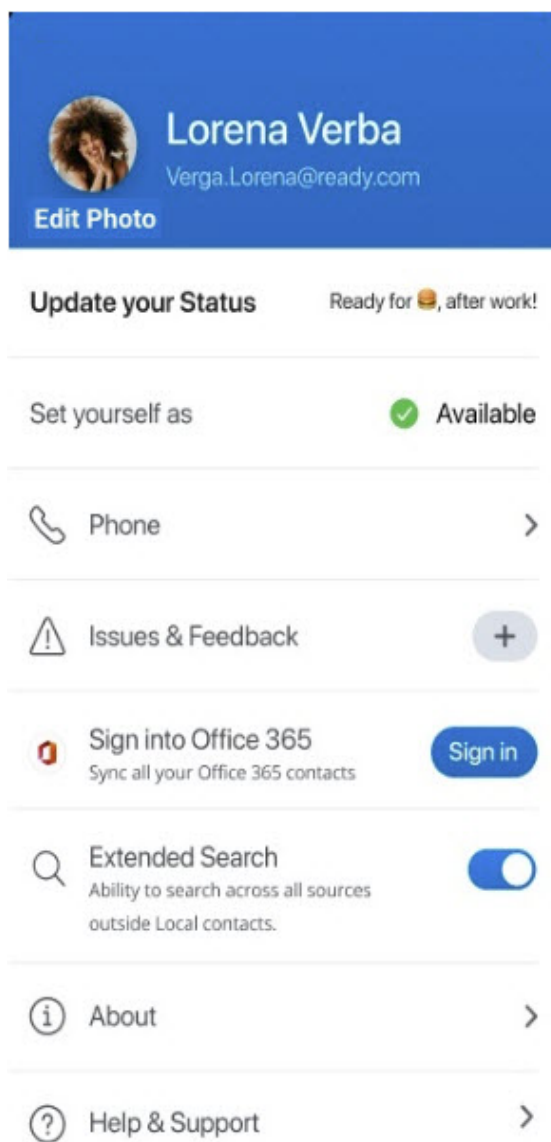
b. Toque la opción **Teléfono**. Se abre el panel **Configuración del teléfono**.



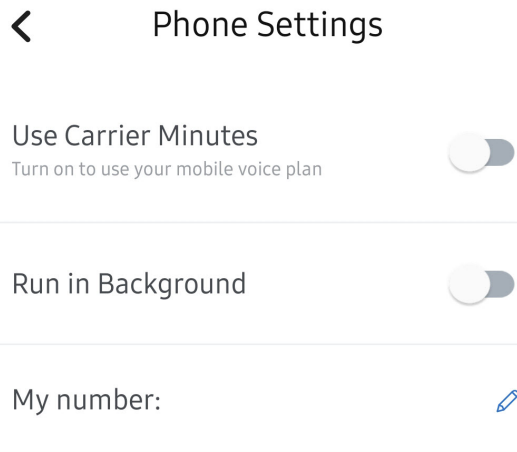
- c. Toque el ícono Editar () asociado con **Mi número**.

Se muestra la pantalla **Verificar número**.

- **Al deslizar el botón de alternancia Usar minutos del operador:**
 - a. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla. Se abre un panel.



b. Toque la opción **Teléfono**. Se abre el panel **Configuración del teléfono**.



- c. Deslice el botón de alternancia **Usar minutos del operador** hacia la derecha. Aparece la pantalla **Verificación faltante**.



Missing Verification

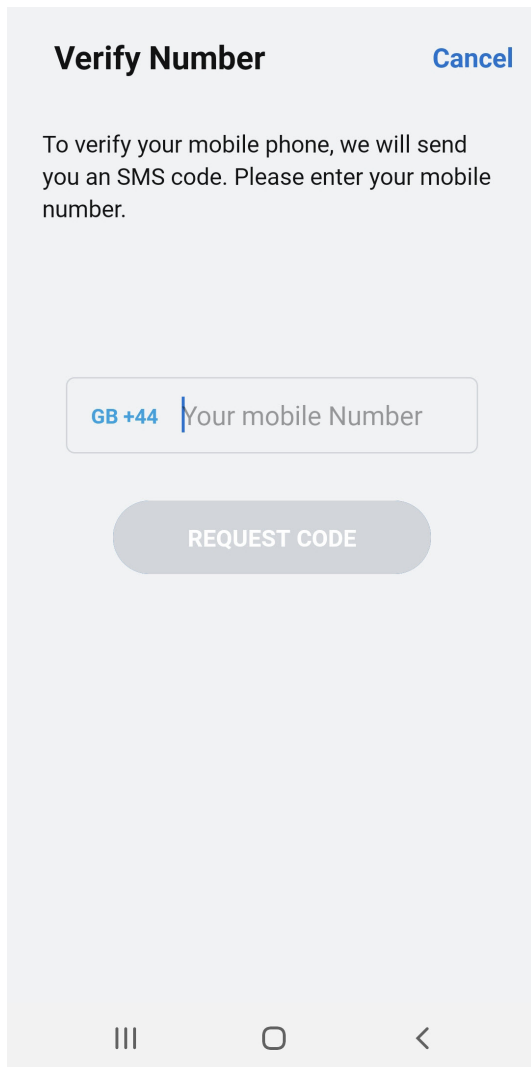
Before you can use GSM for calls, we need to verify your mobile number.

VERIFY NOW

Not Now

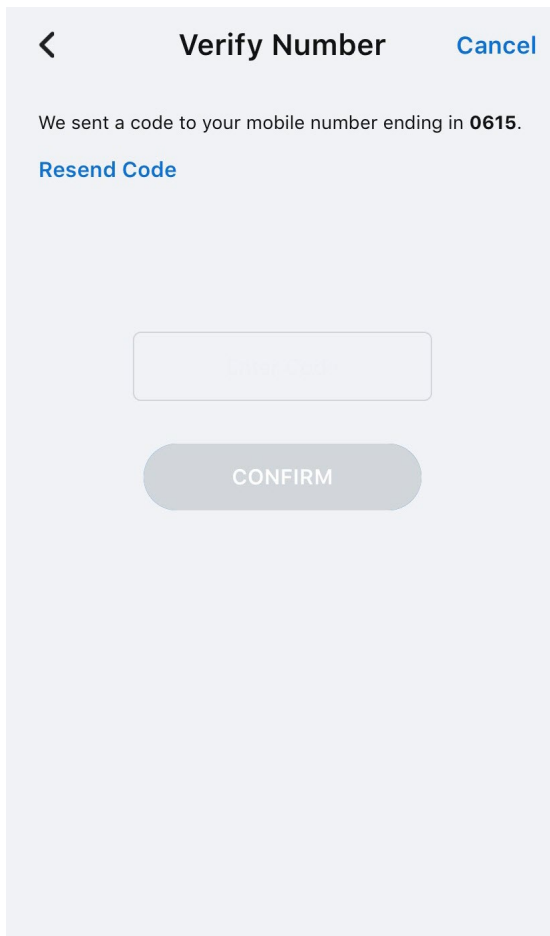
- d. Toque **VERIFICAR AHORA** para continuar con el proceso de verificación. Al tocar **No ahora**, se cancela el proceso.

Se muestra la pantalla **Verificar número**.



3. En la pantalla de verificación móvil, seleccione su país de residencia utilizando el menú desplegable e ingrese su número de teléfono móvil. Toque **SOLICITAR CÓDIGO**. Recibirá un código de seis dígitos en el número de teléfono móvil que ingresó.

4. En la pantalla **Verificar número** que se abre, ingrese el código en el campo provisto y toque **CONFIRMAR**. Si no recibe un mensaje de texto que contenga el código, toque **Reenviar código**.



Después de la verificación exitosa de su número, aparecerá una pancarta verde con el **Número verificado**. Se muestra el mensaje **Está listo para hacer llamadas telefónicas**.

Después de verificar su número de teléfono móvil, puede hacer lo siguiente para activar su plan de voz móvil para administrar las llamadas.

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla. Se abre un panel.
2. Toque la opción **Teléfono**. Se abre el panel **Configuración del teléfono**.
3. Deslice el botón de alternancia **Usar minutos del operador** hacia la derecha. El botón de alternancia se vuelve azul, lo que indica que todas las llamadas entrantes y salientes se enrutarán a través de la red de su operador.

Para obtener más información sobre esta función, consulte [Administrar la configuración de Mitel One](#) on page 27.

1.5.1 Reemplace su número de móvil

Para reemplazar su número de móvil, realice los siguientes pasos:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla. Se abre un panel.
2. Toque la opción **Teléfono**. Se abre el panel de **configuración del teléfono**.
3.
 Toque el icono asociado a **Mi número**. Se abre el panel **Reemplazar número**.
4. Ingrese el nuevo número que desea actualizar y toque **SOLICITAR CÓDIGO**. Recibirá un código de seis dígitos en el número de teléfono móvil que ingresó
5. En la pantalla **Verificar número** que se abre, ingrese el código en el campo provisto y toque **CONFIRMAR**. Si no recibe un mensaje de texto que contenga el código, toque **Reenviar código**.
6. Después de la verificación exitosa de su número, aparecerá una pancarta verde con el **Número verificado**. Se muestra el mensaje **Está listo para hacer llamadas telefónicas**.

1.6 Permisos y Notificaciones

Cuando inicia sesión en la aplicación Mitel One por primera vez, el uso de ciertas funciones generará un mensaje solicitando permiso para acceder a áreas de su dispositivo. Para permitir que la aplicación sea completamente funcional, seleccione la opción **Permitir** o **Aceptar** para cada mensaje que solicite su permiso. Si elige **Bloquear** o **No permitir** ninguna de estas indicaciones, no podrá usar las funciones asociadas.

La siguiente lista describe cada tipo de permiso y las características asociadas.

- Notificaciones (solo iPhone): permite que la aplicación muestre notificaciones cuando recibe llamadas y mensajes.
- Contactos (iPhone y Android): permite que la aplicación acceda (sincronice) a los contactos personales que ha guardado en su teléfono móvil para comunicarse con estos contactos desde la aplicación.
- Micrófono / Grabar audio (iPhone y Android): permite que la aplicación grabe su voz para usarla durante una llamada telefónica.
- Llamadas telefónicas (solo Android): permite que la aplicación administre llamadas telefónicas y el historial de llamadas.
- Ejecutar en segundo plano (solo Android): permite que la aplicación se ejecute en segundo plano y deje de optimizar el uso de la batería. La aplicación debe estar abierta o ejecutándose en segundo plano para recibir llamadas y mensajes.
- Fotos (iPhone y Android): permite el acceso a las imágenes almacenadas de su teléfono para actualizar su avatar o incluirlas en un mensaje.
- Cámara / Tomar fotos (iPhone y Android): permite el acceso a la cámara de su teléfono para tomar una foto y actualizar su avatar o incluirla en un mensaje.

Para cambiar sus permisos, abra el menú **Configuración** en su teléfono móvil (no en la aplicación Mitel One) y use las siguientes pautas. Los pasos exactos serán diferentes según la versión del sistema operativo de su teléfono.

- Usuarios de iPhone: navegue a **Configuración > Mitel One** y cambie la configuración de acceso para las funciones deseadas.
- Usuarios de Android: vaya a **Configuración > Aplicaciones o Administrador de aplicaciones > Mitel One > Permisos** y cambie la configuración de acceso para las funciones deseadas.

Note:

- Los dispositivos con Android 6 o posterior incluyen [funciones de optimización de la batería](#), que mejoran la duración de la batería al colocar aplicaciones que están inactivas en [modo Doze](#) o en [modo de espera de aplicaciones](#). Estas funciones de optimización de la batería pueden evitar que la aplicación Mitel One muestre notificaciones de llamadas y mensajes entrantes cuando la aplicación se está ejecutando en segundo plano o cerrada. Para recibir mensajes entrantes y notificaciones de llamadas en la aplicación Mitel One, el usuario debe desactivar las opciones de optimización de la batería en el dispositivo móvil.

Hay dos categorías (predeterminado del sistema operativo y específico del tipo de dispositivo móvil) de optimizaciones de la batería del dispositivo móvil Android que un usuario de Mitel One debe conocer. La aplicación solicita al usuario que desactive la optimización de la batería si está configurada como la opción predeterminada del sistema operativo; sin embargo, el usuario debe verificar específicamente la configuración de optimización de la batería específica de su dispositivo.

1. Por defecto— Cuando un usuario de la aplicación inicia sesión en la aplicación Mitel One o inicia la aplicación, el usuario de la aplicación debe seleccionar **Permitir** y luego **Permitir** nuevamente si el mensaje "Ejecutar en segundo plano" solicita una confirmación para permitir que la aplicación se ejecute en segundo plano. Si selecciona **Permitir**, se desactivará la optimización de la batería relacionada con la aplicación Mitel One. Si selecciona **Denegar**, es posible que la aplicación no reciba notificaciones de mensajes y llamadas cuando la aplicación se esté ejecutando en segundo plano o cerrada.
 2. Específico del dispositivo: muchos dispositivos móviles Android tienen configuraciones y opciones de optimización de la batería adicionales (como el modo de rendimiento, el modo de ahorro de energía, el modo de ahorro de energía ultra y administrar todo automáticamente) que afectan la recepción de notificaciones de la aplicación. Además, hay varias opciones de usuario relacionadas con la aplicación que recibe notificaciones. Consulte la guía del usuario para su tipo de dispositivo móvil Android específico para asegurarse de que las opciones de optimización y notificaciones de la batería estén configuradas de manera que permitan recibir notificaciones de llamadas y mensajes entrantes de la aplicación Mitel One cuando la aplicación se esté ejecutando en segundo plano o cerrada.
- Cuando un dispositivo está configurado en **Modo de bajo consumo**, es posible que experimente un comportamiento impredecible de la aplicación. Se recomienda cargar el dispositivo para superar este comportamiento.

Para todos los dispositivos móviles con Android 13, después de instalar Mitel One mobile application, las notificaciones de la aplicación se bloquean.

Para otorgar permiso a la aplicación, realice una de las siguientes acciones:

- Cuando reciba una notificación mientras usa la aplicación, haga clic en **Permitir** en el aviso.
- Vaya a **Configuración > aplicaciones > Mitel One > Notificaciones** y, a continuación, habilite el botón de alternar junto a **Mostrar notificaciones**.

Notificaciones de error

- Si hay problemas con la conectividad de su red, aparece un banner **El dispositivo está actualmente fuera de línea**. Cuando esto ocurre, es posible que no pueda utilizar las funciones de la aplicación. Si este problema persiste, comuníquese con su administrador de TI.
- Si hay problemas con el softphone en la aplicación, aparece un cartel de **Servicio de llamada no disponible**. Es posible que el softphone no esté registrado debido a una interrupción de la red o que CloudLink Platform o el PBX estén bloqueando el registro del softphone. Cuando esto ocurra, no podrá realizar ni contestar llamadas usando la aplicación. Si este problema persiste, comuníquese con su administrador de TI.

Notificación de insignia

- **iOS**

Esta función muestra un número sobre el icono de la aplicación en la pantalla de inicio de su teléfono. Este es el número total de sus llamadas perdidas más los mensajes no leídos. Para habilitar esta función, vaya a **Configuración > Notificaciones**, seleccione **Mitel One** y habilite la palanca de **Insignias**.

- **Android**

Esta función muestra un número en la parte superior del icono de la aplicación en la pantalla de inicio de su teléfono. Este es el número total de mensajes no leídos cuando hay una notificación activa en el Centro de notificaciones. Para habilitar esta función, vaya a **Configuración > Notificaciones**, habilite las **insignias del ícono** de la aplicación para alternar. (La configuración de las **insignias del ícono de la aplicación** está habilitada para todas las aplicaciones, pero puede deshabilitarla para una aplicación individual seleccionando esa aplicación en **Notificaciones**). Las ubicaciones exactas de la configuración de las insignias del icono de la aplicación pueden cambiar según el tipo de dispositivo.

Notificaciones de llamadas

Las llamadas entrantes generan diferentes notificaciones en pantalla según una variedad de escenarios para su aplicación y su teléfono móvil. Para obtener más información, vea [Responder o rechazar una llamada](#) on page 51.

Notificaciones de mensajes

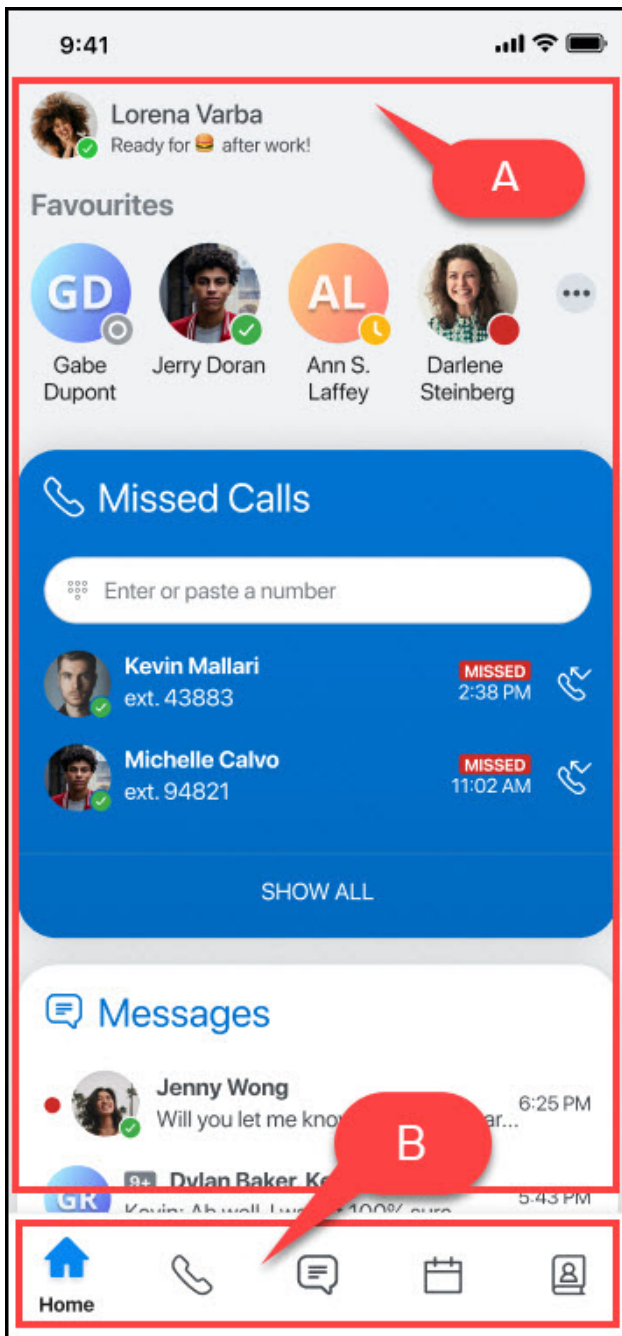
Los mensajes entrantes generan diferentes notificaciones en pantalla según una variedad de escenarios para su aplicación y su teléfono móvil. Para obtener más información, consulte la sección de iPhone o Android de [Responder a un mensaje](#) on page 82.

1.7 Descripción general de la aplicación móvil Mitel One

La pantalla principal de la aplicación móvil Mitel One tiene dos secciones principales:

A - Pantalla de inicio

B - Menú de navegación



Note:

- Las funciones que están disponibles en la aplicación Mitel One para un usuario dependen de la licencia que el usuario haya comprado. Para obtener más detalles sobre las licencias, consulte la *sección Licencias* de la PBX específica en la [Guía de implementación de Mitel One](#). Un administrador de CloudLink puede habilitar o deshabilitar funciones específicas de Mitel One para un usuario. Póngase en contacto con su administrador de CloudLink si no tiene acceso a las funciones mencionadas en la licencia suscrita por usted.
- Debido a que Ray Baum no es compatible con MiVoice Office 400 PBX, la telefonía está deshabilitada en la aplicación web Mitel One para los usuarios de MiVoice Office 400 PBX en Norteamérica.

Pantalla de inicio

La pantalla de inicio proporciona un fácil acceso a todas las funciones de la aplicación y permite una comunicación rápida con sus contactos.

La pantalla de inicio muestra:

- el avatar del usuario en la parte superior izquierda de la pantalla.
- los siguientes widgets:
 - Favoritos
 - Mensajes
 - Llamadas perdidas
 - Funciones rápidas

Avatar

Al tocar el avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación, se abre un panel que brinda acceso para cambiar múltiples configuraciones. Las configuraciones más importantes incluyen cambiar su avatar, número de teléfono móvil, configurar su presencia y un mensaje de estado personalizado, habilitar o deshabilitar Usar minutos del operador, ejecutar en segundo plano (solo Android), cambiar el nivel de registro, enviar un problema y compartir comentarios sobre el solicitud; y acceder a la documentación de ayuda en línea, la información de publicación, la política de privacidad y el Acuerdo de licencia de usuario final; y ver el número de versión de la aplicación. Para obtener más información, consulte [Administrar la configuración de Mitel One](#) on page 27.

Widgets

- **Favoritos**

La aplicación móvil Mitel One le permite agregar hasta 48 contactos como favoritos. El widget **Favoritos** también muestra las marcaciones rápidas y los grupos de usuarios que agregó a su aplicación web Mitel One. Para obtener más información, consulte [Configure sus favoritos](#) on page 41.

- **Llamadas perdidas**

El widget de **Llamadas Perdidas** muestra las llamadas perdidas. Al tocar la opción **MOSTRAR TODO** en el widget, se abre el menú **Teléfono** donde puede:

- Ver todas las llamadas salientes y entrantes en la lista **Todos**.
- Ver solo las llamadas entrantes que no fueron respondidas en la lista de **Perdidas**.
- Buscar un contacto en el directorio utilizando el icono de búsqueda.

Para obtener más información, consulte [Teléfono](#) on page 48.

- **Mensajes**

El widget **Mensajes** enumera todos los mensajes recientes que recibió, en orden cronológico. Para responder a un mensaje en el widget **Mensajes**, toque el mensaje. Esto abre la sesión de mensajería con ese contacto mostrando los mensajes que recibió.

Para obtener más información, consulte [Mensajes](#) on page 79.

- **Funciones rápidas**

El widget de **Función Rápida** enumera cuatro tipos de funciones de uso frecuente disponibles como funciones rápidas en la aplicación móvil Mitel One. Puede activar o desactivar cualquiera de estas funciones seleccionando la tecla de función rápida correspondiente.

Para obtener más información, consulte [Funciones rápidas](#) on page 96

Menú de navegación

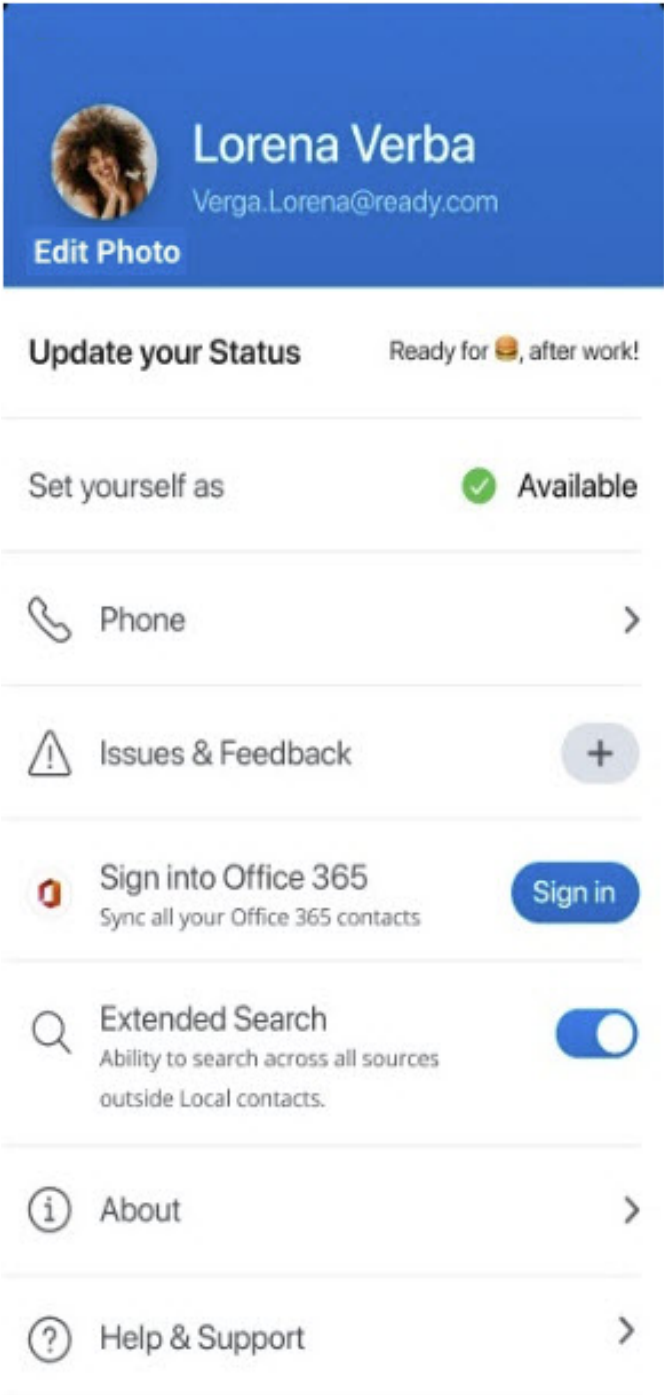
El menú de navegación muestra los iconos para acceder a varias funciones de la aplicación. Solo se muestran las funciones con licencia de uso.

-  **Inicio:** al tocar el ícono de **Inicio** se abre la pantalla de inicio que brinda fácil acceso a todas las funciones de la aplicación y permite comunicaciones rápidas con sus contactos. Para obtener más información, consulte [Pantalla de inicio](#).
-  **Teléfono:** al tocar el ícono de **Teléfono**, se abre la pantalla del historial de llamadas de la aplicación que le permite ver todas las llamadas salientes, entrantes y perdidas. Para obtener más información, consulte [Teléfono](#) on page 48.
-  **Mensajes:** al tocar el ícono de **Mensajes**, se abre el menú de mensajes que muestra todas las transmisiones y los mensajes que recibió, en orden cronológico. Para obtener más información, consulte [Mensajes](#) on page 79.
-  **Meetings:** al tocar el ícono **Meetings** en la barra de navegación en la parte inferior de la pantalla de su dispositivo móvil, se abre el menú **Meetings**. Para obtener más información, consulte [Meetings](#) on page 95.
-  **Contactos:** al tocar el ícono **Contactos**, se abre el **menú Contactos** que brinda acceso a todos los contactos comerciales y personales. También le permite buscar rápidamente en la lista de contactos

para encontrar el contacto con el que desea comunicarse. Para obtener más información, consulte [Contactos](#) on page 86.

1.8 Administrar la configuración de Mitel One

El panel de Configuración brinda acceso para cambiar su avatar y número de teléfono móvil; establecer su presencia y un mensaje de estado personalizado; habilitar o deshabilitar el uso de la red del operador en el móvil para administrar llamadas; informar un problema y compartir comentarios sobre la aplicación; y acceder a la documentación de ayuda en línea, la información de publicación, la política de privacidad y el Acuerdo de licencia de usuario final; y ver el número de versión de la aplicación.



La siguiente tabla resume cómo utilizar las opciones disponibles en el panel Configuración de la aplicación Mitel One.

Perfil	Puede cambiar su avatar en Mitel One application. Para hacer esto, toque Editar foto , seleccione la imagen que desea usar y luego haga clic en Listo . Para obtener más información, consulte Configure su perfil on page 32.
---------------	--

Actualizar su estatus	Toque esta opción para establecer su presencia en la aplicación y agregar un mensaje personal como su estado. Para obtener más información, consulte Configure su mensaje de estado on page 39.
Establecer como	Toque esta opción para configurar su presencia en la aplicación web Mitel One. Su presencia permite a otros usuarios de Mitel One conocer su disponibilidad. Para obtener más información, consulte Establezca su presencia on page 36.
Teléfono	Toque esta opción para: - Habilite la palanca Usar minutos del operador para realizar y contestar llamadas usando el plan de voz móvil. Para obtener más información, consulte Uso de la red del operador para administrar llamadas on page 44. - Agregue o edite su número de teléfono móvil en la aplicación Mitel One. Para obtener más información, consulte Configure su perfil on page 32. - Habilite la opción Ejecutar en segundo plano (solo Android) para evitar que la aplicación Mitel One permanezca inactiva, evitando así que el sistema operativo Android ponga la aplicación en modo Doze o App Standby.
Iniciar sesión o Cerrar sesión	Si no ha iniciado sesión en su cuenta de Microsoft Office 365, toque Iniciar sesión. Toque Cerrar sesión para cerrar sesión en su cuenta de Microsoft Office 365.
Búsqueda extendida	Toque esta opción para habilitar o deshabilitar una búsqueda extendida de directorio consolidado. Para obtener más información, consulte Menú de contactos .
Problemas & Comentarios	Toque esta opción para informar un problema que encontró mientras usaba la aplicación y para compartir sus ideas y sugerencias de funciones sobre la aplicación. Para obtener instrucciones sobre cómo informar problemas y proporcionar comentarios, consulte Informar un problema y compartir comentarios on page 112.
Acerca de	Pulse esta opción para ver los detalles de la versión de la aplicación, Número de cuenta; ver la política de privacidad, el Acuerdo de licencia de usuario final y la información de publicación; y para establecer el nivel de registro .
Asistencia & Soporte	Toque esta opción para acceder a la documentación de ayuda del usuario final.

CERRAR SESIÓN	Toque esta opción para cerrar sesión en la aplicación. Cuando vuelva a iniciar sesión, todas sus llamadas, mensajes, reuniones y contactos estarán allí para que pueda acceder de nuevo.
----------------------	--

1.9 Regiones e idiomas admitidos

Regiones compatibles

La siguiente tabla enumera los países donde se puede implementar la solución Mitel One.

África	Américas	Asia Pacífico	Europa	Medio Oriente
Botsuana	Argentina	Australia	Austria	Bahréin
Cabo Verde	Brasil	Bangladesh	Bélgica	Chipre
Egipto	Chile	Polinesia Francesa	Bosnia y Herzegovina	Jordania
Territorios Australes Franceses 1 2	Colombia	India	Croacia	Kuwait
Libia 2	Curazao 1 2	Indonesia	República Checa	Líbano
Madagascar 2	Ecuador	Kazajstán	Dinamarca	Qatar
Mauricio	El Salvador	Malasia	Finlandia	Arabia Saudita
Níger	Guadalupe 1 2	Nueva Caledonia	Francia	Turquía
Reunión 1 2	Guatemala	Nueva Zelanda	Alemania	Emiratos Árabes Unidos
Sudáfrica	Martinica 1 2	Papúa Nueva Guinea	Grecia	
Tanzania	México	Filipinas	Hungría	
	Panamá	Singapur	Italia	
	Perú	Sri Lanka	Kosovo	
		Taiwán	Liechtenstein 1	
		Tailandia	Luxemburgo	
			Macedonia 1	
			Mónaco 1 2	
			Países Bajos	
			Noruega	
			Polonia	
			Portugal	
			Rumania	
			Rusia	
			Serbia 1	

África	Américas	Asia Pacífico	Europa	Medio Oriente
			Eslovaquia	
			España	
			Suecia	
			Suiza	
			Reino Unido	

¹ No es compatible con Apple App Store.

² No compatible con Google Play Store.

Idiomas soportados

Los siguientes idiomas son compatibles tanto para la aplicación como para la ayuda en línea:

- Inglés (norteamericano)
- Francés
- Alemán
- Español (europeo)
- Portugués
- Neerlandés
- Italiano

De forma predeterminada, el idioma de visualización de la aplicación es específico del país en el que la ha registrado. Puede cambiar el idioma predeterminado seleccionando un idioma de su elección en el área de configuración nativa de su teléfono móvil. La aplicación Mitel One aplica esta configuración para cambiar el idioma de visualización de la interfaz de usuario al idioma seleccionado.

Apoyo a trabajadores remotos

Los trabajadores remotos que utilizan la aplicación Mitel One deben registrarse con una cuenta de CloudLink en uno de los países que se enumeran en la sección Regiones admitidas de este tema. Para obtener ayuda, vea [Regístrese y acceda a la aplicación móvil Mitel One](#) on page 3.

El tono de llamada predeterminado es el específico del país en el que se registró la aplicación. Por ejemplo, para los trabajadores remotos en Italia que han registrado su aplicación Mitel One en Francia, el tono de llamada predeterminado es el específico de Francia.

Configuración de su aplicación móvil Mitel One

2

This chapter contains the following sections:

- [Configure su perfil](#)
- [Suba su avatar](#)
- [Establezca su presencia](#)
- [Configure su mensaje de estado](#)
- [Configure sus favoritos](#)
- [Organizar los widgets](#)
- [Uso de la red del operador para administrar llamadas](#)

Este capítulo lo ayudará a comprender cómo cambiar su foto de perfil, número de teléfono móvil o su estado de disponibilidad, y cómo configurar sus contactos favoritos y marcaciones rápidas.

2.1 Configure su perfil

Puede editar su perfil en cualquier momento para cambiar su avatar y número de teléfono móvil.

Agregar o editar su avatar

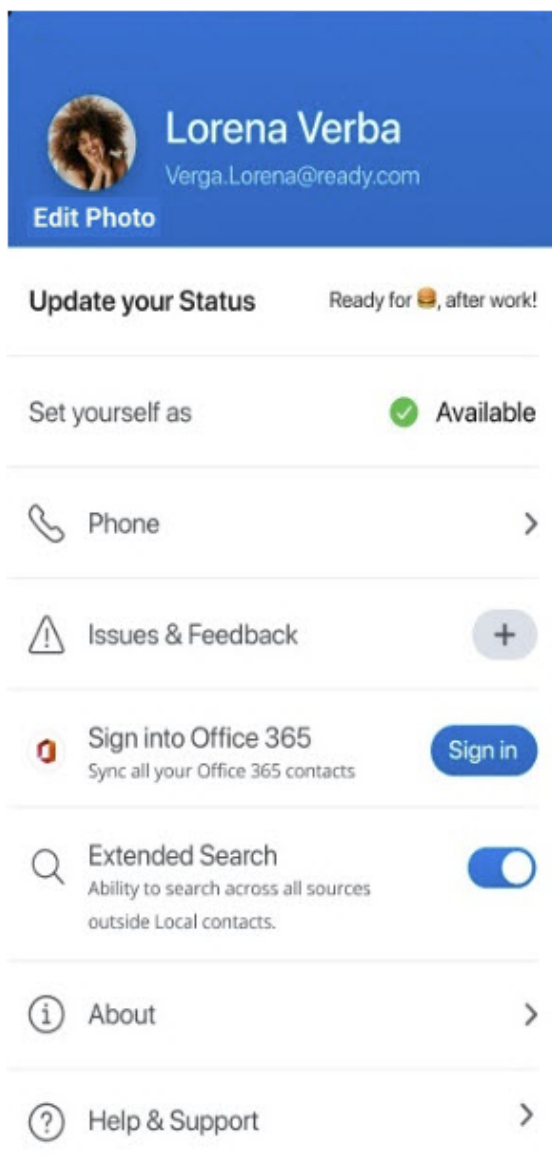


Note:

No puede cambiar su dirección de correo electrónico desde la aplicación Mitel One. Para cambiar su dirección de correo electrónico, debe iniciar sesión en el administrador del servidor MiVoice Office 400.

Para editar su avatar:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación. Se abre un panel.



2. Para cambiar su avatar, toque **Editar foto** y siga las indicaciones. Para obtener más información, consulte [Suba su avatar](#) on page 35.



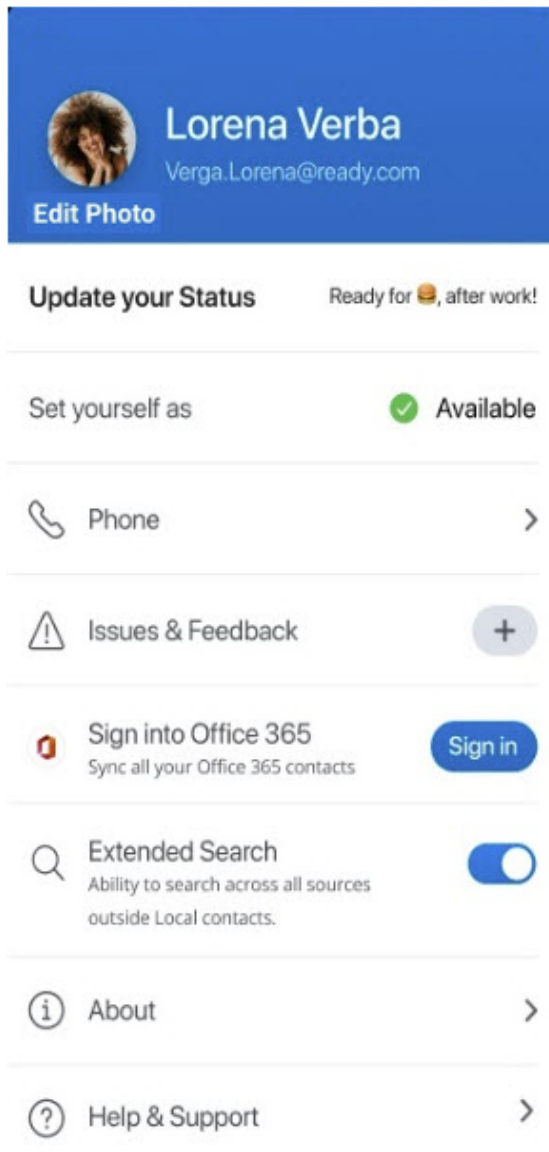
Note:

No puede editar su nombre desde la Mitel One application.

Agregar o editar su número de teléfono móvil

Para agregar o editar su número de teléfono móvil:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación. Se abre un panel.



2. Toque **Teléfono**. Se abre el panel **Configuración del teléfono**.

3. Realice una de las siguientes acciones:

- **Para agregar un número de móvil**

- a. Pulse  al lado del número de móvil. Se abre la pantalla **Reemplazar número**.
- b. Seleccione su país de residencia usando el menú desplegable e ingrese su número de teléfono móvil. Toque **SOLICITAR CÓDIGO**. Recibirá un código de seis dígitos en el número de teléfono móvil que ingresó.

- **Para editar su número de móvil**

- a. Pulse  asociado con **Mi número**. Se abre la pantalla **Verificar número**.
- b. Seleccione su país de residencia usando el menú desplegable e ingrese su número de teléfono móvil. Toque **SOLICITAR CÓDIGO**. Recibirá un código de seis dígitos en el número de teléfono móvil que ingresó.

Se abre la pantalla **Verificar número**.

4. Ingrese el código en el campo provisto y toque **CONFIRMAR**. Si no recibe un mensaje de texto que contenga el código, toque **Reenviar código**.

Después de la verificación exitosa de su número, verá el mensaje **Número verificado! El banner Está listo para hacer llamadas** aparece en la parte superior de la pantalla.

2.2 Suba su avatar

Su avatar es el icono o imagen que se muestra con su perfil para ayudar a otros usuarios de Mitel One a reconocerlo. Cuando registra su aplicación por primera vez, su avatar muestra sus iniciales hasta que carga un avatar.

Para cargar un avatar:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación. Se abre un panel.
2. Toque **Editar foto** y elija una de las opciones que se muestran:
 - **Tome una foto** (siga todas las instrucciones en pantalla).
 - **Biblioteca de fotos** (navegue y toque la foto deseada en su dispositivo móvil).
 - **Eliminar foto** (siga las instrucciones en pantalla para eliminarla).
3. Después de elegir una de las opciones anteriores, toque **Listo**.



Note:

El tamaño máximo de la imagen es de 4,5 MB para el avatar. Los tipos de imagen admitidos son. jpg, .png y .bmp.

2.3 Establezca su presencia

Puede configurar su presencia en la aplicación móvil Mitel One. Su presencia permite que otros usuarios de Mitel One conozcan su disponibilidad.

-  Indica que está **Disponible** para enviar mensajes o recibir llamadas.
-  Indica que está **Ocupado** y no está listo para enviar mensajes o recibir llamadas. Sin embargo, seguirá recibiendo llamadas, mensajes y notificaciones de mensajes cuando su presencia esté configurada en Ocupado.



Note:

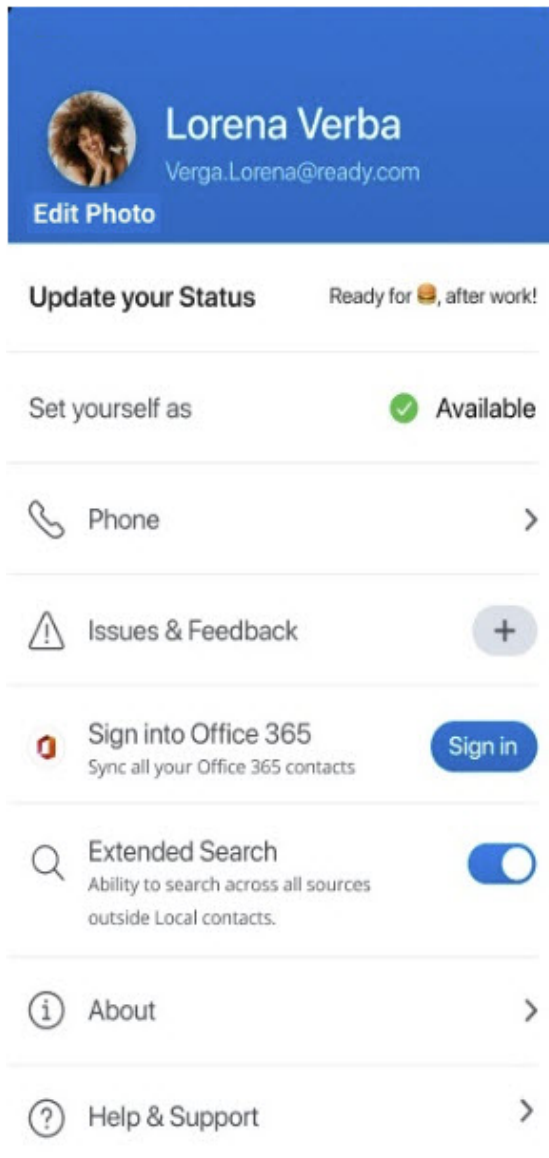
Su presencia cambia automáticamente a **Ocupado** mientras está en una llamada o en una reunión de Mitel One.

-  Indica que está **Ausente** o que actualmente ha bloqueado su sistema o dispositivo móvil. Sin embargo, seguirá recibiendo llamadas, mensajes y notificaciones de mensajes.
-  Habilitar **No disponible** para bloquear todas las llamadas de voz a su aplicación y al teléfono de escritorio asociado con su cuenta Mitel CloudLink. Para desactivar **No disponible** en su aplicación, establezca su estado de disponibilidad en **Disponible** u **Ocupado**.

Establecer su presencia

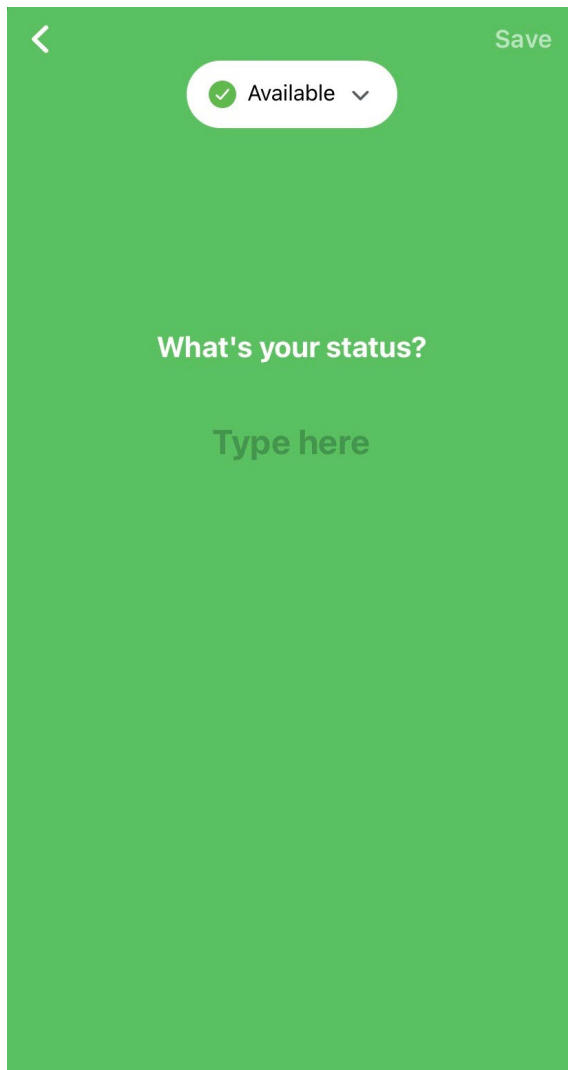
Para establecer su presencia, haga lo siguiente:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación. Se abre un panel.

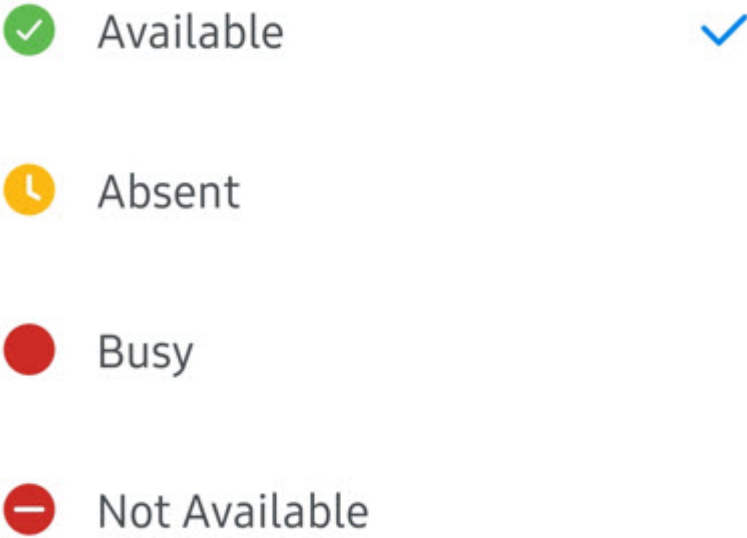


2. Realice una de las siguientes acciones:

- Usando la opción **Actualizar su estado**. Se abre la pantalla de estado.



- Toque su presencia actual. Se abre el panel **Establecerse a usted mismo como**.
 - Toque la opción correspondiente para configurar su presencia como **Disponible**, **Ocupado**, **Ausente** o **No disponible**.
 - Toque **Guardar**.
- Usar la opción **Establecerse a usted mismo como**
 - Toque la opción **Establecerse a usted mismo como**. Se abre el panel **Establecerse a usted mismo como**.



- b. Toque la opción correspondiente para configurar su presencia como **Disponible**, **Ocupado**, **Ausente** o **No disponible**.

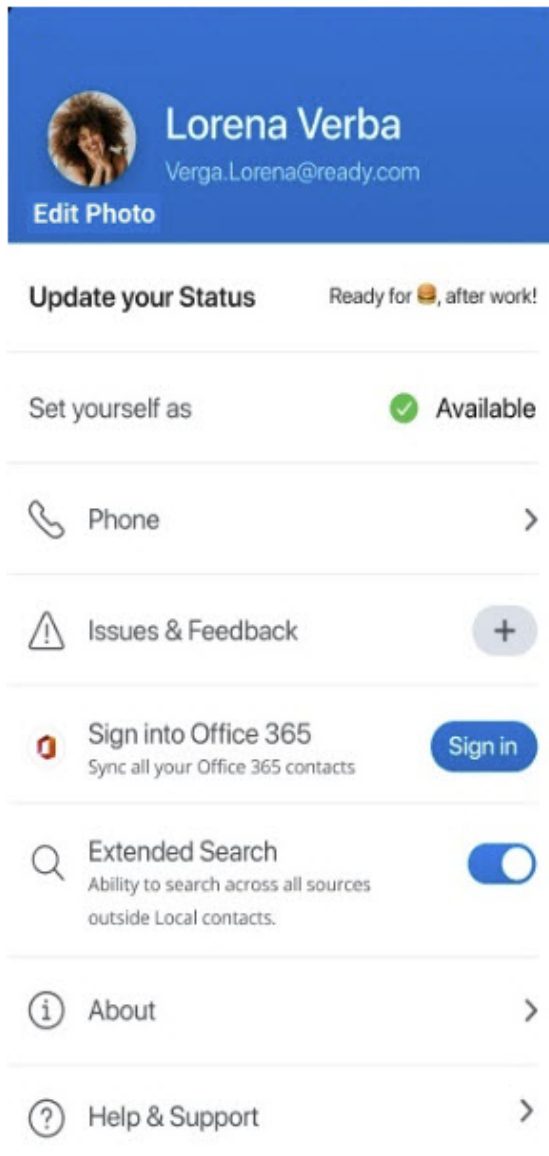
La configuración de los estados de presencia en su aplicación actualiza los estados de presencia en el teléfono de escritorio MiVoice 400 asociado con su cuenta de Mitel CloudLink y viceversa. La siguiente tabla enumera los estados de presencia en MiVoice Office 400 y sus estados correspondientes en la aplicación Mitel One.

MiVoice Office 400	Aplicación móvil Mitel One
Disponible	Disponible
Ausente	Ausente
En reunión	Ocupado
No disponible	No disponible
Ocupado	Ocupado

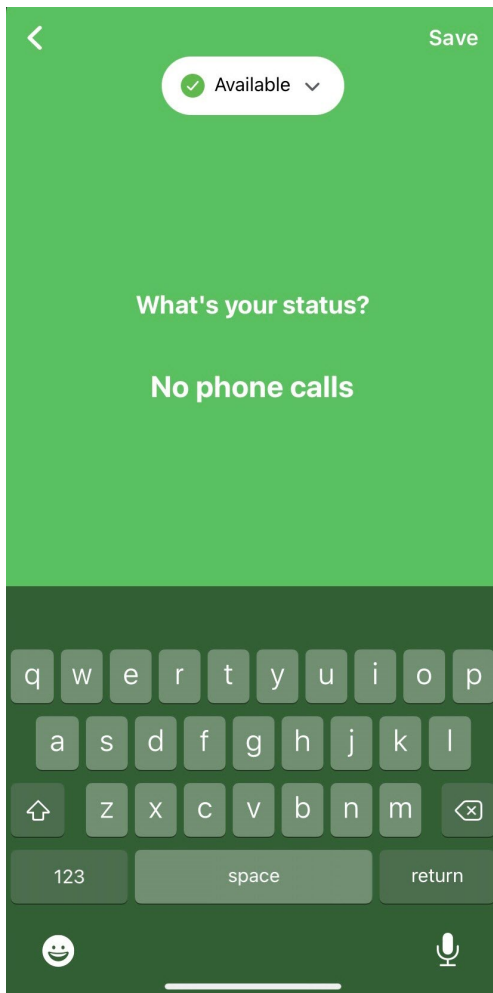
2.4 Configure su mensaje de estado

Para configurar o actualizar su mensaje de estado:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación. Se abre un panel.



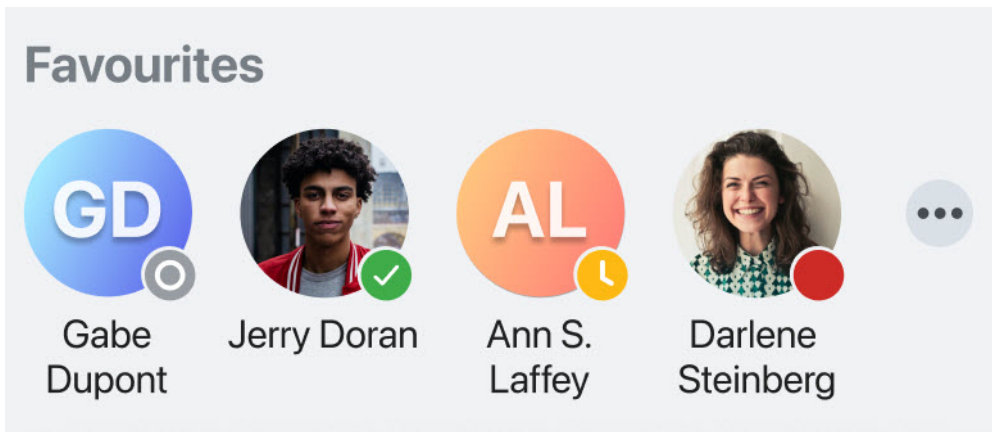
2. Toque la opción **¿Cuál es su estado?** Se abre la pantalla de estado.



3. En el campo **Escriba aquí**, ingrese su mensaje preferido y toque **Guardar** para guardar el mensaje como su mensaje de estado.

2.5 Configure sus favoritos

El widget **Favoritos** mostrará sus contactos y grupos de contactos favoritos, y marcaciones rápidas, lo que le facilitará la comunicación con sus contactos más importantes.



Note:

- Puede agregar hasta un máximo de 48 entradas en el widget **Favoritos**.
- No puede agregar marcaciones rápidas o grupos de usuarios como favoritos usando la aplicación móvil. Sin embargo, las marcaciones rápidas y los grupos de usuarios agregados mediante su aplicación web Mitel One se mostrarán en el widget **Favoritos** de la aplicación móvil.
- No puede reorganizar sus contactos favoritos en un orden preferido usando la aplicación móvil. Puede reorganizarlos utilizando su aplicación Mitel One Web para que se muestren en el widget de **Favoritos** de la aplicación móvil.

Para agregar contactos como favoritos:

1. En la pantalla de inicio, toque  en el widget **Favoritos**. Se abre el panel de widgets.
2. Toque la opción **Agregar**. Se abre el panel **Agregar favorito** mostrando los contactos.
3. Toque  asociado con un contacto en la lista de contactos comerciales o personales (si está configurada) para agregar ese contacto como favorito.

2.6 Organizar los widgets

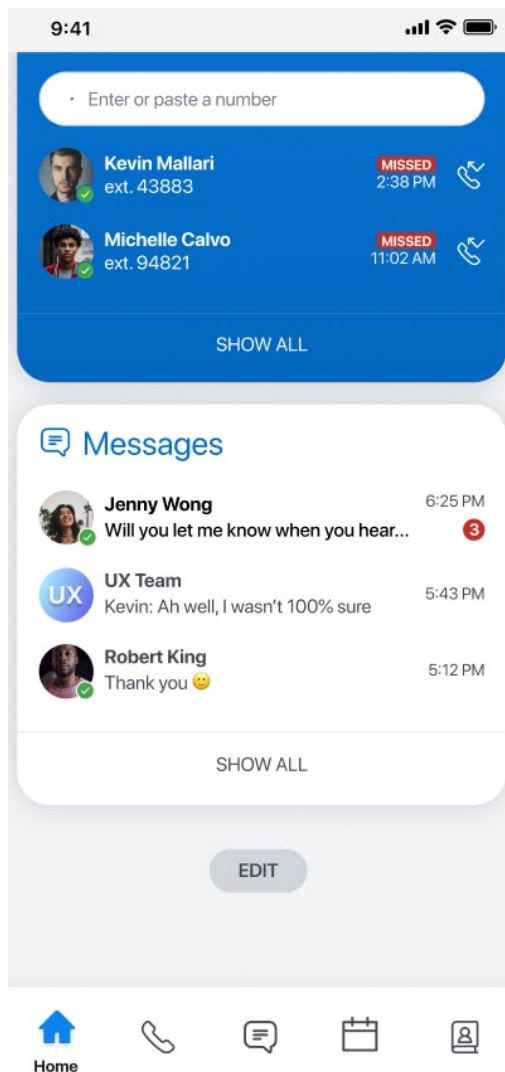
La aplicación móvil Mitel One permite a los usuarios organizar los widgets en la aplicación.

Note:

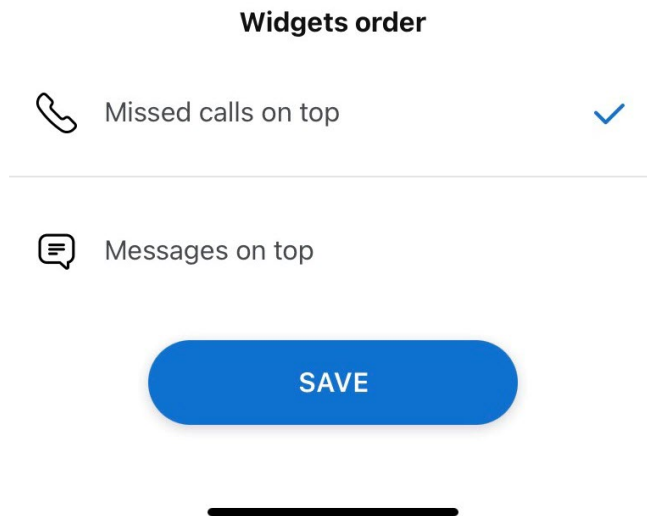
Puede organizar solo el widget de **llamadas perdidas** y el widget de **mensajes** en la aplicación Mitel One Mobile. No tiene una opción para mover el widget de **funciones rápidas**. Para cambiar el orden de todos los widgets, incluido el widget de funciones rápidas, reorganícelos en la aplicación Mitel One Web. El cambio se reflejará en la aplicación Mitel One Mobile.

Para organizar los widgets:

1. En la pantalla de inicio, deslice hacia arriba para acceder a la opción **EDITAR**.



2. Toque **EDITAR**. Se abre el panel de **orden de los widgets**.



3. Elija qué widget desea que aparezca en la parte superior de la pantalla de inicio.

4. Toque **GUARDAR** para guardar los cambios

2.7 Uso de la red del operador para administrar llamadas

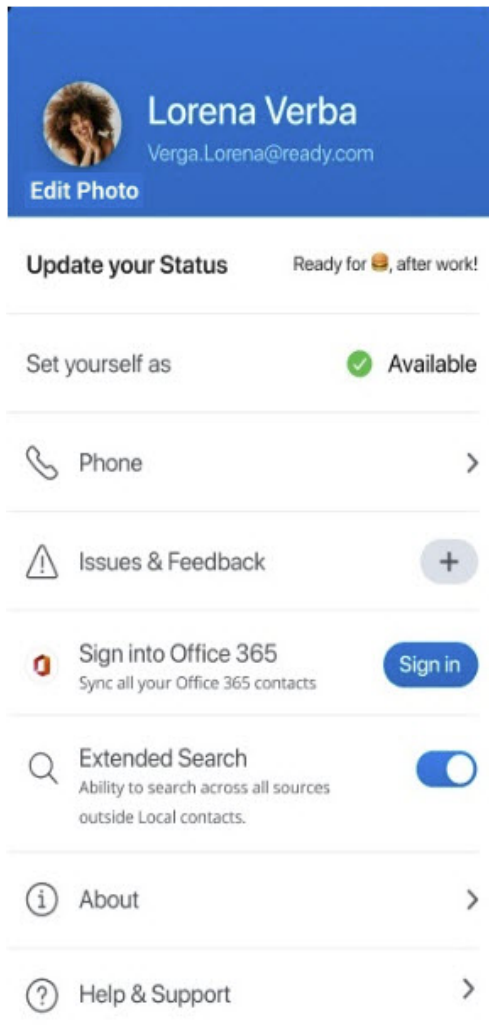
Puede conectar todas las llamadas entrantes y salientes utilizando la red del operador en su teléfono a través del marcador nativo en lugar de la aplicación Mitel One.

Note:

- La opción **Usar minutos del operador** está desactivada de forma predeterminada.
- Debe verificar su número de teléfono móvil para utilizar esta función. Para obtener más información, consulte [Verifique su número de móvil](#) on page 13.
- La opción **Usar minutos del operador** se conocía anteriormente como **Usar GSM**.

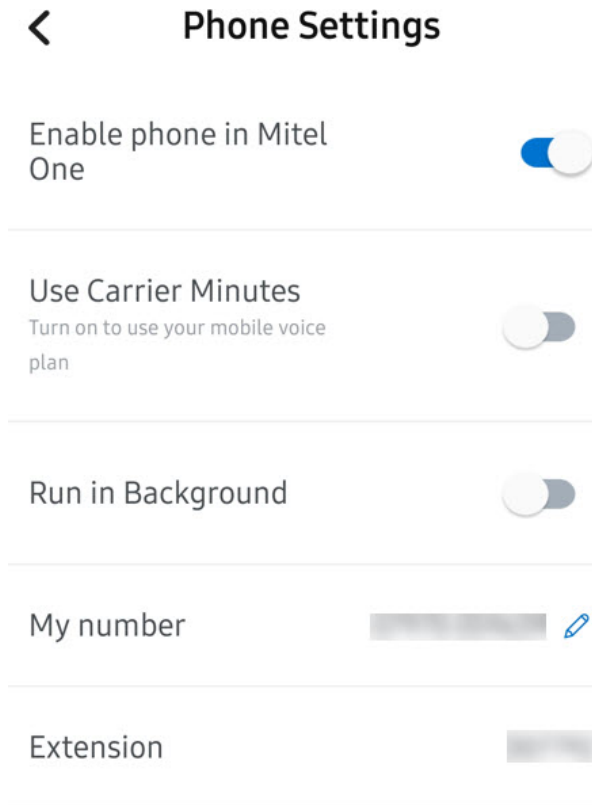
Para habilitar la alternancia:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación. Se abre un panel.



2. Toque **Teléfono**. Se abre el panel **Configuración del teléfono**.

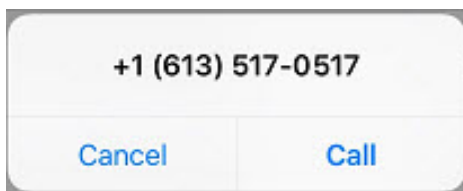
3. Deslice la palanca **Usar minutos del operador** hacia la derecha.



Durante una llamada de operador, las funciones de llamada disponibles en la pantalla de llamada de la aplicación no son compatibles. Cuando esta opción está desactivada, las llamadas se realizan y reciben a través de una red Wi-Fi o LTE a través de la aplicación Mitel One, y todas las funciones de llamada son compatibles.

Tenga en cuenta los siguientes requisitos, limitaciones y características para las llamadas realizadas y recibidas a través de una red de operador:

- Las llamadas del operador requieren la configuración de MiVoice Office 400 PBX para su cuenta de Mitel CloudLink. Para obtener más detalles, consulte la sección **Configurar la función de llamada GSM** a través de cualquiera de los dos temas Configurar MiVoice Office 400 PBX que se encuentran [aquí](#) y [aquí](#).
- Cuando aparezca el siguiente cuadro de diálogo mientras realiza una llamada transportista, toque la opción **Llamar** para dar permiso a la aplicación para realizar la llamada. El número de teléfono que se muestra en este cuadro de diálogo no es el número al que llama; es un número de ruta interna que también aparece en la pantalla del historial de llamadas nativas de su teléfono móvil.



- No puede bloquear su identificador de llamadas salientes. Esto significa que no puede marcar un código de bloqueo de identificación de llamadas (por ejemplo, * 67) antes de realizar una llamada de

operador y no puede habilitar una configuración en su teléfono (o en un sitio web o aplicación utilizada para administrar su teléfono) para bloquear su identificación de llamadas.

- Su identificador de llamadas salientes muestra el número de teléfono DDI de su teléfono de escritorio MiVoice Office.

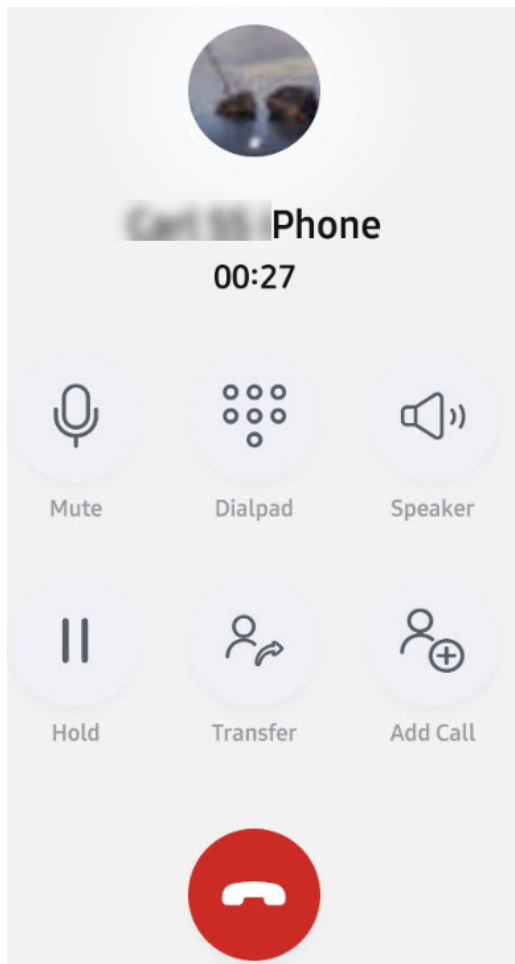
This chapter contains the following sections:

- [Funciones de llamadas](#)
- [Responder o rechazar una llamada](#)
- [Hacer una llamada](#)
- [Hacer una llamada de emergencia](#)
- [Iniciar llamada de conferencia](#)
- [Manejar llamadas múltiples](#)
- [Transferir una llamada](#)
- [Historial de llamadas](#)

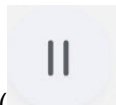
Los temas enumerados lo ayudarán a aprender cómo utilizar mejor la función de telefonía proporcionada por Mitel One mobile application.

3.1 Funciones de llamadas

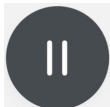
Durante una llamada activa, la pantalla de llamadas de la aplicación móvil Mitel One brinda acceso a las siguientes funciones de control de llamadas:



- **Silencio** — evita que la otra parte escuche su voz y cualquier ruido de fondo.
- **Teclado de marcación** — ingrese el número de teléfono de un contacto usando el teclado para llamar al contacto. Además, puede usar tonos DTMF en IVR para llamar al número.
- **Altavoz** — reproduce audio usando el altavoz en su dispositivo móvil.
- **En espera** — coloque la llamada en espera. Para poner una llamada en espera, toque el icono **Espera**

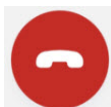


(). Esto deshabilita todos los demás íconos en su pantalla de llamada. Mientras pone una llamada en espera, el contacto del otro extremo recibe una alerta con un pitido. Para recuperar la



llamada retenida, toque el icono .

- **Transferir** — transfiere una llamada activa a uno de sus contactos u otro número de teléfono. Para obtener más información, consulte [Transferir una llamada](#) on page 69.
- **Agregar llamada** — agregue una nueva llamada a la llamada en curso.
-



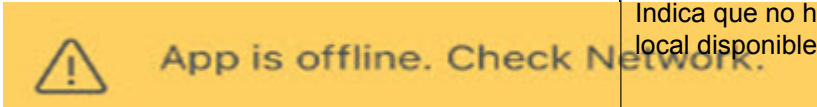
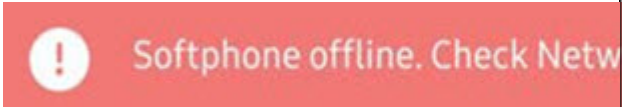
Finalizar llamada — toque para finalizar la llamada.

Note:

- Todos los botones de la pantalla de llamadas no serán visibles en algunos tipos de dispositivos o en determinadas resoluciones de pantalla. En tales casos, puede desplazarse por la pantalla de llamada para acceder a los botones necesarios.
- El historial de llamadas, el identificador de llamadas entrantes y el identificador de llamadas salientes se sincronizan con los contactos del directorio consolidado. Por lo tanto, el nombre y los detalles que se muestran en el historial de llamadas, la pantalla de llamadas entrantes y la pantalla de llamadas salientes son del directorio consolidado si la aplicación no está sincronizada con la cuenta de Office 365 de un usuario. Si la aplicación está sincronizada con Office 365, todos los detalles en el historial de llamadas, la pantalla de llamadas entrantes y la pantalla de llamadas salientes que son del directorio consolidado se anulan con los detalles de los contactos, si existe.

Carteles de llamada

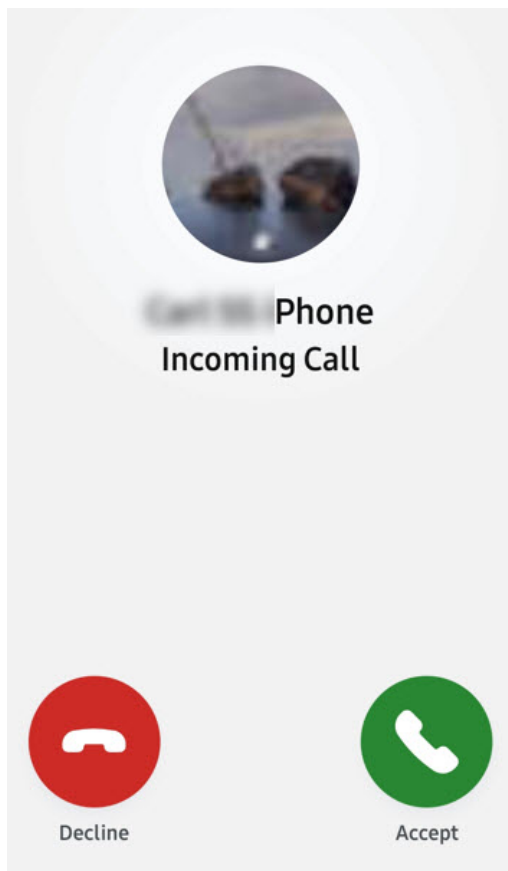
En la Mitel One Mobile Application se muestran tres carteles de llamadas diferentes. Estos carteles aparecerán cuando la aplicación o el softphone estén desconectados y se pueden utilizar para identificar por qué no es posible realizar una llamada.

Carteles de llamada	Descripción
	Indica que no hay conectividad de red WiFi o LTE local disponible.
	Indica que el softphone está fuera de línea. Este banner se muestra después de una interrupción de la red o como resultado del reinicio de un dispositivo o aplicación.
	Indica que el softphone aún no está registrado y disponible para realizar o recibir llamadas.

Note:

No podrá realizar ni recibir llamadas mientras se muestren los carteles de llamadas.

3.2 Responder o rechazar una llamada



La aplicación móvil Mitel One muestra una pantalla de llamada con las opciones para aceptar o rechazar una llamada entrante. Toque **Aceptar** para responder la llamada o **Rechazar** para ignorar la llamada.

Note:

- La aplicación Mitel One puede manejar simultáneamente dos llamadas conectadas; una llamada en curso y una llamada en espera. Si hay una tercera llamada cuando dos llamadas ya están conectadas, la pantalla de llamadas se abre mostrando opciones para Aceptar o Rechazar esa llamada. Si acepta la llamada, la llamada en curso se desconecta. Si rechaza la llamada, la llamada se enruta al sistema de correo de voz asociado con su teléfono de escritorio, dependiendo de cómo esté configurada la aplicación en el PBX para su cuenta Mitel One.
- Cuando la opción **Usar minutos del operador** está habilitada, verá la pantalla de llamadas nativa de su teléfono móvil cuando responda una llamada. Si la opción **Usar minutos del operador** está desactivada, verá la pantalla de llamadas de Mitel One que muestra todas las funciones de llamadas de la aplicación. Para obtener más información, consulte [Uso de la red del operador para administrar llamadas](#) on page 44.

Para todas las llamadas entrantes que reciba:

- Si la persona que llama es uno de sus contactos, la aplicación muestra el nombre de la persona que llama.
- Si la persona que llama no es uno de sus contactos, la aplicación muestra el nombre si hay un nombre disponible en la identificación de la persona que llama; de lo contrario, la aplicación muestra el número de teléfono.
- Cuando la información de la persona que llama se marca como privada, la aplicación muestra **Desconocido**.
- Si ha guardado dos o más nombres de contactos con el mismo número, la aplicación muestra el primero de estos nombres en la lista de contactos cuando recibe una llamada de ese número.

Cuando no se responde una llamada entrante durante el tiempo en que suena la llamada y se presentan las notificaciones en pantalla, la llamada se registra en la aplicación como una llamada perdida. Si la persona que llama cuelga antes de que la llamada se transfiera al correo de voz, se muestra un punto

de notificación rojo junto con el icono de **teléfono**  en el menú de navegación de la aplicación y también actualiza el widget de **Llamadas perdidas** indicando que tiene una llamada perdida.

Si la persona que llama deja un mensaje de correo de voz, aparecerá un ícono de notificación de correo

de voz al lado del icono de **teléfono**  que indica que tiene nuevos mensajes de correo de voz. El widget **Llamadas perdidas** también indica que tiene una llamada perdida.

Notificaciones de llamadas

Las llamadas entrantes generan diferentes notificaciones en pantalla según los siguientes escenarios para su aplicación móvil Mitel One:

iPhone

- Cuando su aplicación está abierta y visible, o ejecutándose en segundo plano (abierta y no visible), suena una llamada entrante y aparece una notificación en pantalla. Al tocar la notificación, se abre la pantalla de llamada que muestra las opciones para **aceptar** o **rechazar** la llamada.
- Cuando su aplicación no se está ejecutando (cerrada), suena una llamada entrante y aparece una notificación en pantalla. Al tocar la notificación, se abre la pantalla de llamada que muestra las opciones para **aceptar** o **rechazar** la llamada.
- Cuando la pantalla de su móvil está bloqueada, suena una llamada entrante y aparece una notificación en pantalla. Deslizar la notificación hacia la derecha responde la llamada y muestra la pantalla de llamada nativa. Para acceder a la pantalla de llamada de la aplicación, toque el ícono **Mitel One** y desbloquee su teléfono.

Android

- Cuando su aplicación está abierta y visible, o ejecutándose en segundo plano (abierta y no visible), o no ejecutándose (cerrada), suena una llamada entrante y la pantalla de llamada se abre mostrando opciones para rechazar o aceptar la llamada. Estas opciones se muestran incluso cuando su teléfono móvil está bloqueado.

Note:

Las funciones de optimización de la batería pueden evitar que la aplicación Mitel One muestre mensajes entrantes y notificaciones de llamadas cuando la aplicación se está ejecutando en segundo plano o cerrada. Para recibir notificaciones de llamadas y mensajes entrantes en la aplicación Mitel One, el usuario debe desactivar las opciones de optimización de la batería en el dispositivo móvil. Hay dos categorías (predeterminado del sistema operativo y específico del tipo de dispositivo móvil) de optimizaciones de la batería del dispositivo móvil Android que un usuario de la aplicación Mitel One debe conocer. La aplicación solicita al usuario de la aplicación que desactive la optimización de la batería establecida como la opción predeterminada del Sistema Operativo, sin embargo, el usuario del dispositivo móvil debe verificar específicamente la configuración de optimización de la batería específica del otro dispositivo.

1. Predeterminado

Cuando un usuario de la aplicación inicia sesión en la aplicación Mitel One o inicia la aplicación, el usuario de la aplicación debe seleccionar **Permitir** y luego **Permitir** nuevamente si el mensaje "Ejecutar en segundo plano" solicita una confirmación para permitir que la aplicación se ejecute en segundo plano. Si selecciona **Permitir**, se desactivará la optimización de la batería relacionada con la aplicación Mitel One. Si selecciona **Denegar**, es posible que la aplicación no reciba notificaciones de chat y llamadas cuando la aplicación se está ejecutando en segundo plano o cerrada.

2. Dispositivo específico

Muchos dispositivos móviles Android tienen configuraciones / opciones de optimización de la batería adicionales (como el modo de rendimiento, el modo de ahorro de energía, el modo de ahorro de energía ultra, administrar todo automáticamente) que afectan a la aplicación para que no reciba notificaciones. Además, hay varias opciones de usuario relacionadas con la aplicación que recibe notificaciones. Consulte la guía del usuario para su tipo de dispositivo móvil Android específico para asegurarse de que las opciones de optimización de la batería y notificaciones estén configuradas en consecuencia para permitir el chat entrante de la aplicación Mitel One y las notificaciones de llamadas cuando la aplicación se está ejecutando en segundo plano o cerrada.

3.3 Hacer una llamada

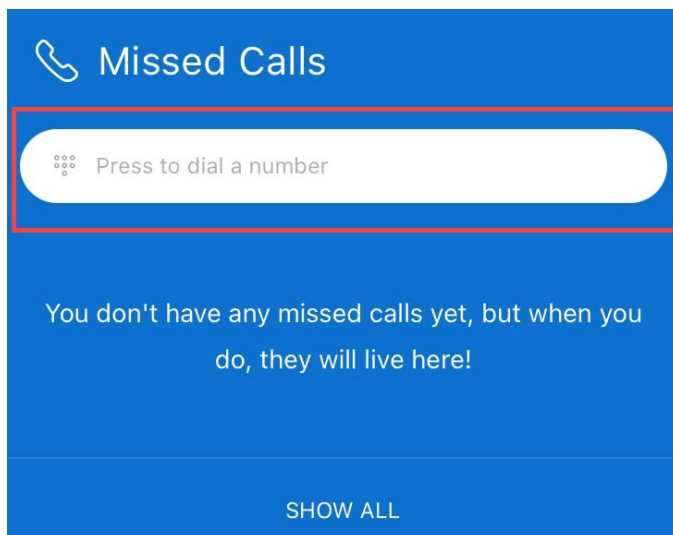
La aplicación móvil Mitel One proporciona iconos de llamadas en toda la aplicación para facilitarle la realización de llamadas.

Realizar una llamada usando el teclado de marcación

Para realizar una llamada usando el teclado de marcación:

1. Acceda al teclado de marcación realizando una de las siguientes acciones:

- Toque la opción **Presionar para marcar un número** en el widget de **Llamadas perdidas**.

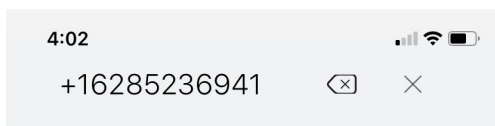


- Abra el historial de llamadas y toque el icono del teclado de marcación ().

Se abre el teclado.

.

2. Marque el número de teléfono usando el teclado de marcación, o ingrese o pegue el número en el campo provisto.



- 3.

Toque  para realizar la llamada.

Realizar una llamada desde Favoritos

Toque cualquier contacto en el widget **Favoritos** y toque el ícono **Llamar** () desde el panel que se abre para marcar el número de teléfono principal de un contacto.

Realizar una llamada desde el menú Contactos

Para realizar una llamada a un contacto desde el **menú Contactos**, realice una de las siguientes acciones:

-

Deslice el dedo hacia la derecha  sobre el contacto y toque para marcar el número de teléfono principal del contacto.

Toque el contacto y toque el icono **Llamar** () desde el panel que se abre para marcar el número de teléfono principal del contacto.

Realizar una llamada desde el menú Teléfono

Para realizar una llamada utilizando los registros del historial de llamadas en el menú **Teléfono**, toque cualquier registro del historial de llamadas para realizar una llamada a ese contacto.

Realizar una llamada desde la ventana de mensajería

Para realizar una llamada cuando está enviando un mensaje a un contacto, toque  que se muestra en la parte superior derecha de la ventana de mensajería para marcar el número de teléfono principal del contacto.

Realizar llamadas a través del historial de llamadas de iOS

Si se muestra una llamada de Mitel One en el historial de llamadas de iOS y una vez seleccionada, la llamada se realiza a través de la aplicación Mitel One.

Note:

1. No todas las llamadas de Mitel One Softphone se muestran en el historial de llamadas de iOS. Por ejemplo, si su enrutamiento de llamadas está configurado para sonar en su Deskphone pero no en su Mitel One Softphone, la llamada aparecerá en el historial de llamadas de Mitel One pero no en el historial de llamadas de iOS.
2. Las llamadas se pueden clasificar de forma diferente en el historial de llamadas de iOS y en el historial de llamadas de Mitel One Softphone. Por ejemplo, si suena una llamada tanto en Mitel One Softphone como en el Deskphone del usuario, y el usuario responde la llamada usando el Deskphone, en el historial de llamadas de iOS, la llamada se muestra como una llamada perdida, mientras que en el historial de llamadas de Mitel One, se muestra como una llamada respondida.
3. Si ve la notificación de advertencia **Llamada de atención no disponible actualmente** cuando intenta realizar una llamada, entonces el softphone Mitel One no está registrado, verifique la configuración de su red e inténtelo nuevamente. Si el problema persiste, comuníquese con su administrador de red.

3.4 Hacer una llamada de emergencia

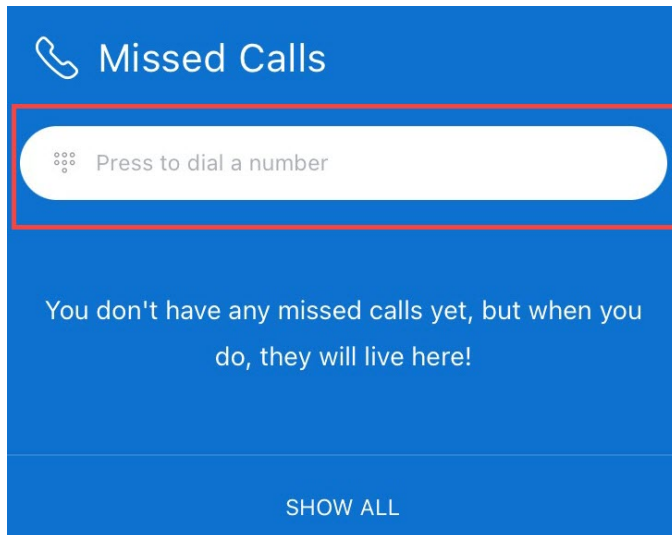
Mitel One admite los siguientes números de emergencia: 000, 110, 111, 112, 118 119, 911 y 999, lo que permite a los usuarios acceder a estos servicios de llamadas de emergencia. Los servicios de llamadas de emergencia son específicos de cada país que admite dichos servicios y, para asegurarse de que no haya

conflictos de marcación, el administrador debe configurar estos números de emergencia en la centralita MiVoice Office 400.

Para realizar una llamada de emergencia:

1. Acceda al teclado de marcación realizando una de las siguientes acciones:

- Toque la opción **Presionar para marcar un número** en el widget de **Llamadas perdidas**.

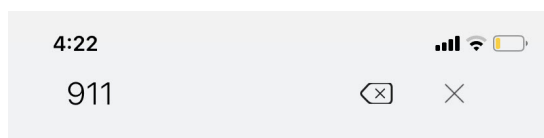


•

Acceda al menú **Teléfono** y toque el icono del teclado de marcación ().

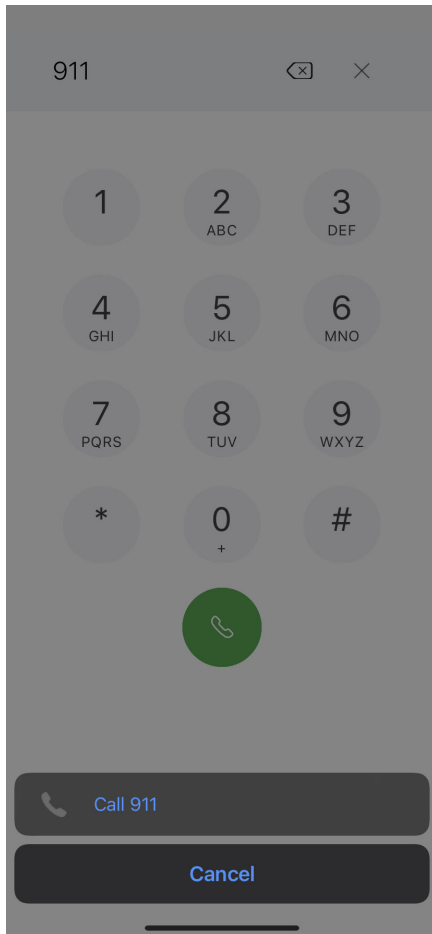
Se abre el teclado.

2. Marque el número de Emergencias usando el teclado de marcación, o ingrese o pegue el número en el campo provisto.

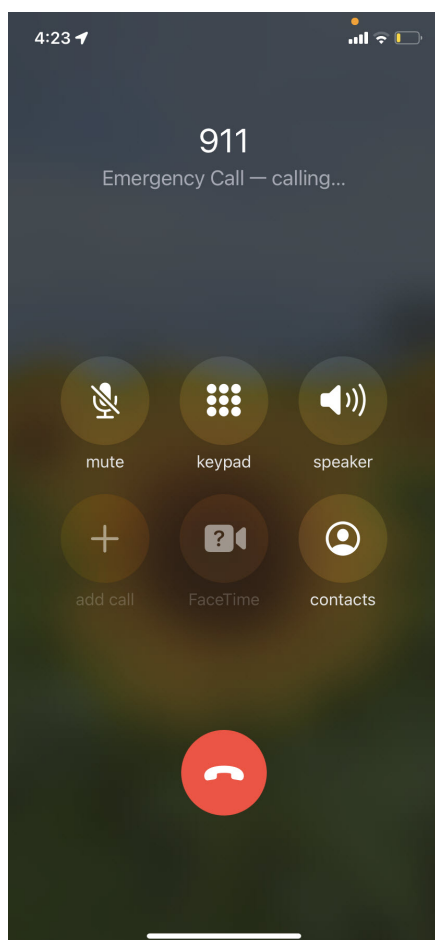


3.

Toque  para realizar la llamada. Aparece el mensaje **Llamar XXX** (Número de emergencia).



Al hacer clic en el mensaje, la llamada se realiza a través de la red celular GSM más cercana a través del marcador nativo de su teléfono móvil en lugar de hacerlo a través de la aplicación Mitel One. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.



Puntos a considerar

- Se recomienda que utilice el marcador nativo de su teléfono móvil en lugar de la aplicación Mitel One para realizar una llamada de emergencia.
- Se recomienda que marque el número de emergencia específico del país en el que se encuentra actualmente.
- En el caso de los dispositivos Android, el dispositivo determina si un número marcado es un número de emergencia o no según la ubicación, la tarjeta SIM, la base de datos de Android y la red, y el dispositivo anulará los números compatibles con la aplicación Mitel One. Es decir, es posible que el dispositivo determine que un número de emergencia compatible con Mitel One no es un número de emergencia. Por ejemplo, 000 es un número de emergencia compatible con la aplicación, pero un dispositivo Android en EE. UU. no lo seleccionará como número de emergencia. Por otro lado, cuando el dispositivo Android está en ciertos países, cuando marca 144, el dispositivo lo seleccionará como número de emergencia aunque la aplicación Mitel One no admita ese número como número de emergencia.

3.5 Iniciar llamada de conferencia

la aplicación Mitel One Mobile admite llamadas de conferencia de tres personas. Puede hablar con dos personas al mismo tiempo iniciando una llamada de conferencia entre usted y ellos.

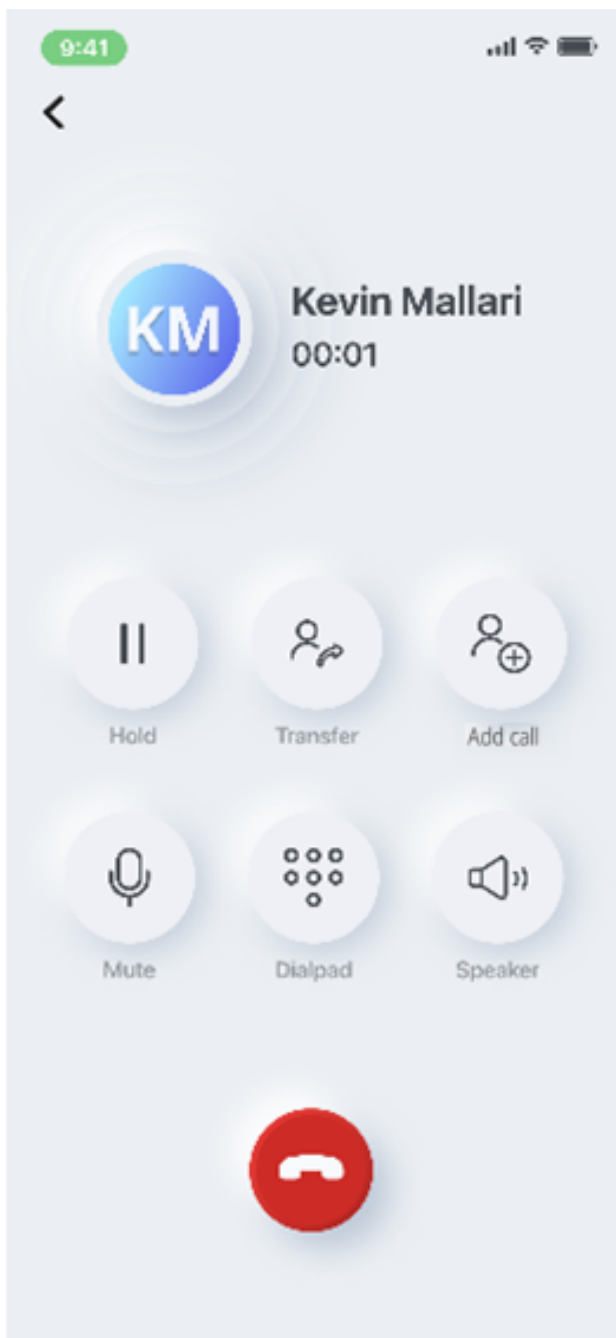
Note:

- Una llamada de conferencia en Mitel One está limitada a tres participantes.
- Durante una llamada de conferencia, los participantes en la llamada pueden silenciar la llamada, poner la llamada en el altavoz, intercambiar la llamada, usar el teclado de marcación o finalizar la llamada.
- Durante una llamada de conferencia, si uno de los participantes se desconecta, los dos participantes restantes pueden continuar la llamada como una llamada normal con todas las funciones básicas de llamada.
- La pantalla de llamada de cada participante en una llamada de conferencia mostrará el nombre (si se proporciona) o el número de los otros dos participantes en la llamada.

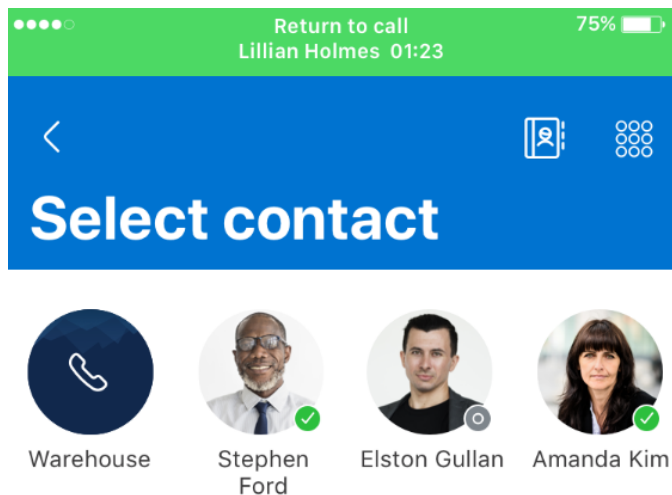
Puede convertir una llamada en curso en una conferencia telefónica siguiendo estos pasos:

1.

Durante una llamada en curso, toque el icono **Agregar llamada** () en la pantalla de llamada de la aplicación.



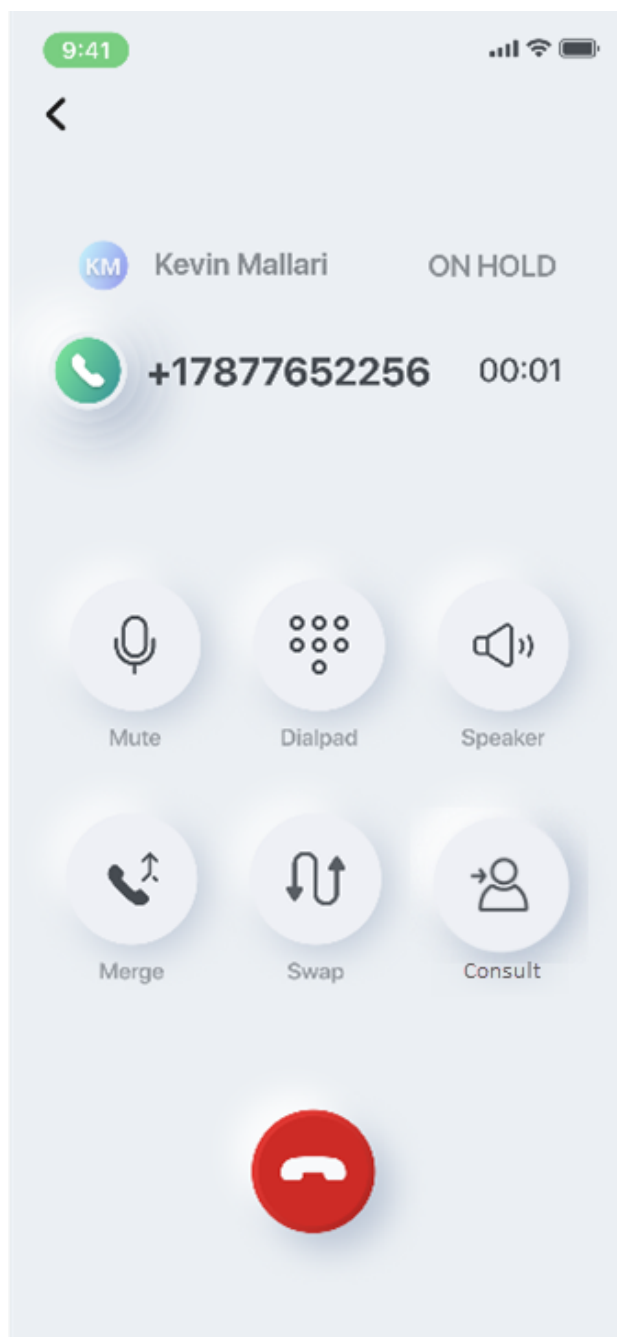
2. La llamada activa se pone en espera y se abre la pantalla **Agregar llamada**, donde puede seleccionar el contacto al que desea llamar mediante una de las siguientes acciones:
 - En el campo Buscar, ingrese el nombre del contacto. El campo Buscar muestra una lista de contactos cuyos nombres coinciden con las letras que escribe. Toque el nombre para seleccionar ese contacto.
 - En el campo Buscar, ingrese el número del contacto y presione ENTER para seleccionar ese número.



3. Después de seleccionar el contacto, toque en **LLAMAR** para realizar una llamada al contacto seleccionado. Toque **Cancelar** cancela la operación y lo regresa a la pantalla de llamada.

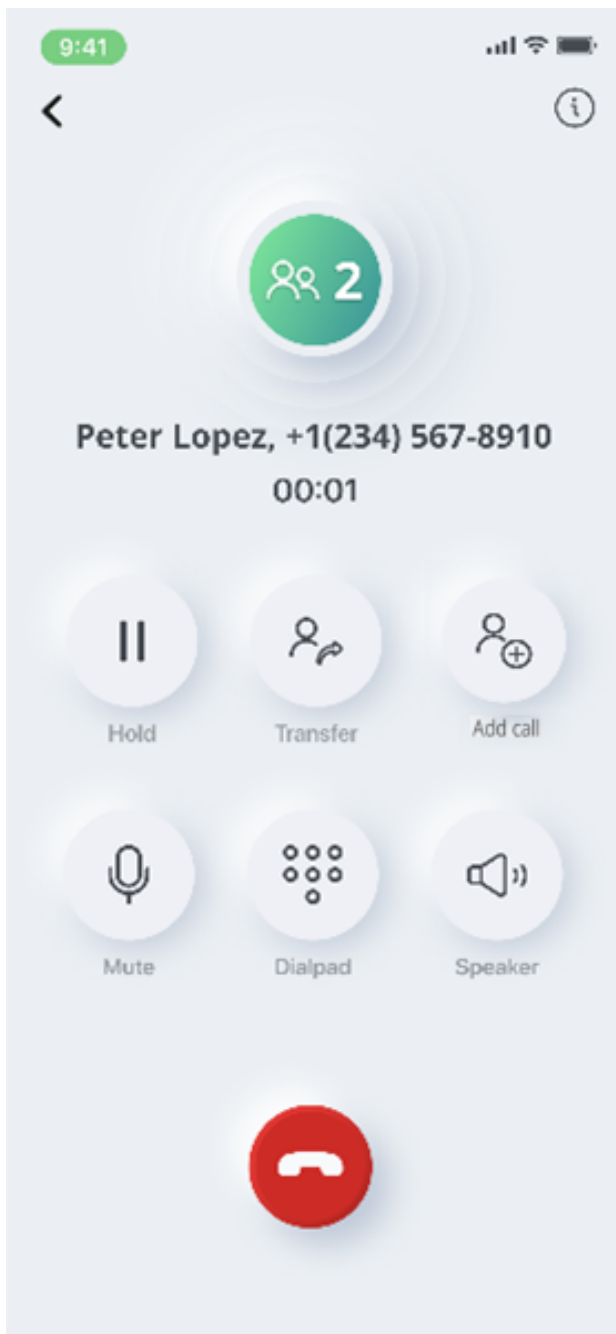
Note:

Toque **Intercambiar** para colocar la llamada actual en espera y eliminar la retención colocada con el primer contacto.



4.

Después de que el segundo contacto responda la llamada, haga clic en el ícono **Combinar** (). Las llamadas se fusionan en una llamada de conferencia que involucra a estos contactos.



3.6 Manejar llamadas múltiples

En un entorno laboral ocupado, es posible que deba responder más de una llamada a la vez. La aplicación móvil Mitel One le permite contestar una llamada entrante mientras ya está en otra llamada.

Opciones para contestar una segunda llamada entrante

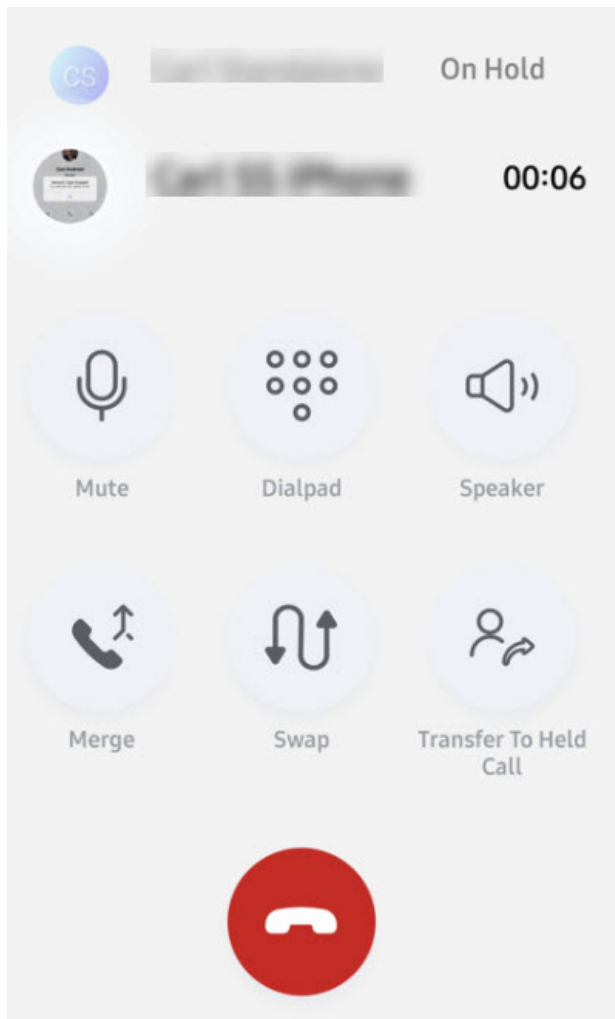
Cuando está en una llamada y recibe una segunda llamada, tiene las siguientes opciones:

- Para aceptar la segunda llamada y finalizar la primera llamada, toque el icono **Finalizar & Aceptar**.
- Para rechazar la segunda llamada y permanecer en la primera llamada, toque el icono **Rechazar**.
- Para aceptar la segunda llamada y poner la primera llamada en espera, toque el ícono **Retener & Aceptar**.



Opciones para administrar dos llamadas

Cuando tiene dos llamadas conectadas al mismo tiempo, tiene las siguientes opciones:



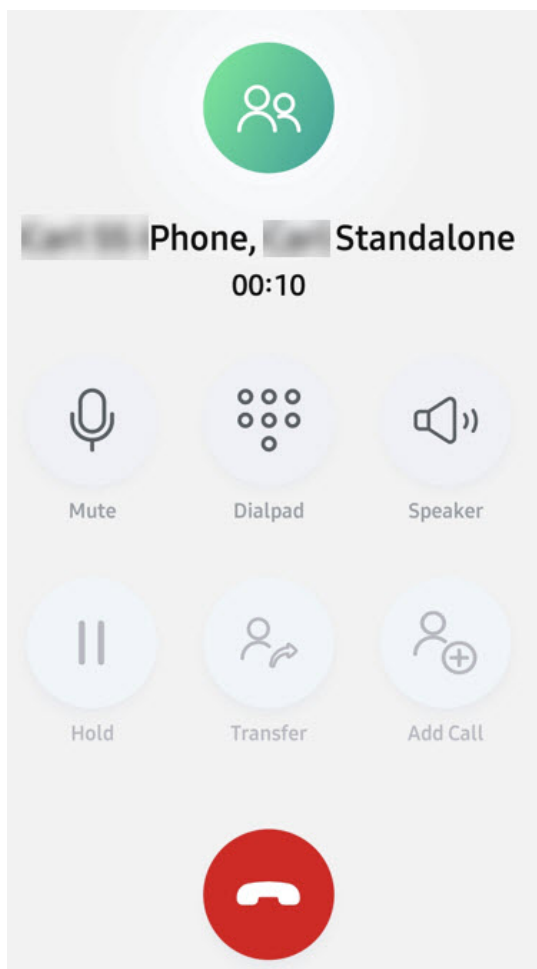
- **Silenciar:** Evita que la otra parte escuche su voz y cualquier ruido de fondo.
- **Teclado de marcado:** Ingrese el número de teléfono de un contacto usando el teclado para llamar al contacto. Además, puede utilizar tonos DTMF en un IVR.
- **Altavoz:** Reproduzca audio usando el altavoz de su dispositivo móvil.
- **Combinar:** Combine una llamada activa con una llamada en espera para crear una llamada de conferencia de tres personas.
- **Intercambiar:** Cambiar entre dos llamadas. Esto pone la llamada activa en espera y cambia la llamada en espera para que sea la llamada activa.
- **Transferir a llamada retenida:** transfiere la llamada activa al contacto retenido.
-

Finalizar llamada: Toque  para finalizar la llamada.

- La información de la llamada y las opciones presentadas en las pantallas de llamada de la aplicación web serán las mismas que las presentadas en las pantallas de llamada de la aplicación móvil, excepto que la pantalla de llamada de la aplicación móvil muestra una llamada en espera y ofrece una opción de llamada de intercambio porque la aplicación móvil siempre muestra solo pantalla de una llamada al mismo tiempo. En la aplicación web, hay una pantalla de llamada para cada llamada; por lo tanto, la interfaz de usuario de la pantalla de llamada no indica la llamada en espera y no ofrece intercambio porque la pantalla de llamada para la otra llamada se muestra y se puede acceder directamente.

3.6.1 Llamada de conferencia

Una llamada de conferencia entrante aparecerá idéntica a una llamada entrante normal, hasta que se conteste la llamada. Una vez fusionados, se muestran los nombres de los otros dos participantes.



Note:

- Una llamada de conferencia en Mitel One está limitada a 3 participantes.
- Durante una llamada de conferencia, los participantes en la llamada solo pueden activar el **altavoz**, **silenciar** o finalizar la llamada. Todas las demás opciones están desactivadas.
- Durante una llamada de conferencia, la pantalla de llamada del participante que inició la llamada muestra el nombre o el número de los otros dos participantes en la llamada. Las pantallas de llamada de los otros dos participantes muestran el nombre o número del participante que inició la llamada, más el otro tercero en esa llamada de conferencia.
- Durante una llamada de conferencia, si uno de los participantes se cae, la llamada continúa como una llamada regular para los demás participantes. Sin embargo, si el participante que inició la llamada se cae, la pantalla de llamada de la aplicación del último participante que se unió a la llamada de tres personas seguirá mostrando el nombre o el número del participante que inició la llamada en lugar del participante con el que la llamada está actualmente conectada.

3.7 Transferir una llamada

La función de transferencia de llamadas en la aplicación móvil Mitel One le permite redirigir una llamada en curso desde su teléfono móvil a otro número. Cuando la transferencia se realiza correctamente, se desconecta de la llamada y la llamada al número redirigido se convierte en la llamada activa. Cualquiera de las personas en una llamada puede transferir la llamada. La aplicación móvil Mitel One admite dos tipos de transferencias de llamadas: Transferencia ciega y transferencia supervisada.

Transferencia ciega

En la transferencia ciega, puede transferir una llamada en curso inmediatamente sin esperar una respuesta del contacto al que desea transferir la llamada.

Para transferir una llamada a ciegas:

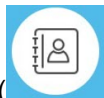
1.

Durante la llamada en curso, toque el icono de **transferencia** () en la pantalla de llamada de la aplicación móvil Mitel One.

2. Se abre la **pantalla Transferir a**, donde puede seleccionar el contacto y luego transferir la llamada mediante una de las siguientes acciones:

- Toque el mosaico del contacto en la pantalla.

•



Toque el ícono Contactos () y toque el contacto de la lista que aparece.

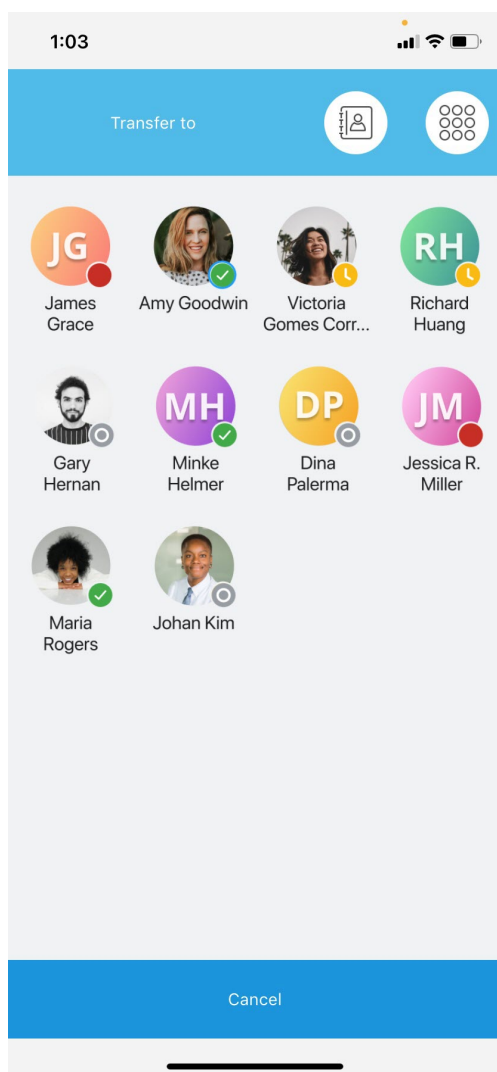
•



Toque el ícono del teclado de marcación (), ingrese el número de teléfono del contacto y



toque () para llamar a ese número.



Esto completa la transferencia ciega. La llamada finaliza para usted y el contacto en el otro extremo se coloca en la llamada transferida.

Transferencia supervisada

La transferencia supervisada le permite transferir una llamada en curso después de consultar con quién desea transferir la llamada. Permanecerá en la llamada en curso hasta que se complete la transferencia.

Para transferir una llamada en curso a través de Transferencia supervisada:

1.

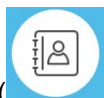
Llame al contacto al que desea transferir la llamada tocando el icono de **Añadir llamada** () en la pantalla de llamada de la aplicación.

2. La llamada activa se pone en espera y se abre la pantalla **Agregar un destinatario**, donde puede seleccionar y llamar al contacto al que desea transferir la llamada mediante una de las siguientes

acciones. Cuando llama al contacto al que desea transferir la llamada, el contacto en el otro extremo de la llamada en curso se pone en espera.

- Toque el mosaico del contacto en la pantalla.

-



Toque el ícono Contactos () y toque el contacto de la lista que aparece.

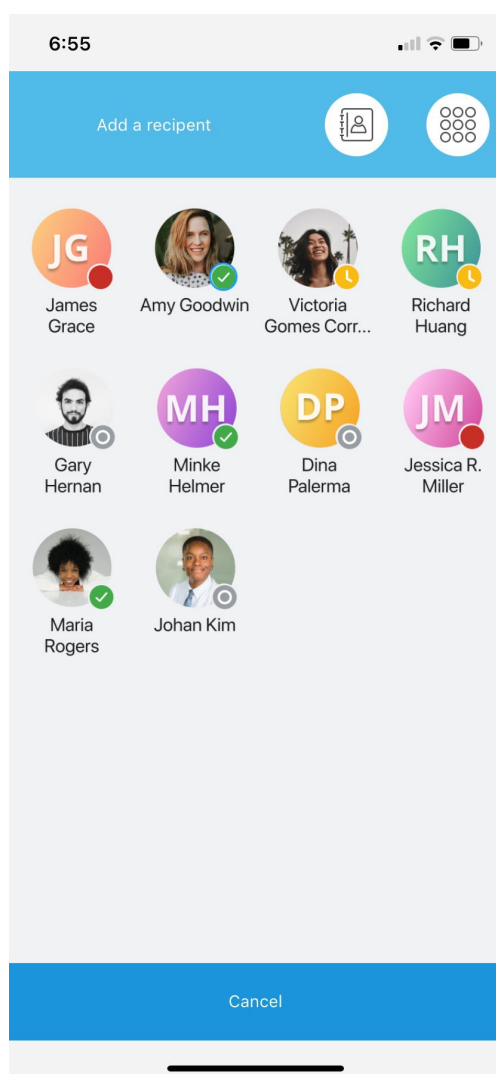
-



Toque el ícono del teclado de marcación (), ingrese el número de teléfono del contacto y



toque () para llamar a ese número.



Si el contacto al que desea transferir la llamada acepta aceptar la llamada que se transfiere, toque el icono



de **transferencia a llamada retenida** () para transferir la llamada. Esto finaliza la llamada para

usted y el contacto que está en el otro extremo en espera se coloca en una llamada con el contacto al que transfirió la llamada.

Antes de transferir la llamada, puede cambiar entre el contacto en el otro extremo en espera y el contacto



al que desea transferir la llamada tocando el icono de **intercambio** (). Cuando toca este icono, la llamada activa se pone en espera y la llamada en espera se convierte en la llamada activa.

Si el contacto al que desea transferir la llamada no responde a la llamada o se niega a aceptar la llamada



que se está transfiriendo, toque en la pantalla de llamada para reanudar la llamada con el contacto en espera.

Para obtener detalles sobre los registros del historial de llamadas de una llamada transferida, consulte [Registros del historial de llamadas para una llamada transferida](#) on page 77.

Transferencia de contactos de directorio consolidado

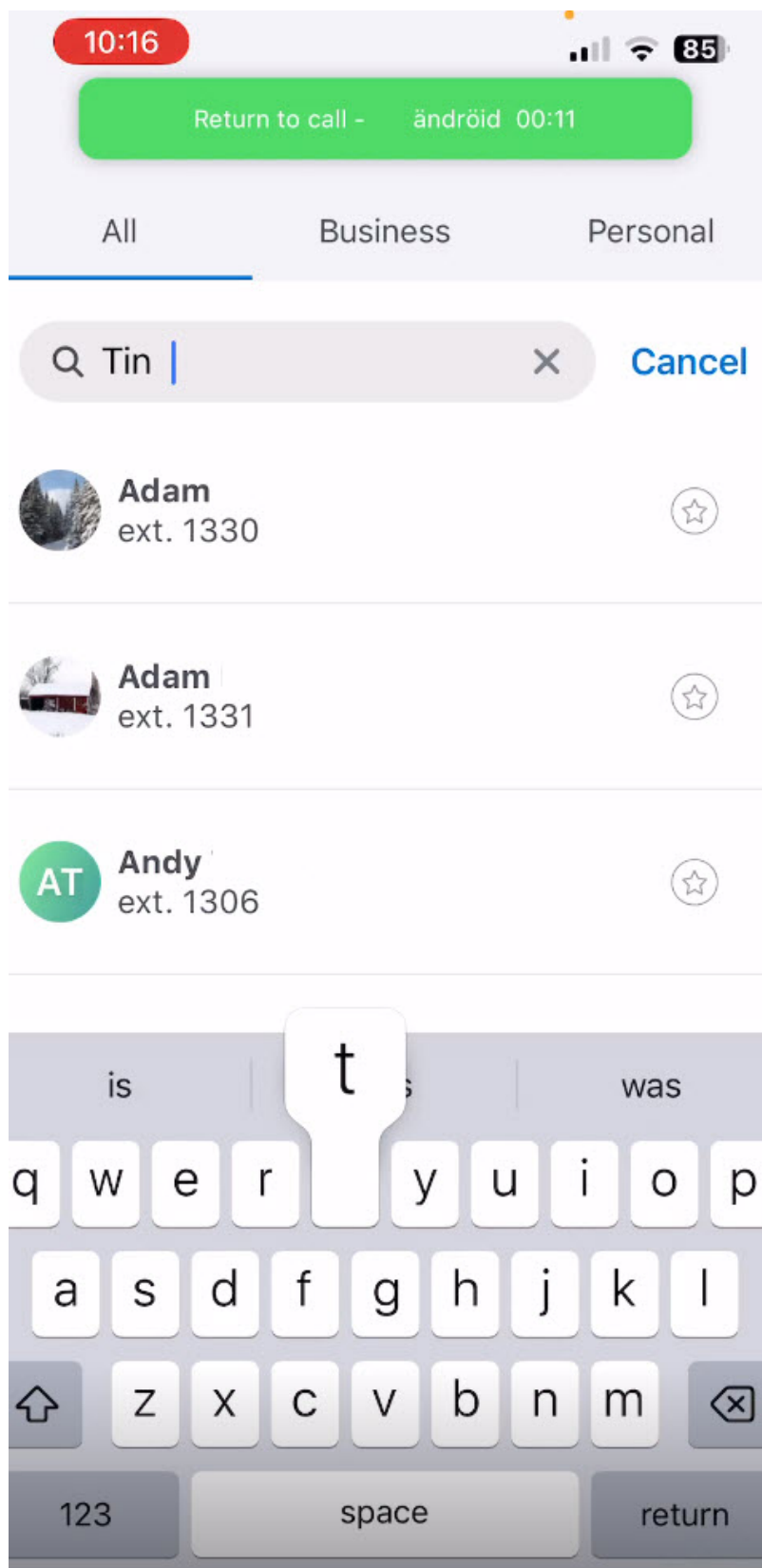
Cuando desee transferir una llamada a un contacto del directorio consolidado, realice los siguientes pasos:

1.

Durante la llamada en curso, haga clic en la flecha hacia atrás () en la pantalla de llamada.



2. Seleccione la opción **Contactos** y busque el contacto al que desea transferir la llamada.



3.

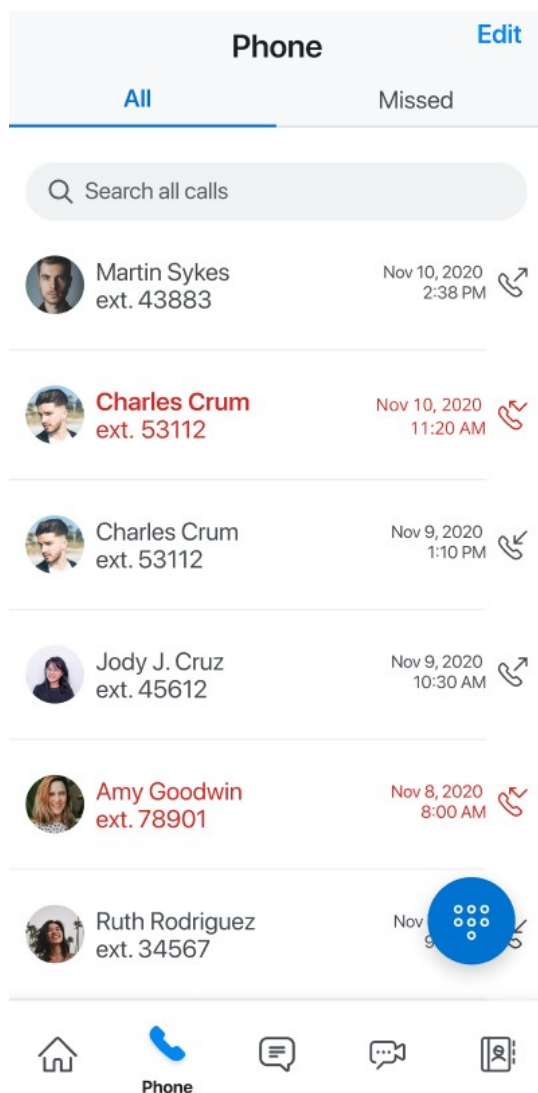
Seleccione el contacto y haga clic en el icono de llamada ().

4. La pantalla de llamadas ahora tendrá la opción **Transferir a llamada retenida**. Haga clic **Transferir a llamada retenida** para completar la transferencia.

3.8 Historial de llamadas

El menú **Teléfono** de la aplicación móvil Mitel One le permite ver todas las llamadas salientes, entrantes y perdidas, realizar una llamada a cualquier contacto en el historial de llamadas y eliminar un elemento del historial de llamadas.

El historial de llamadas se sincroniza con los contactos del directorio consolidado configurado a través de la PBX (OIP/AD/Agenda Pública y Privada). Si la aplicación está sincronizada con la cuenta de Office 365 de un usuario, la pantalla del historial de llamadas mostrará el nombre del usuario y los detalles de los contactos, si existen.



El historial de llamadas se almacena en Mitel CloudLink Platform. Por lo tanto:

- puede acceder al historial de llamadas desde cualquier aplicación Mitel One (web o móvil).
- cuando elimina la aplicación móvil Mitel One, el historial de llamadas no se elimina. Cuando reinstala la aplicación e inicia sesión, el historial de llamadas se sincroniza y se muestra en la aplicación.

Note:

- El historial de llamadas en la aplicación no está sincronizado con el historial de llamadas en el teléfono de escritorio asociado con su cuenta de Mitel CloudLink. Además, el historial de llamadas de la aplicación muestra el nombre de un usuario registrado en Mitel CloudLink Platform, mientras que el teléfono de escritorio asociado con su cuenta muestra el nombre del mismo usuario registrado en MiVoice 400 PBX.
- Después de que un usuario abandona una conferencia, el historial de llamadas de la aplicación muestra una entrada de llamada entrante de cada participante en la conferencia y también una entrada de llamada saliente al puente de conferencia.
- Cuando la aplicación se sincroniza con la cuenta de Office 365 de un usuario, la pantalla del historial de llamadas mostrará el nombre y los detalles de los contactos, si existen, cuando el usuario llama o recibe una llamada de un contacto personal que usa la aplicación. Sin embargo, cuando la aplicación y los contactos personales en el dispositivo móvil no están sincronizados, la pantalla del historial de llamadas mostrará detalles de los contactos del directorio consolidado.
- Las llamadas entrantes rechazadas se muestran como llamadas perdidas en el historial de llamadas de la aplicación, mientras que el historial de llamadas en el teléfono de escritorio MiVO400 asociado con su cuenta muestra esas llamadas como llamadas respondidas.
- Si un usuario de Mitel One ingresa un código de función (por ejemplo, * 74 #), se crea un registro del historial de llamadas solo si la acción del código de función da como resultado una conexión de llamada con otro punto final de usuario. Por ejemplo, si el usuario ingresa un código de función para llamar al sistema de correo de voz, no se registra el historial de llamadas. Sin embargo, si el usuario realiza una llamada de anuncio a otro usuario (por ejemplo, * 7998 + número de llamada), se registra en el historial de llamadas como una llamada a ese usuario.
- Para dispositivos iOS, todas las llamadas realizadas con la aplicación móvil Mitel One se mostrarán en el historial de llamadas nativo del dispositivo. Sin embargo, para los dispositivos Android, el historial de llamadas nativo no mostrará las llamadas realizadas con la aplicación móvil Mitel One. Esas llamadas se mostrarán solo en el historial de llamadas de Mitel One mobile app.

Acceder al historial de llamadas

Para acceder a su historial de llamadas, toque el ícono de **Teléfono** () en el menú de navegación de la aplicación. Aparece el menú **Teléfono** que muestra su historial de llamadas recientes. Puede hacer lo siguiente desde el menú **Teléfono**.

- Ver todas las llamadas salientes y entrantes en la lista **Todos**.
- Ver solo las llamadas entrantes que no fueron respondidas en la lista de **Perdidas**.
- Realice una llamada a un contacto en el historial de llamadas, tocando el contacto o tocando el ícono

del teclado de marcación ()

- Vea los detalles del contacto tocando el avatar del contacto.
- Elimine un elemento del historial de llamadas deslizándose hacia la izquierda sobre el elemento y

tocando el ícono **Eliminar** ().

- Si tiene un nuevo mensaje de correo de voz, aparece un ícono de notificación de mensaje a la

izquierda del icono del teléfono (.

•

Informar un problema haciendo clic en el icono . El formulario de **envío y emisión** se muestra con un ID de llamada completado automáticamente para rastrear la llamada en los registros

Registros del historial de llamadas para una llamada transferida

Transferencia ciega

- Una vez que se completa una transferencia ciega, los registros del historial de llamadas de la aplicación de los usuarios involucrados en la transferencia ciega mostrarán los siguientes registros de llamadas:
 - El historial de llamadas del usuario que inició la llamada mostrará dos llamadas salientes al usuario que realizó la transferencia ciega.
 - El historial de llamadas del usuario que realizó la transferencia ciega mostrará una llamada entrante del usuario que inició la llamada.

Note:

Si la transferencia ciega se realizó utilizando el teléfono de escritorio asociado con la cuenta, los registros del historial de llamadas de la aplicación mostrarán una llamada entrante del usuario que inició la llamada y una llamada saliente al usuario a quien se transfirió la llamada.

- El historial de llamadas del usuario al que se realizó la transferencia ciega mostrará una llamada entrante del usuario que inició la llamada y una llamada entrante del usuario que realizó la transferencia ciega.
- Si el usuario no responde una llamada transferida ciega y se redirige de nuevo, los registros del historial de llamadas de la aplicación de los usuarios involucrados en la transferencia ciega mostrarán los siguientes registros de llamadas:
 - El historial de llamadas del usuario que inició la llamada mostrará dos llamadas salientes al usuario que realizó la transferencia ciega.

i Note:

Si la transferencia ciega se realiza usando un terminal MiVO400, el historial de llamadas del usuario que inició la llamada mostrará una llamada saliente cada uno; al usuario que realizó la transferencia ciega y al usuario a quien se realizó la transferencia ciega.

- El historial de llamadas del usuario que realizó la transferencia ciega mostrará una llamada entrante del usuario que inició la llamada.
- El registro de llamadas del usuario al que se realizó la Transferencia Ciega mostrará una llamada perdida del usuario que inició la llamada y una llamada entrante del usuario que realizó la Transferencia Ciega.

Transferencia supervisada

Durante una Transferencia Supervisada, el historial de llamadas de ambos, el contacto que recibió la llamada por primera vez y el contacto al que se realizó la Transferencia Supervisada mostrará el número desde el que se realizó la primera llamada como número de llamada entrante.

This chapter contains the following sections:

- [Funciones de mensaje](#)
- [Iniciar una sesión de mensajería](#)
- [Responder a un mensaje](#)
- [Proyectos](#)

La función Mensajes de la aplicación móvil Mitel One le permite conectarse en tiempo real a cualquier otro contacto o grupo de contactos de Mitel One. Los temas enumerados lo ayudarán a aprender cómo utilizar mejor la función de mensajes proporcionada por la aplicación.

4.1 Funciones de mensaje

Mensajes individuales y grupales

La función de mensajes en la aplicación móvil Mitel One le permite iniciar y responder a conversaciones individuales y grupales para comunicarse con otros. Una vez que se inicia un mensaje, los participantes no se pueden eliminar ni agregar a la conversación. Para agregar a otras personas a una conversación, cree un mensaje nuevo y agregue todos los contactos a los que desea enviar mensajes. No hay límite para la cantidad de contactos que se pueden agregar a un nuevo mensaje grupal.

Indicaciones de escritura de mensajes

Cuando un participante comienza a escribir durante un mensaje individual o grupal, la aplicación proporciona una indicación visual a otros participantes de que esta persona está escribiendo. Esta indicación de escritura de mensaje aparece cada 10 segundos mientras continúa la escritura. Si la escritura se detiene durante más de 10 segundos, la indicación ya no aparece.

Historial de mensajes

El menú Mensajes muestra todos los mensajes existentes y las secuencias a las que está agregado, en orden cronológico. La lista de **Transmisiones** muestra la lista de transmisiones a las que está agregado, mientras que la lista de **Mensajes** muestra una lista de los contactos individuales y grupales con los que ha interactuado a través de un mensaje.



Note:

La aplicación móvil Mitel One solo mostrará un máximo de 20 conversaciones recientes (incluidos Mensajes y Transmisiones). Para ver más conversaciones, use la aplicación web.

Al tocar una Transmisión o un mensaje directo en la lista, se abre la ventana de mensajería para esa secuencia, o el contacto individual o grupal, que muestra los mensajes de conversaciones anteriores, incluida la hora del día y un banner superior con la fecha de cada mensaje.

En la lista de **Transmisiones**, el historial de mensajes muestra todas las transmisiones de las que participa. Sin embargo, en la lista de **Mensajes directos**, el historial de mensajes muestra solo los 10 mensajes recientes. Los mensajes anteriores se ocultan automáticamente cada 96 horas después de que se envió o recibió el último mensaje. El mensaje volverá a aparecer si recibe otro mensaje del participante de esa conversación. Un usuario también puede acceder a un mensaje oculto iniciando un mensaje directo con el contacto.

Realizar una llamada mientras envía mensajes

Durante una conversación de mensajes con un contacto, toque  en la parte superior derecha de la pantalla de mensajes para llamar a ese contacto.

Ocultar un mensaje

Puede ocultar una sesión de mensajería que se muestra en la **lista de Mensajes** en la aplicación

deslizando el dedo hacia la izquierda en la entrada del mensaje y tocando .

El mensaje reaparecerá si recibe otro mensaje del participante de ese mensaje.

Note:

No puede eliminar las sesiones de mensajería que se muestran en la lista de **Mensajes** de la aplicación móvil Mitel One.

4.2 Iniciar una sesión de mensajería

Para iniciar una sesión de mensajería:

1. Toque el ícono **Mensajes** () desde el menú de navegación de la aplicación móvil Mitel One

2. En el menú que se abre, realice una de las siguientes acciones:

- Para continuar con un mensaje anterior, toque el mensaje de la lista de mensajes que se muestran en la pantalla.
- Para iniciar un nuevo mensaje individual o grupal.

a.



Toque  y luego pulse **Mensaje nuevo**. Se muestra la pantalla de la lista Buscar usuarios.

- b. Toque cada uno de los contactos que desea incluir en la conversación (agrega una marca de verificación junto a cada uno).
- c. Toque **Aceptar** en la esquina superior derecha.

También puede optar por iniciar un mensaje individual o continuar con un mensaje anterior con un contacto realizando una de las siguientes acciones:

•

Toque el contacto en el widget **Favoritos** y toque el icono **Mensaje** () desde el panel que se abre.

- Toque el mensaje del contacto en el widget de **Mensajes**.
-



Toque un contacto en el **menú Contactos** y toque el icono **Mensaje** () desde el panel que se abre. Al tocar el icono, se crea un mensaje nuevo o se continúa con el mensaje anterior y se abre la ventana de mensajería.

3. Comience a enviar mensajes usando las siguientes opciones:

- **Enviar un mensaje de texto**

a. Escriba el mensaje en el área de texto. También puede copiar y pegar un mensaje de mensajes existentes.

b.



Toque .

- **Enviar una foto**

Para enviar una foto, toque  en el área de texto y elija uno de los siguientes métodos:

- **Tomar una foto:** use la cámara de su teléfono móvil para tomar una foto y luego toque **Usar foto** (para iOS) o **Aceptar** (para Android) para enviar esa foto. Toque **Volver a tomar** (para iOS) o **Reintentar** (para Android) para tomar otra foto.
- **Elija de la biblioteca:** navegue hasta la foto deseada almacenada en su teléfono móvil y tóquela.

Note:

El tamaño máximo de archivo para compartir fotos durante la sesión es de aproximadamente 10 MB. Se recomienda que comparta una foto a la vez. Compartir varias fotos al mismo tiempo puede hacer que la aplicación deje de responder.

Note:

Una vez que comienza una sesión de mensajería, no se pueden agregar participantes adicionales. Además, después de que comienza una sesión de mensajes grupales, los participantes de la conversación no pueden abandonar el grupo. Cuando necesite cambiar los participantes en un mensaje grupal, cree un nuevo mensaje para agregar todos los contactos a los que desea enviar mensajes. No hay límite para la cantidad de contactos que se pueden agregar a un nuevo mensaje grupal.

4.3 Responder a un mensaje

Para responder a mensajes:

1. Presione el ícono **Mensajes** () en el menú de navegación de la aplicación. Se abre el menú **Mensajes**.
2. Toque el mensaje al que desea responder. Se abre la ventana de mensajería.
3. En el área de texto, escriba una respuesta y toque  para enviar la respuesta.

Notificaciones de mensajes

Si tiene mensajes no leídos, la aplicación muestra lo siguiente:

- El widget **Mensajes** en la pantalla de inicio muestra un punto de notificación rojo junto con el nombre del remitente para indicar que el mensaje no está leído.

Messages



John Doe
How do?

10:40 PM



Testing Stream
Started Testing Stream

7:25 PM

- El menú **Mensajes** muestra un punto de notificación rojo junto con el nombre del remitente en negrita para indicar que el mensaje no está leído.

Messages ^



•

El icono de **Mensajes** en el menú de navegación muestra un punto de notificación rojo () para indicar que hay mensajes no leídos.

Los mensajes entrantes generan diferentes notificaciones en pantalla según los siguientes escenarios para su aplicación móvil Mitel One.

- iPhone**
 - Cuando la aplicación está abierta y accesible, ejecutándose en segundo plano (abierta, pero no visible) o no ejecutándose (cerrada), se reproduce un mensaje de audio de notificación y aparece un banner en la pantalla. Toque el banner de notificación para ir directamente a la ventana de mensajería de la persona o grupo que envió el mensaje.
 - Cuando su iPhone está bloqueado, se reproduce un audio de notificación de mensaje y aparece un banner en la pantalla. Deslice el banner de notificación hacia la derecha, toque **Abrir** y desbloquee la pantalla para ir directamente a la ventana de mensajería de la persona o grupo que envió el mensaje.

Note:

Para recibir notificaciones de mensajes nativos en su iPhone, debe habilitar el permiso para que la aplicación envíe notificaciones a su iPhone. Esto se hace desde el menú **Configuración** de su iPhone. Para obtener más información, consulte [Permisos y Notificaciones](#) on page 21.

- Android**
 - Cuando la aplicación está abierta y visible, se reproduce un mensaje de audio de notificación y aparece un banner en la pantalla. Toque el banner de notificación para ir directamente a la ventana de mensajería de la persona o grupo que envió el mensaje.
 - Cuando la aplicación se está ejecutando en segundo plano (abierta, pero no visible), se reproduce un audio de notificación de mensaje y se muestra un punto de notificación con la cantidad de mensajes no leídos junto con el ícono de **Mitel One** en la pantalla de inicio de su teléfono Android. Si toca y mantiene presionado el ícono de **Mitel One**, se muestra una lista de los mensajes recibidos recientemente. Toque cualquier mensaje de la lista para ir directamente a la ventana de mensajería de la persona o grupo que envió el mensaje.
 - Cuando la pantalla está bloqueada en su teléfono Android, se reproduce un audio de notificación de mensaje y la pantalla bloqueada muestra un pequeño logotipo de Mitel. Desbloquee la pantalla

y toque el indicador de mensaje para ir directamente a la ventana de mensajería de la persona o grupo que envió el mensaje.

- Cuando la aplicación no se está ejecutando (cerrada) y la pantalla está bloqueada en su teléfono Android, se reproduce un audio de notificación de mensaje (si está habilitado en su teléfono) y la pantalla bloqueada muestra un pequeño logotipo de Mitel. Desbloquee la pantalla y toque el indicador de mensaje para ir directamente a la ventana de mensajes de la persona o grupo que envió el mensaje.
- Cuando la aplicación no se está ejecutando (cerrada) y la pantalla no está bloqueada en su teléfono Android, se reproduce un audio de notificación de mensaje (si está habilitado en su teléfono) y aparece un banner en la pantalla. Toque el banner de notificación para ir directamente a la ventana de mensajes de la persona o grupo que envió el mensaje.

4.4 Proyectos

Una Transmisión es un espacio de colaboración diseñado para posibilitar la colaboración entre equipos en trabajos y temas. En una Transmisión, puede agregar varios miembros, enviar mensajes a esos miembros y compartir imágenes entre ellos. Puede agregar nuevos miembros a una transmisión existente y estos miembros pueden ver el historial de conversaciones anteriores dentro de la transmisión.

Note:

La aplicación móvil Mitel One mostrará un máximo de 20 conversaciones recientes (incluidos Mensajes y Transmisiones). Para ver más conversaciones, use la aplicación web.

Crear transmisión

Para crear un proyecto:

1. Presione el ícono **Mensajes** () en el menú de navegación de la aplicación. Se abre el menú Mensajes.
2. Toque  y luego pulse **Crear transmisión**. Se abre la pantalla **Nueva transmisión**.
3. En el campo **Nombre de la transmisión**, introduzca un nombre para la Transmisión.
4. Toque **Crear** en la esquina superior derecha. Se abre una ventana de mensajería que muestra el nombre de la transmisión y un mensaje **Usted creó este canal hoy. Este es el comienzo del canal XXXX** (nombre de la Transmisión) que indica que se creó la Transmisión. La Transmisión se mostrará en la sección **de Transmisiones** del menú **Mensajes**.

Para agregar miembros a una Transmisión por primera vez:

1. Toque **Agregar miembros** en la ventana de mensajería. Se **muestra la** lista **Buscar usuarios**.
2. Toque cada contacto que desea agregar (aparece una marca de verificación junto a cada contacto seleccionado).

3. Toque **Aceptar** en la esquina superior derecha. Los contactos seleccionados se agregan como miembros a la transmisión.

Administrar transmisiones

Puede invitar a miembros a una secuencia, editar el nombre de una secuencia, ver los miembros existentes en una secuencia o dejar una secuencia mediante los siguientes pasos.

1.

Presione el ícono **Mensajes** () en el menú de navegación de la aplicación. Se abre el menú **Mensajes**.

2. En la lista de **Transmisiones** , toque la transmisión que desea administrar. Se abre la ventana de mensajería.

3.

Toque  en la esquina superior derecha. Se abre la pantalla de **información de la transmisión**.

- Para invitar miembros a una Transmisión:
 - a. Toque **Invitar a transmitir**. Se muestra la lista **Buscar usuarios**.
 - b. Toque cada contacto que desea agregar (aparece una marca de verificación junto a cada contacto seleccionado).
 - c. Toque **Aceptar** en la esquina superior derecha. Los contactos seleccionados se agregan como miembros a la transmisión.
- Para ver los miembros en una Transmisión:
 - a. Toque **Miembros**. Aparece una lista de todos los miembros que se encuentran actualmente en las novedades.
- Para editar un nombre de Transmisión:
 - a. Toque **Editar**. Se muestra la pantalla **Editar**.
 - b. En el campo **Nombre de Transmisión**, introduzca el nuevo nombre de la transmisión.
 - c. Toque **Actualizar** en la esquina superior derecha.
- Para dejar una Transmisión:
 - a. Toque **Salir**. La alerta **¿Está seguro?** aparece en la parte inferior de la pantalla del móvil.
 - b. Toque **Salir** para salir de la transmisión y toque **Cancelar** para cancelar la operación.

This chapter contains the following sections:

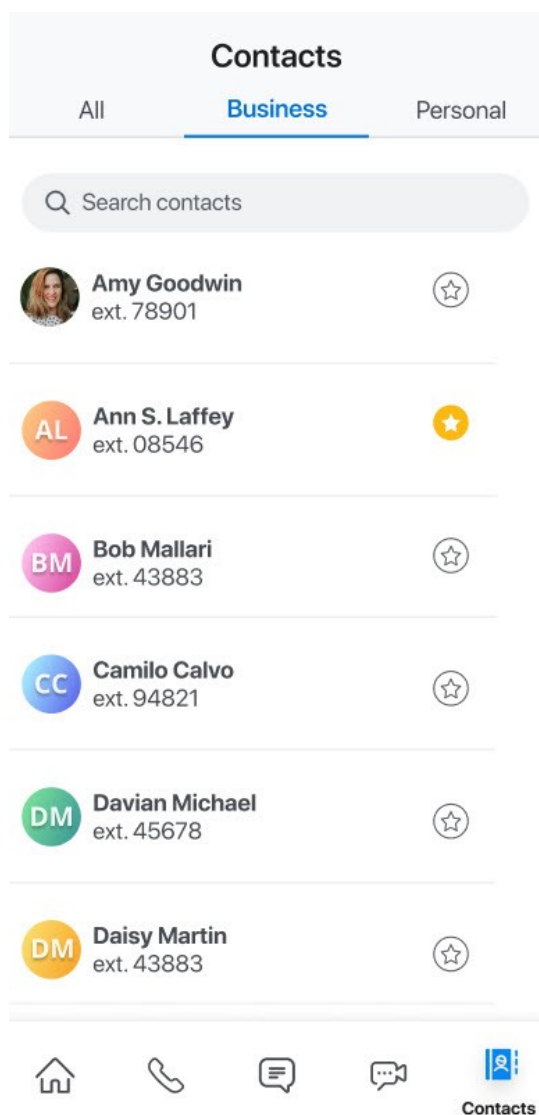
- [Menú de contactos](#)
- [Buscar un contacto](#)
- [Ver el estado del contacto](#)

La aplicación móvil Mitel One ofrece opciones convenientes para comunicarse con sus contactos comerciales y personales.

Para obtener información sobre la administración de contactos, consulte los temas enumerados.

5.1 Menú de contactos

El menú **Contactos** de la aplicación móvil Mitel One brinda acceso a sus contactos comerciales y personales. De forma predeterminada, los contactos se muestran en orden alfabético. Cada vez que se agregan, cambian o eliminan sus contactos comerciales en Mitel Cloud, el Directorio de la aplicación se actualiza automáticamente. Opcionalmente, puede permitir que la aplicación acceda a los contactos personales en su teléfono móvil. Para obtener más información, vea [Buscar un contacto](#) on page 93.



El número principal de un contacto será el primer número de teléfono comercial de forma predeterminada. Si el contacto no tiene un número comercial, el número de móvil se convierte en el número principal, y si no hay un número de móvil, el número de casa se convierte en el número principal.

El menú **Contactos** tiene las siguientes pestañas:

- **Todos** — muestra todos los contactos, incluidos los comerciales y personales.
- **Negocios** — muestra todos los contactos del PBX y los contactos corporativos de Office 365.
- **Personal** — muestra todos los contactos personales sincronizados desde el teléfono móvil del usuario.

Los contactos de Mitel One mobile applicatio se sincronizan con los contactos del directorio consolidado, que incluyen contactos de directorios configurados a través de la PBX (agenda telefónica pública y privada) y contactos de directorios configurados a través de Open Interfaces Platform (OIP), que pueden incluir Active Directory (AD). Los contactos de Microsoft Office 365 (si la integración de Microsoft Office 365 está habilitada) y los contactos del directorio consolidado no se muestran en el menú **Contactos** de forma predeterminada. Estos se muestran en el menú **Contactos** solo cuando realiza una búsqueda.

La búsqueda extendida está disponible para usted solo cuando se conecta un OIP, según la configuración.

Cuando se conecta un OIP, el botón de alternancia **búsqueda extendida** se muestra en el panel **Configuración**.

- Cuando el botón de alternar **Búsqueda extendida** está deshabilitado (la opción predeterminada), los resultados de búsqueda que se muestran en la pestaña **Todos** y en la pestaña **Negocios** incluyen solo contactos de las agendas telefónicas de PBX (pública y privada).
- Cuando el botón de alternancia **Búsqueda extendida** está habilitado, la búsqueda es una búsqueda extendida y los resultados de la búsqueda que se muestran en la pestaña **Todos** y en la pestaña **Negocios** incluyen contactos de todos los directorios configurados, incluido el OIP.

Para obtener información sobre cómo habilitar y deshabilitar el botón de alternancia **búsqueda extendida**, consulte la sección [Administrar la configuración de Mitel One](#).

Cuando ingresa un término de búsqueda para encontrar un contacto en las pestañas **Todos**, **Negocios** o **Personal** los resultados de la búsqueda se muestran en el menú **Contactos** cuando se reciben de los directorios configurados. Es posible que transcurran unos segundos desde que se ingresa un término de búsqueda hasta que se muestran los resultados. Cuando borre el campo de búsqueda, desaparecerán los contactos de Microsoft Office 365 o los contactos del directorio consolidado que se muestren en el menú **Contactos**.

Note:

- El botón de alternancia **Búsqueda extendida** no se mostrará en el panel **Configuración** cuando OIP no esté conectado.
- Los resultados mostrados para la búsqueda extendida dependen de la configuración realizada por su Administrador de Cuenta en la PBX MiVoice 400 y en el OIP Alpha Quick & Configuración del servicio de marcación. El administrador de la cuenta puede actualizar las configuraciones del directorio OIP en el portal web de OIP (**Configuraciones**> **Servidor**> **Servicios**> **Alpha Quick & Servicio de marcación**).
- La primera vez que intente acceder a los contactos personales después de instalar Mitel One, se le solicitará que acepte el formulario de consentimiento para permitir la sincronización de sus contactos telefónicos personales.

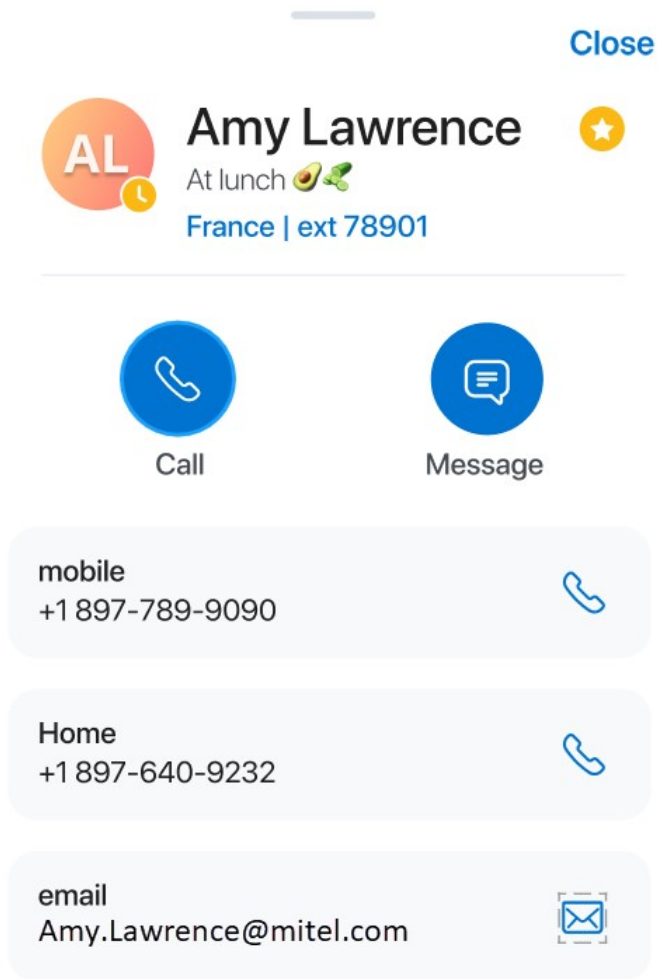
Sus contactos están representados en el **menú Contactos** por los diferentes tipos de avatares.

- Si un contacto ha subido una imagen, se muestra como el avatar de esa persona.
- Si un contacto no ha subido una imagen, el avatar toma por defecto las iniciales de esa persona.
- Si un contacto no tiene la aplicación Mitel One, el avatar muestra un icono de teléfono azul (), lo que significa que puede llamar a esta persona (al teléfono de escritorio de Mitel de la persona), pero no puede enviarle un mensaje.
- El avatar de un grupo de usuarios creado en el PBX (MiVoice Office 400) muestra el icono seguido del nombre del grupo, si lo hubiera.



El icono de búsqueda () en el menú **Contactos** le permite buscar en la lista de contactos para encontrar rápidamente el contacto con el que desea comunicarse. Para obtener más información, consulte [Buscar un contacto](#) on page 93.

Para ver los detalles de un contacto, toque el contacto en el menú **Contactos** o en la pantalla de inicio. Aparece el panel de información del contacto mostrando los números de teléfono y la dirección de correo electrónico.



A continuación, se muestra un resumen de cómo utilizar los iconos y las opciones de contacto que se muestran en la imagen anterior.

-  — Toque este icono para agregar el contacto como su contacto Favorito.

Note:

Mitel One Mobile application no admite agregar contactos de Microsoft Office 365 como su contacto favorito.

-  — Toque este icono para eliminar un contacto como favorito.

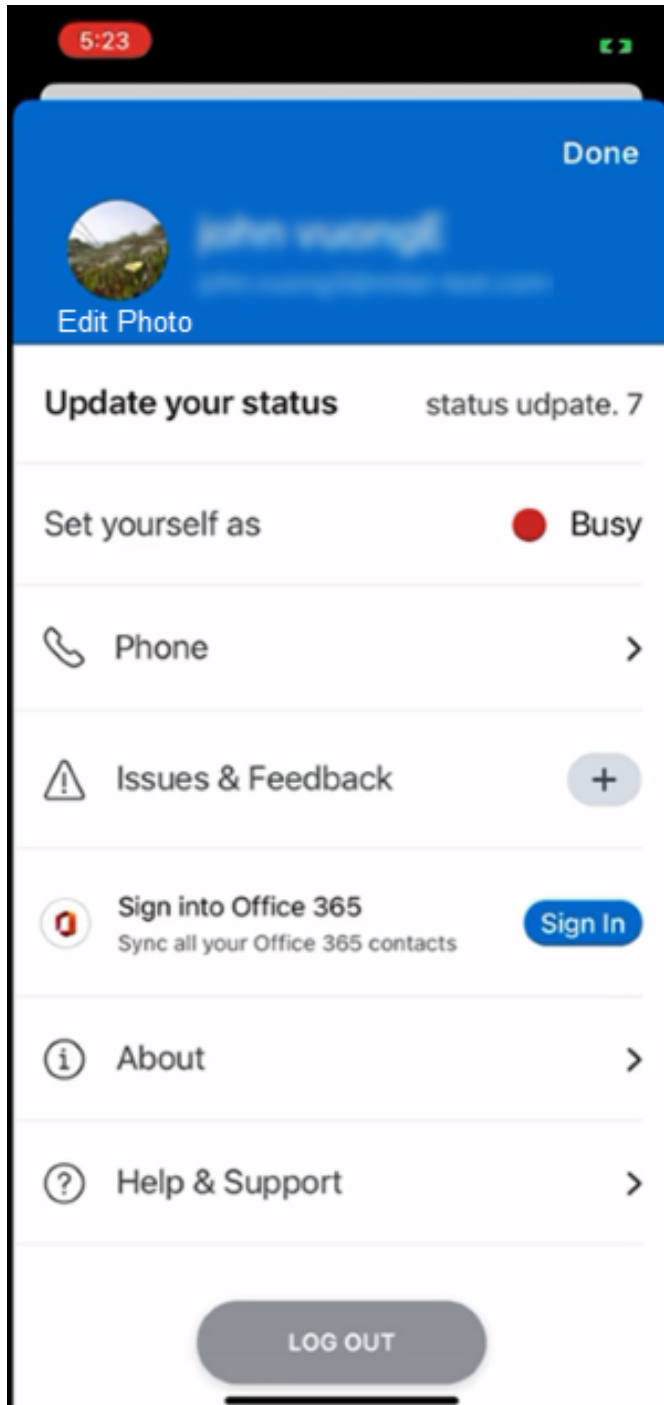
-  — Toque este icono para llamar al número de teléfono principal del contacto.
-  — Toque este icono para abrir la ventana de mensajería donde puede enviar un mensaje al contacto.
-  **Móvil** — muestra el número de teléfono móvil del contacto. Toque el icono asociado para llamar al número de teléfono móvil del contacto.
-  **Casa** — muestra el número de teléfono de la casa del contacto. Toque el icono asociado para llamar al número de teléfono de la casa del contacto.
-  **Email** — muestra la dirección de correo electrónico del contacto. Toque el icono asociado para enviar un correo electrónico al contacto.

Los usuarios de Mitel One pueden buscar sus contactos de Office 365 mediante la pestaña **Contactos**. Los contactos de Office 365 son contactos externos y están disponibles para todos en la organización a través de los distintos clientes de Outlook admitidos. Estos contactos son creados y administrados por los administradores de Office 365.

Para hacer esto:

1. Un administrador de cuentas de CloudLink debe habilitar la integración de Microsoft Office 365 para su cuenta en la administración de Mitel. Para obtener más información sobre la integración de Microsoft Office 365, comuníquese con su administrador de cuentas o consulte [Integración de Microsoft Office 365 con la administración de Mitel](#).
2. El administrador de TI de su organización debe habilitar la sincronización de contactos de Office 365 para su cuenta de usuario. Para obtener más información, comuníquese con su administrador de Azure o consulte [Configurar la sincronización de directorios para Microsoft 365](#).

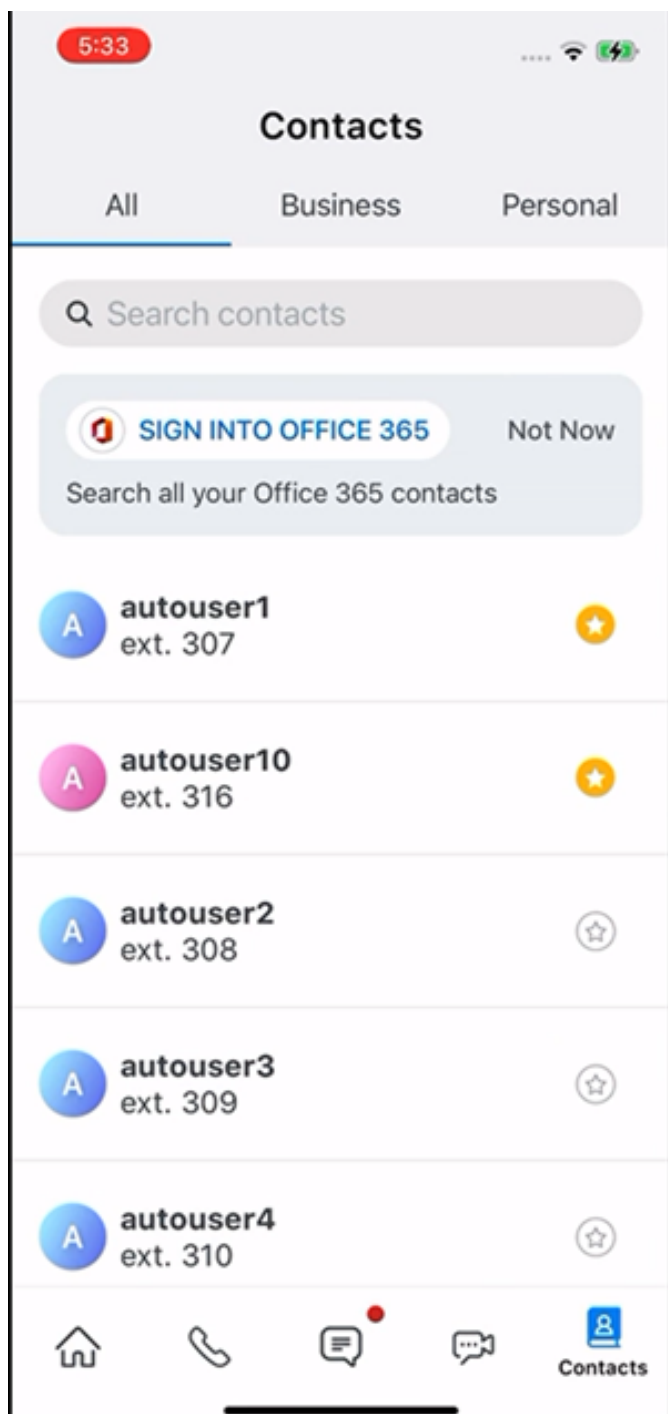
3. Después de habilitar la integración de Microsoft Office para su cuenta, debe iniciar sesión con cuenta Microsoft Office 365 en Mitel One. Para iniciar sesión, realice una de las siguientes acciones:
- Haga clic en su avatar. Desde la página de configuración que se abre, haga clic en **Iniciar sesión** para iniciar sesión con su cuenta de Microsoft Office 365. Haga clic en **Continuar** en el cuadro de diálogo de confirmación.



- Navegar a **Contactos** > pestaña **Todos**. Haga clic en **INICIAR SESIÓN EN OFFICE 365** y luego haga clic en **Continuar** para iniciar sesión con su cuenta de Microsoft Office 365.

Note:

Al hacer clic en **Ahora no**, se cancela el procedimiento.



Iniciará sesión con su cuenta de Microsoft Office 365 y podrá buscar contactos de la organización. Para cerrar sesión en su cuenta de Microsoft 365, haga clic en **Cerrar sesión** en la página de configuración. Haga clic en **Continuar** para confirmar el cierre de sesión.

También puede rechazar iniciar sesión con su cuenta de Microsoft Office 365 desde el menú **Contactos**. Para ello, haga clic en **No ahora** junto al botón **INICIAR SESIÓN EN OFFICE 365**.

Cuando busca un contacto en la aplicación Mitel One Mobile, la aplicación procesa los 250 resultados principales obtenidos de Microsoft Office 365. Luego se muestra una lista combinada de contactos comerciales y contactos de Office 365 en la pestaña **Todos** con 50 resultados a la vez. Para encontrar un contacto específico o para refinar la búsqueda, puede continuar agregando letras al campo de búsqueda o desplazarse hacia abajo en la lista.



Note:

Cuando inicia sesión en su cuenta de Office 365, todos los detalles en la pantalla de llamadas entrantes, la pantalla de llamadas salientes y el historial de llamadas que son del directorio consolidado se anularán con los detalles de los contactos, si existe.

5.2 Buscar un contacto

El menú **Contactos** le permite buscar contactos comerciales y, opcionalmente, contactos personales, para encontrar rápidamente el contacto al que desea llamar o enviar un mensaje.

Todos sus contactos comerciales están disponibles en la aplicación Mitel One de forma predeterminada. Para permitir que la aplicación acceda a los contactos personales de su teléfono móvil, toque la pestaña **Personal** en la pantalla **Contactos**.

Para buscar un contacto:

1.



Toque  en el menú de navegación. Se abre el menú **Contactos**.

2.



Toque el icono de búsqueda () en la parte superior derecha de la pantalla.

3. En el área de búsqueda que aparece, escriba las primeras letras del nombre o apellido del contacto.



Note:

Si busca por apellido, debe escribir # seguido de las primeras letras del apellido (el # no es necesario si se utiliza una OIP para una base de datos de contactos externa).

4. Cuando aparezca una coincidencia, toque el contacto.

5. Aparece la página de información del contacto, donde puede tocar los iconos respectivos para llamar, enviar un mensaje o enviar un correo electrónico al contacto.

**Note:**

Mientras uno busca contactos usando la barra de búsqueda, se muestra un mensaje emergente "Error en la búsqueda". Esto se debe a las limitaciones de búsqueda de PBX. Haga clic en **REINTENTAR BÚSQUEDA** para buscar nuevamente.

5.3 Ver el estado del contacto

Puede ver el estado de disponibilidad (presencia) de un contacto de las siguientes maneras:

- Mosaicos de contacto en la pantalla de inicio: Accede a la pantalla de inicio. El estado de disponibilidad de cada contacto se muestra como un círculo de color en el lado inferior derecho de cada Mosaico.
- Agrupar mosaicos en la pantalla de inicio: Acceda a la pantalla de inicio y toque cualquier grupo. En la pantalla del Grupo que se abre, el estado de disponibilidad de cada miembro del grupo se muestra como un círculo de color en la esquina inferior derecha de cada Mosaico.
- En el menú **Contactos**: Acceda al menú **Contactos** y toque cualquier contacto. Se abre el panel de información del contacto y el estado se muestra como un círculo de color en la parte inferior derecha del avatar del contacto.
- **En el widget Llamadas perdidas**: Accede a la pantalla de inicio. El estado de disponibilidad se muestra como un círculo de color en el lado inferior izquierdo de cada entrada en el widget.

A continuación se describen los diferentes estados de presencia de un contacto:

-  Indica que un contacto está disponible para enviar mensajes o recibir llamadas.
-  Indica que un contacto está ocupado en una llamada o no desea recibir mensajes o llamadas.
-  Indica que un contacto está ausente o ha bloqueado la PC o el móvil.
-  Indica que el contacto ha habilitado No disponible y no quiere recibir mensajes ni llamadas.
-  Indica que un contacto aún no ha establecido su presencia en la aplicación Mitel One.

Meetings es una solución de video multipartita que ofrece transiciones fluidas entre las capacidades de voz, video y chat para una experiencia de colaboración completa. Permite a los usuarios acceder a funciones como:

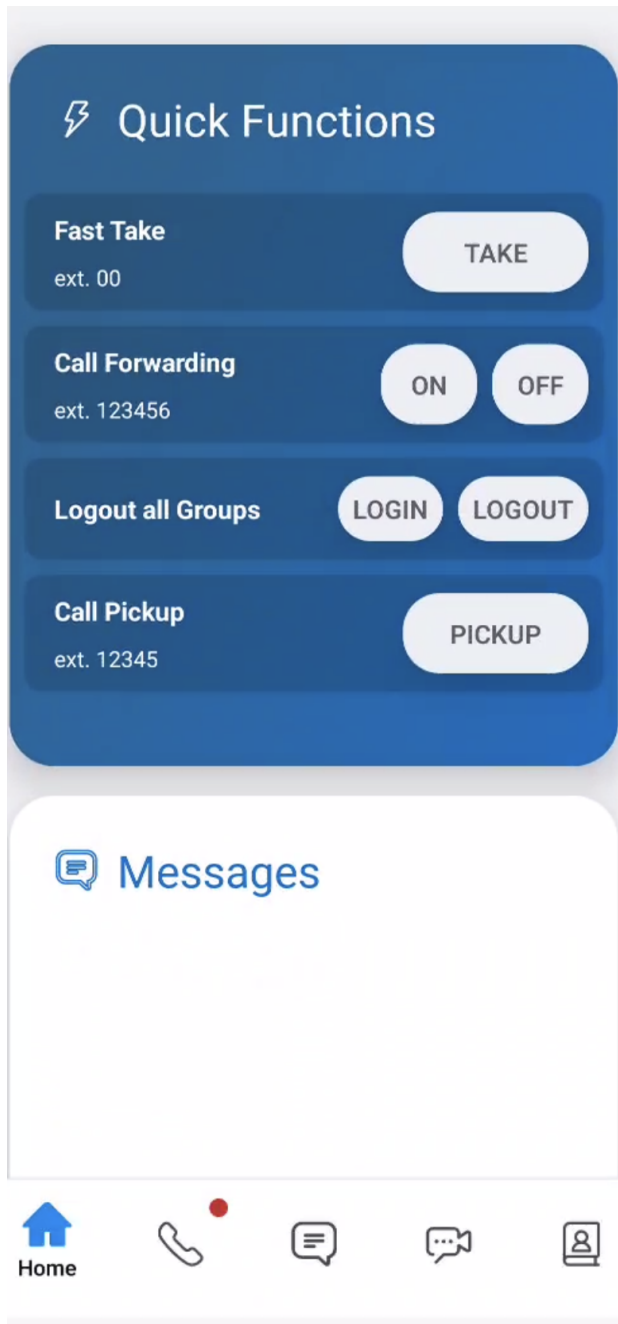
- **Herramientas de colaboración:** Realizar audio, video y compartir en la web
- **Chat:** Mantenga sesiones de chat y reciba notificaciones de chat dentro de una reunión
- **Uso compartido de archivos:** Almacene y comparta archivos y grabaciones

Al tocar el icono **Meetings** en la barra de navegación de la aplicación, se abre el menú **Meetings**. Al tocar **MEET NOW**, se iniciará de forma cruzada la aplicación Meetings mobile, donde podrá iniciar una reunión ad-hoc, ver todas sus reuniones y unirse a una reunión. Para obtener más información, consulte la [documentación de MiTeam Meetings Mobile](#).

Funciones rápidas

7

Funciones Rápidas le permite almacenar tipos de funciones utilizadas con frecuencia en MiVoice Office 400 PBX como Funciones Rápidas en la aplicación Mitel One Mobile. Puede activar o desactivar una función seleccionando la tecla de función rápida correspondiente.



**Note:**

Debe tener habilitada la telefonía en su cuenta de CloudLink para usar la función Funciones rápidas.

Para obtener más información sobre cómo configurar una tecla de función rápida y cómo funcionan estas teclas, consulte la [documentación Funciones y características del sistema MiVoice Office 400](#).

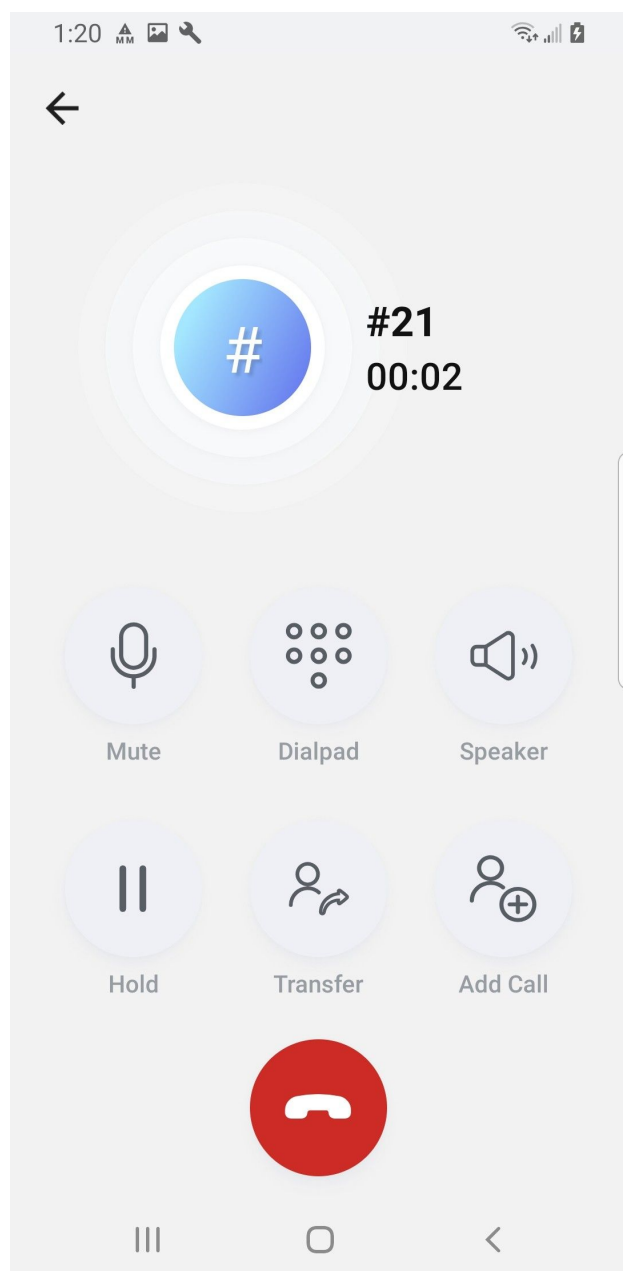
**Note:**

Puede agregar, editar o eliminar una función rápida solo en Mitel One Web Application. Desde Mitel One Mobile application, solo puede activar las funciones rápidas agregadas a través de Mitel One Web Application.

Uso de una función rápida

Después de agregar una tecla de función rápida en Mitel One web application, puede activar la tecla de función en Mitel One Mobile application seleccionando el icono correspondiente en el menú **Funciones rápidas**. Cuando activa una función rápida, la aplicación muestra una pantalla de llamada para indicar que se está ejecutando la función rápida. Escuchará un tono de éxito si la función es exitosa y un tono de falla si la función falla.

El menú **Funciones rápidas** de Mitel One Mobile application muestra cuatro teclas de función, que coinciden con las cuatro teclas de función que se muestran en Mitel One Web Application.



Note:

- Cuando una función rápida tiene éxito, se indica mediante dos tonos que se alternan lentamente. Un tono intermitente rápido indica que la función rápida ha fallado.
- Para obtener más información acerca de por qué falla una función rápida, consulte el documento [Funciones y características del sistema MiVoice Office 400](#). Este documento describe los requisitos previos que deben cumplirse antes de utilizar las funciones rápidas y los requisitos mínimos del sistema y los permisos necesarios para utilizar las funciones rápidas. Debe asegurarse de que se cumplen estos requisitos y permisos para poder activar una función rápida con éxito.

Funciones rápidas admitidas

A continuación se incluye una lista de funciones rápidas admitidas por Mitel One web application. Para obtener más información sobre cada tecla de función, consulte la documentación [Funciones y características del sistema MiVoice Office 400](#).

Nombre de función rápida	Descripción	Código de acceso de MiVoice Office 400
Captura rápida	Esta función combina las características de las dos funciones rápidas: tomar una llamada y responder una llamada.	*88
Iniciar/cerrar sesión de un grupo de usuarios	Esta función permite que un usuario cierre sesión en un solo grupo de usuarios y vuelva a iniciar sesión.	*48 / #48
Iniciar / Cerrar sesión de todos los grupos de usuarios	Esta función permite que un usuario cierre sesión en todos los grupos de usuarios y vuelva a iniciar sesión.	*4800 / #4800
Cambiar grupo de conmutación	Esta función rápida permite al usuario cambiar manualmente el enrutamiento de llamadas entre las rutas predefinidas; por ejemplo, Servicio nocturno.	*85

Nombre de función rápida	Descripción	Código de acceso de MiVoice Office 400
Activar encaminamiento personalizado	Esta función permite que un usuario especifique el terminal al que se debe enrutar una llamada desde los terminales de llamada asignados al usuario.	*45
Habilitar/deshabilitar el desvío de llamadas incondicional al destino	Esta función permite al usuario establecer la ubicación predeterminada a la que se desviará la llamada cuando la función de desvío de llamadas incondicional esté habilitada.	*21 / #21
Habilitar/deshabilitar el desvío de llamadas incondicional preconfigurado	Esta función permite al usuario activar o desactivar el desvío incondicional de llamadas al destino predeterminado.	*22 / #22
Habilitar/deshabilitar Establecer destino de desvío de llamadas por ocupado	Esta función permite al usuario establecer la ubicación predeterminada a la que se desviará la llamada, cuando la función de desvío de llamadas por ocupado esté habilitada.	*67/#67
Habilitar/deshabilitar el desvío de llamadas sin respuesta al destino	Esta función permite al usuario establecer la ubicación predeterminada a la que se desviará la llamada cuando la función de desvío de llamadas por no respuesta esté habilitada.	*61 / #61
Habilitar/deshabilitar el desvío de llamadas por no respuesta preconfigurado	Esta función permite que un usuario active o desactive el Desvío de llamadas si no responde (CFNR).	*62 / #62
Captura de llamada	Esta función permite a un usuario tomar y contestar una llamada desde un terminal o dispositivo diferente al que se enruta la llamada.	*86

Nombre de función rápida	Descripción	Código de acceso de MiVoice Office 400
Ocultar número Activado/ Desactivado (CLIR externo)	Esta función permite a un usuario activar o desactivar permanentemente la supresión de la visualización del número de llamada a la parte llamada (CLIR).	*31# / #31#
Borrar configuración	Esta función permite que un usuario borre todas las funciones personales que están activadas, excepto iniciar/cerrar sesión en grupos de usuarios y el estado de CLIR permanente.	*00

This chapter contains the following sections:

- [Requisitos del sistema](#)
- [Requisitos de Ancho de Banda](#)
- [Configuración de cortafuegos](#)
- [Requisitos y manejo de la red](#)
- [Escalabilidad](#)

8.1 Requisitos del sistema

Dispositivos móviles compatibles

La aplicación Mitel One está diseñada para admitir hardware de 64 bits únicamente.

El dispositivo debe cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- Requisitos del dispositivo Android
 - Versión del sistema operativo: 11, 12, 13 o 14
 - RAM: Se recomiendan al menos 4 GB (es posible que se requiera más para un rendimiento adecuado dependiendo de qué otras aplicaciones estén en uso)
 - Almacenamiento interno: Se recomiendan al menos 32 GB (es posible que se requiera más para un rendimiento adecuado dependiendo de qué otras aplicaciones estén en uso)
- Requisitos del dispositivo iOS
 - iOS 15, 16 o 17

Note:

- El cliente Mitel One Mobile no está certificado para su uso en iPads y tabletas en general y ciertas funciones están deshabilitadas en estos dispositivos.
- La aplicación móvil Mitel One no admite el uso de varias tarjetas SIM en un dispositivo. Experimentará retrasos en el manejo de llamadas y/o problemas de audio si hay varias tarjetas SIM instaladas en su dispositivo.

Dispositivos Bluetooth compatibles

La aplicación Mitel One admite dispositivos de audio Bluetooth. Las características Bluetooth compatibles incluyen:

- Dispositivo de emparejamiento / desemparejamiento
- Aceptar/finalizar una llamada
- Silenciar/activar el sonido de una llamada
- Control del volumen

Note:

- Apple CarPlay y Android Auto actualmente no son compatibles.
- Mitel proporciona integración Bluetooth para garantizar que un usuario pueda usar los controladores Bluetooth en el volante del vehículo. Sin embargo, la aplicación Mitel One no se integra completamente con todas las consolas de visualización de automóviles y los kits de automóviles. Por lo tanto, es posible que el nombre y el número reales no se muestren en la consola de visualización del automóvil.

Para obtener información sobre los requisitos mínimos del sistema para utilizar la aplicación móvil Mitel One, consulte [Requisitos del sistema](#).

8.2 Requisitos de Ancho de Banda

La aplicación móvil Mitel One funciona con redes IPv4 e IPv6. La aplicación se conectará a la red Wi-Fi preferida del usuario si esa red está disponible. Si la red Wi-Fi preferida no está disponible, la aplicación se conectará a una red LTE. La aplicación funciona a través de redes Wi-Fi y móviles, pero la calidad de la voz y la conectividad dependen de la potencia de la red.

Note:

El softphone SIP integrado de la aplicación no debe estar provisto estáticamente con una dirección en la red local. Cuando la red de un cliente tiene enrutadores IPv6 activos, debe tener alguna forma de distribución automática de direcciones a una comunidad móvil (SLAAC o DHCPv6).

La siguiente tabla enumera los anchos de banda recomendados para una sola llamada de Mitel One.

Red	Kbps	Códec
Wi-Fi	220	G.711 y Opus
3G/4G	110	G.711

Si el ancho de banda es insuficiente, el usuario de la aplicación puede encontrar degradación de la calidad de la voz, respuesta lenta, interrupción del servicio y pérdida del servicio.

Para obtener más información sobre los requisitos de ancho de banda, los flujos de llamadas y la optimización del ancho de banda, consulte [Requisitos del sistema](#).

8.3 Configuración de cortafuegos

Mitel One mobile application utiliza servicios proporcionados por la CloudLink platform (chat, autorización, autenticación y audio). Para admitir estos servicios, la aplicación utiliza destinos y puertos. Si se bloquea el tráfico entrante o saliente, la capacidad de la aplicación para utilizar varios servicios, incluido el audio y el chat, podría verse afectada.

Para obtener más información sobre el perfil de rendimiento y los requisitos previos de la red, consulte las siguientes secciones en la guía del usuario de CloudLink Gateway.

- [Requisitos previos de configuración](#)
- [Vista de red](#)
- [Mitel One Mobile](#)

Note:

Tanto los puertos de entrada como los de salida deben estar abiertos para permitir que la aplicación funcione. También puede utilizar comodines para identificar mejor el tráfico entrante y saliente para permitir o rechazar paquetes en consecuencia. Sin embargo, los comodines no son obligatorios para que la aplicación funcione. Algunos cortafuegos no permiten la configuración de comodines.

Para poder utilizar la aplicación Mitel One, cada administrador del sistema también debe conocer las URLs que utiliza la aplicación móvil y asegurarse de que los puertos de red IP requeridos por la solución general estén abiertos.

Servicio de notificaciones push de Apple

Para obtener más información sobre los puertos y hosts utilizados para el servicio de notificaciones push de Apple (APN), consulte la documentación de Apple en <https://support.apple.com/en-us/HT203609>.

Firebase Cloud Messaging

Para obtener más información sobre cómo configurar su firewall para conectar un dispositivo con Firebase Cloud Messaging (FCM), consulte <https://firebase.google.com/docs/cloud-messaging/concept-options#messaging-ports-and-your-firewall>.

Note:

- Para conocer las recomendaciones de VPN y los requisitos de red, consulte [Requisitos y manejo de la red](#) on page 105.

8.4 Requisitos y manejo de la red

Recomendaciones de VPN

- Configurar VPN para conectarse a través de UDP
- Utilice la configuración de túnel dividido cuando sea posible
- No establezca el límite de MTU a menos que sea necesario

La siguiente tabla resume el comportamiento esperado cuando cambia entre puntos de acceso o redes durante una llamada en curso.

Flujos de llamada	Comportamiento de llamada en la aplicación para llamar a la fiesta	Comportamiento de llamada en la aplicación para la parte receptora
Durante una llamada en curso, si cambia entre puntos de acceso del mismo tipo y configuración dentro de la misma red WiFi que tienen la misma contraseña de acceso	La llamada continuará con normalidad.	La llamada continuará con normalidad.
Durante una llamada en curso, si cambia entre puntos de acceso de diferentes tipos dentro de la misma red Wi-Fi, o entre diferentes redes WiFi con diferentes contraseñas de acceso	La llamada se desconecta. Note: Si no es usted quien cambió entre los puntos de acceso, su pantalla seguirá mostrando la pantalla de llamada en curso hasta que desconecte la llamada.	La llamada se desconecta. Note: Si no es usted quien cambió entre los puntos de acceso, su pantalla seguirá mostrando la pantalla de llamada en curso hasta que desconecte la llamada.

Flujos de llamada	Comportamiento de llamada en la aplicación para llamar a la fiesta	Comportamiento de llamada en la aplicación para la parte receptora
Durante una llamada en curso si cambia entre diferentes tipos de redes; por ejemplo, si cambia de una red WiFi a una red de operador o viceversa	La llamada se desconecta. i Note: Si no es usted quien cambió entre las redes, su pantalla seguirá mostrando la pantalla de llamada en curso hasta que desconecte la llamada.	La llamada se desconecta. i Note: Si no es usted quien cambió entre las redes, su pantalla seguirá mostrando la pantalla de llamada en curso hasta que desconecte la llamada.
Durante una llamada en curso, si cambia de la red WiFi a la red del operador y vuelve a cambiar a la red WiFi (en 3 segundos)	La llamada continuará sin audio mientras esté en la red del operador y continuará normalmente al volver a cambiar a la red WiFi.	La llamada continuará sin audio mientras esté en la red del operador y continuará normalmente al volver a cambiar a la red WiFi.
Durante una llamada en curso, si cambia de la red WiFi a la red del operador y vuelve a cambiar a la red WiFi (después de más de 10 segundos)	La llamada continuará sin audio y el audio no se recuperará. i Note: Si no es usted quien cambió entre las redes, su pantalla mostrará la pantalla de llamada en curso hasta que desconecte la llamada.	La llamada continuará sin audio y el audio no se recuperará. i Note: Si no es usted quien cambió entre las redes, su pantalla mostrará la pantalla de llamada en curso hasta que desconecte la llamada.
Durante una llamada en curso, si cambia a ninguna red	La llamada se desconecta después de 3 segundos.	La llamada se desconecta después de 3 segundos.
Durante una llamada en curso conectado a WiFi si cambia a ninguna red y luego vuelve a WiFi	La llamada continuará sin audio y, si se cambia a WiFi en 3 segundos, la llamada continuará con normalidad.	La llamada continuará sin audio y, si se cambia a WiFi en 3 segundos, la llamada continuará con normalidad.

Flujos de llamada	Comportamiento de llamada en la aplicación para llamar a la fiesta	Comportamiento de llamada en la aplicación para la parte receptora
Durante una llamada en curso conectada a la red del operador si cambia a WiFi, mientras todavía tiene la red del operador disponible	Para Android: La llamada continuará con audio unidireccional. Para iOS La llamada continuará con normalidad.	Para Android: La llamada continuará con audio unidireccional. Para iOS La llamada continuará con normalidad.
Durante una llamada en curso conectada a la red del operador, si cambia a la red WiFi (mientras todavía tiene la red del operador disponible) y vuelve a cambiar a la red del operador (en 3 segundos)	Para Android: La llamada continuará con audio unidireccional mientras esté en WiFi. Al volver a la red del operador, la llamada continuará con normalidad. Para iOS La llamada continuará con normalidad.	Para Android: La llamada continuará con audio unidireccional mientras esté en WiFi. Al volver a la red del operador, la llamada continuará con normalidad. Para iOS La llamada continuará con normalidad.
Durante una llamada en curso conectada a la red del operador, si cambia a la red WiFi (mientras todavía tiene la red del operador disponible) y luego vuelve a la red del operador (después de diez segundos)	Para Android: La llamada continuará con audio unidireccional durante un tiempo y luego continuará sin audio. Para iOS La llamada continuará con normalidad.	Para Android: La llamada continuará con audio unidireccional durante un tiempo y luego continuará sin audio. Para iOS La llamada continuará con normalidad.
Durante una llamada en curso conectada a la red del operador, si cambia a ninguna red y luego vuelve a la red del operador	La llamada continuará sin audio y, si se cambia de nuevo a la red del operador en 3 segundos, la llamada continuará con normalidad. De lo contrario, la llamada se desconectará.	La llamada continuará sin audio y, si se cambia de nuevo a la red del operador en 3 segundos, la llamada continuará con normalidad. De lo contrario, la llamada se desconectará.

El servicio de voz de la aplicación Mitel One está basado en VoIP (voz sobre IP); utiliza su conexión a Internet para enrutar llamadas. Por lo tanto, es necesaria una buena intensidad de señal para realizar o recibir llamadas utilizando la aplicación. Los siguientes valores de dBm se pueden utilizar como referencia para determinar si la intensidad de la señal es suficiente para utilizar con éxito la aplicación.

Note:

Durante una llamada activa, se mostrará uno de los siguientes íconos en la esquina superior derecha de la pantalla.

Para Android

Escenario	Intensidad de la señal	Ícono
Intensidad de la señal RSSI o dBm ≥ -50	Excelente	
Intensidad de la señal RSSI o dBm ≥ -70 and < -50	Buena	
Si no se cumple ninguna de las condiciones anteriores	Malo	

Para iOS

El algoritmo actual utilizado para medir la intensidad de la señal de Android no es compatible con iOS. Se está investigando la compatibilidad con iOS actualmente.

8.5 Escalabilidad

La siguiente tabla resume la cantidad máxima de usuarios de Mitel One y la cantidad máxima de llamadas simultáneas admitidas en MiVoice 400 PBX.

Entorno de prueba	Lanzamientos mínimos	MiVoice Office 400	CloudLink Gateway	Usuarios máximos de Mitel One	Llamada simultánea máxima (conmutación directa)	Máximo de llamadas simultáneas (conmutación indirecta)
SMBC: Gateway CloudLink interno	6,3 o superior	SMBC	Integrado en SMBC	50	• 25 Mitel One a Mitel One • 50 Mitel One a interno • 50 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)	• 15 Mitel One a Mitel One • 15 Mitel One a interno • 15 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)
Mitel 470 - Gateway CloudLink externo		Mitel físico 470	CloudLink Gateway	300	• 25 Mitel One a Mitel One • 50 Mitel One a interno • 50 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)	• 25 Mitel One a Mitel One • 50 Mitel One a interno • 50 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)
Dispositivo virtual: Gateway CloudLink virtualizado		Aplicación virtual	OVA	300	Dispositivo predeterminado con CPU de 1 núcleo y 2 GB de RAM • 25 Mitel One a Mitel One • 50 Mitel One a interno • 50 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)	Dispositivo predeterminado con CPU de 1 núcleo y 2 GB de RAM • 25 Mitel One a Mitel One • 50 Mitel One a interno • 50 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)

Entorno de prueba	Lanzamientos mínimos	MiVoice Office 400	CloudLink Gateway	Usuarios máximos de Mitel One	Llamada simultánea máxima (conmutación directa)	Máximo de llamadas simultáneas (conmutación indirecta)
					Dispositivo grande con CPU de 8 núcleos y 4 GB de RAM • 125 Mitel One a Mitel One • 125 Mitel One a interno • 125 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM) i Note: Se admiten 125 llamadas simultáneas solo si el dispositivo se actualiza a la versión 1.1.3 o posterior de OVA.	Dispositivo grande con CPU de 8 núcleos y 4 GB de RAM • 125 Mitel One a Mitel One • 125 Mitel One a interno • 125 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM) i Note: Se admiten 125 llamadas simultáneas solo si el dispositivo se actualiza a la versión 1.1.3 o posterior de OVA.

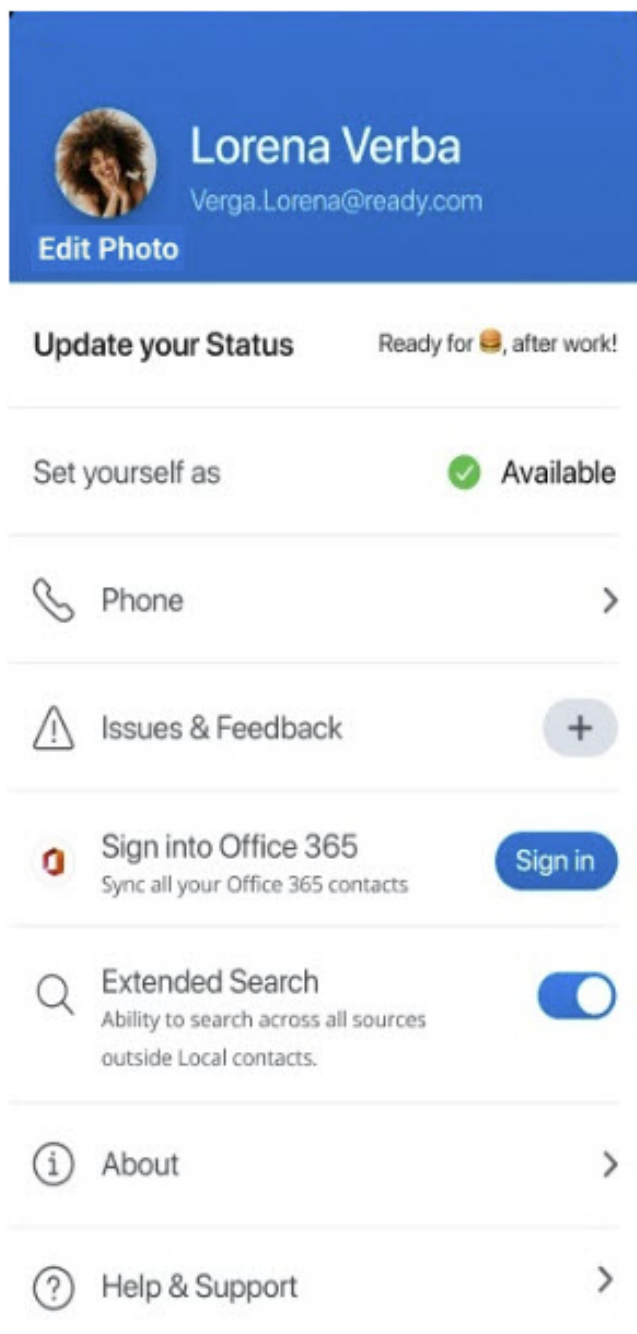
Entorno de prueba	Lanzamientos mínimos	MiVoice Office 400	CloudLink Gateway	Usuarios máximos de Mitel One	Llamada simultánea máxima (conmutación directa)	Máximo de llamadas simultáneas (conmutación indirecta)
MSL	7.0 HF2 o posterior	Virtual Appliance/MSL	OVA/MSL	300	Dispositivo predeterminado con CPU de 1 núcleo y 2 GB de RAM • 25 Mitel One a Mitel One • 50 Mitel One a interno • 50 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM) Dispositivo grande con CPU de 8 núcleos y 4 GB de RAM • 125 Mitel One a Mitel One • 125 Mitel One a interno • 125 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)	Dispositivo predeterminado con CPU de 1 núcleo y 2 GB de RAM • 25 Mitel One a Mitel One • 50 Mitel One a interno • 50 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One • 12 Mitel One a Mitel One Dispositivo grande con CPU de 8 núcleos y 4 GB de RAM • 125 Mitel One a Mitel One • 125 Mitel One a interno • 125 Mitel One a PSTN • 16 Mitel One a Mitel One (GSM) • 12 Mitel One (GSM) a Mitel One (GSM)

Informar un problema y compartir comentarios

9

Infórmenos de cualquier problema que encuentre al usar la aplicación Mitel One. También le animamos a compartir sus ideas y sugerencias para mejorar las funciones de la aplicación. Utilice el siguiente procedimiento para informar un problema o para compartir sus comentarios.

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de la pantalla de la aplicación. Se abre un panel.



2. Toque **Problemas y comentarios**.

- **Para compartir comentarios**

Toque **Compartir comentarios**. Será redirigido a una página [Comentarios de Mitel CloudLink](#) en UserVoice, un sitio web de terceros donde puede enviar sus ideas. Aquí, también puede votar las ideas enviadas por otros usuarios.

- **Para informar un problema**

- a. Toque **Enviar un problema**. Se abre la pantalla **Informar problema**.

- b. Ingrese un título para el problema y proporcione una breve descripción del problema. Toque **Agregar captura de pantalla** si desea adjuntar una captura de pantalla que aclare el problema.

- c. Toque **ENVIAR**.

Configuración del nivel de registro

10

Puede establecer el nivel de registro en su Mitel One mobile application desde su Avatar.

Para establecer un nivel de registro:

1. Toque su avatar en la parte superior izquierda de Mitel One mobile application.
2. Toque **Acerca de** y toque **Nivel de registro**.

Se abre la pantalla **Perfil del sistema**.

3. En la lista desplegable **Nivel de registro**, seleccione un nivel de registro.

El nivel de registro seleccionado está habilitado.



Nota:

Mientras investiga un problema, el soporte de Mitel puede solicitar que se habilite la **Depuración** en la lista desplegable **Nivel de registro** antes de reproducir el problema.

