

# Connect Client

Guía del Usuario

Noviembre de 2020

## NOTICE

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). Mitel makes no warranty of any kind with regards to this material, including, but not limited to, the implied warranties of merchantability and fitness for a particular purpose. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes.

No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## TRADEMARKS

The trademarks, service marks, logos and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at [legal@mitel.com](mailto: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>.

© Copyright 2020, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

---

# Contents

<b>Prefacio</b> . . . . .	5
Objetivos de este manual. . . . .	5
Convenciones. . . . .	5
<b>Instalación de Connect Client</b> . . . . .	6
Descripción General. . . . .	6
Sistema operativo. . . . .	6
Configuración mínima de hardware. . . . .	6
Servidores compatibles. . . . .	7
Navegadores compatibles. . . . .	7
Entornos compatibles. . . . .	7
Exclusiones de carpetas en el antivirus. . . . .	7
Instalación de Connect Client en Windows OS. . . . .	7
Instalación de Connect Client en macOS. . . . .	8
Actualización de Connect Client. . . . .	8
<b>Uso de Connect Client</b> . . . . .	9
Inicio de sesión en Connect Client. . . . .	9
Apertura automática de Connect Client. . . . .	9
Cambio de contraseña. . . . .	10
Navegación por la interfaz de Connect Client. . . . .	10
Anclaje de pestañas para acceso rápido. . . . .	12
Ubicación de Connect Client. . . . .	13
Adición de accesos directos a la barra de herramientas del cliente. . . . .	13
Selección del idioma preferido. . . . .	13
Establecimiento de una notificación de sonido. . . . .	14
Registros de Connect Client. . . . .	14
Registros de Connect Web Collaboration Client desde dispositivos iOS. . . . .	14
Compartir datos con Mitel. . . . .	15
<b>Gestión de los contactos</b> . . . . .	16
Gestión de los contactos. . . . .	16
Adición de un contacto en Windows. . . . .	16
Adición de un contacto externo en Windows. . . . .	17
Visualización de la información de un contacto. . . . .	17
Importación de carpetas de contactos. . . . .	18
Edición de un contacto externo. . . . .	19
Eliminación de un contacto. . . . .	19
Eliminación de un contacto externo. . . . .	19
Adición de un contacto a su lista de favoritos. . . . .	19
Visualización de favoritos. . . . .	19
Búsqueda de contactos. . . . .	20
Visualización de la información de la pila de llamadas de un contacto. . . . .	20
Gestión de grupos de contactos. . . . .	20
Creación de un grupo de contactos. . . . .	20
<b>Gestión de los estados de disponibilidad</b> . . . . .	21
Entendiendo los estados de disponibilidad. . . . .	21
Configuración de alertas para el estado de disponibilidad de los contactos. . . . .	23
Estado de disponibilidad cambiante. . . . .	24

---

Selección de un estado de disponibilidad predefinido. . . . .	24
Adición de una nota a los estados de disponibilidad. . . . .	24
Configuración de un estado de disponibilidad personalizado. . . . .	25
Permiso para que un contacto gestione su estado de disponibilidad. . . . .	25
<b>Gestión de los teléfonos. . . . .</b>	<b>26</b>
Gestión del teléfono principal. . . . .	26
Asignación del teléfono principal. . . . .	26
Personalización del teléfono principal. . . . .	26
Eliminación de la asignación del teléfono principal. . . . .	26
Uso del softphone. . . . .	26
Asignación del Softphone. . . . .	26
Personalización del softphone. . . . .	27
Asignación de teléfonos externos. . . . .	27
<b>Gestión de llamadas. . . . .</b>	<b>29</b>
Exportar datos de llamadas. . . . .	29
Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto. . . . .	29
Transferencia de una llamada. . . . .	29
Transferencia de una llamada mediante la opción de transferencia sin consulta. . . . .	30
Aparcamiento de una llamada. . . . .	31
Hacer una llamada de conferencia. . . . .	32
Creación de una llamada de conferencia sin consulta. . . . .	32
Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento. . . . .	32
Gestión del correo de voz. . . . .	34
Desviación de llamadas a la bandeja de entrada del correo de voz. . . . .	36
Dejar un mensaje de correo de voz. . . . .	36
Envío de un correo de voz de grupo. . . . .	36
Acceso a los mensajes de correo de voz. . . . .	37
Visualización de los correos de voz de un contacto. . . . .	37
Escuchar un mensaje de correo de voz. . . . .	38
Guardar un mensaje de correo de voz. . . . .	38
Responder a un mensaje de correo de voz. . . . .	38
Reenvío de un mensaje de correo de voz. . . . .	39
Eliminar un mensaje de correo de voz. . . . .	39
Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado. . . . .	39
Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz. . . . .	39
Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz. . . . .	40
Cambio de la contraseña del correo de voz. . . . .	40
Configuración de transferencia del correo de voz. . . . .	40
Asignación del perfil de transferencia del correo de voz a estados de disponibilidad. . . . .	41
Reproducción de información de entrega del correo de voz. . . . .	41
Encaminamiento de llamadas. . . . .	41
Encaminamiento por disponibilidad. . . . .	41
Uso del encaminamiento avanzado. . . . .	43
Encaminamiento de llamadas a teléfono móvil. . . . .	44
Personalización de la configuración de opciones de llamadas. . . . .	44
<b>Gestión de mensajes. . . . .</b>	<b>46</b>
Visualización del historial de conversaciones directas con un contacto. . . . .	46
Gestión de notificaciones de mensajes. . . . .	46
Adición de respuestas con mensajes predeterminados. . . . .	46
<b>Integración con Microsoft Exchange. . . . .</b>	<b>48</b>
Integración de Connect Client con Microsoft Exchange. . . . .	48
Sincronización de eventos con el calendario de Microsoft Outlook o de Office 365. . . . .	48

---

Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook o de Office 365. . . . .	49
Sincronización de los correos de voz de Connect Client con Microsoft Outlook u Office 365. . . . .	50
Comprensión del estado de presencia en Microsoft Outlook. . . . .	50
<b>Gestión de conferencias. . . . .</b>	<b>51</b>
Creación de una conferencia. . . . .	51
Visualización de conferencias. . . . .	53
Descarga del archivo de datos iCalendar (ICS) para una conferencia. . . . .	53
Unirse a una conferencia. . . . .	53
Unirse a una conferencia desde el panel de información. . . . .	54
Unirse a una conferencia desde la pestaña Eventos. . . . .	55
Unirse a una conferencia desde el calendario. . . . .	55
Unirse a una conferencia desde un dispositivo iOS. . . . .	56
Colocación de un participante en silencio. . . . .	57
Cancelación de una conferencia. . . . .	57
Cancelación de una conferencia desde Connect Client. . . . .	57
Cancelación de una conferencia desde Microsoft Outlook. . . . .	57
Realización de conferencias con Connect Client for Web. . . . .	57
Uso del chat de grupo. . . . .	58
Uso de pantalla compartida. . . . .	58
Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida. . . . .	59
<b>Pantalla compartida. . . . .</b>	<b>60</b>
Compartir pantallas con un contacto. . . . .	60
<b>Gestión de su cuenta. . . . .</b>	<b>61</b>
Establecimiento de una notificación de sonido. . . . .	61
Gestión del historial. . . . .	61
Visualización de su historial de interacciones con todos los contactos. . . . .	62
Visualización del historial de interacciones con un único contacto. . . . .	62
<b>Gestión de grupos de trabajo. . . . .</b>	<b>64</b>
Descripción general de los grupos de trabajo. . . . .	64
Tipos de acceso a grupos de trabajo. . . . .	64
Identificación de llamadas por nombre de grupo de trabajo. . . . .	64
Gestión de grupos de trabajo. . . . .	64
Visualización de la información de los grupos de trabajo. . . . .	64
Asignación del estado del modo de gestión de llamadas. . . . .	65
Filtración de llamadas en cola. . . . .	65
Gestión de los agentes. . . . .	65
Configuración de las notificaciones de grupo de trabajo. . . . .	66
Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola. . . . .	67
<b>Acceder a MiTeam Meetings. . . . .</b>	<b>68</b>
Registro de la cuenta de MiTeam Meetings. . . . .	68
Iniciar reuniones de MiTeam desde Connect Client. . . . .	70
<b>Prestaciones para el operador. . . . .</b>	<b>72</b>

# Prefacio

Este prefacio proporciona información sobre los objetivos, la organización y las convenciones utilizadas en la Guía del Usuario.

- [Objetivos de este manual](#)
- [Convenciones](#)

## Objetivos de este manual

En esta guía se explica cómo instalar, configurar, administrar y mantener el Connect Client.

## Convenciones

Esta guía utiliza los siguientes avisos:

Esta información es adicional o complementaria.

El presente documento utiliza las siguientes convenciones tipográficas.

**Table 1: Convenciones utilizadas en el documento**

Marca	Significado
Negrita	Nombres de objetos de la interfaz, tales como botones y menús.
Azul	Referencias cruzadas con hipervínculos. Haga clic en el texto azul para ingresar a la sección indicada. <b>Note:</b> Las entradas de la Tabla de contenidos también son vínculos, pero no aparecen en color azul.

# Instalación de Connect Client

Este capítulo contiene información sobre cómo instalar Connect Client.

- [Descripción General](#)
- [Exclusiones de carpetas en el antivirus](#)
- [Instalación de Connect Client en Windows OS](#)
- [Instalación de Connect Client en macOS](#)
- [Actualización de Connect Client](#)

## Descripción General

Connect Client presenta una única interfaz para gestionar comunicaciones empresariales a través de teléfonos principales ST, ordenadores o teléfonos móviles. Connect Client, compatible con Microsoft Windows, macOS y Collaboration for Web, simplifica las comunicaciones cotidianas y facilita el trabajo.

**Note:** Debe habilitar la conmutación por error del servidor en Connect Client siguiendo estos pasos:

1. Cree dos o más servidores y agréguelos en un sitio.
2. Asigne un nombre de dominio completo (FQDN) a cada uno de estos servidores en los servidores DNS.
3. Inicie sesión en Connect Client utilizando el FQDN.

**Note:** Al instalar o actualizar Connect Client, si ve el **Host del agente SMS** en la ventana **Archivos en uso**, seleccione cualquiera de las siguientes opciones y haga clic en **Aceptar** para continuar con la instalación o actualización:

- **Cerrar e intentar reiniciar automáticamente las aplicaciones**
- **No cierre las aplicaciones. (Se requerirá reiniciar).**

## Sistema operativo

### Para Microsoft Windows:

- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8.1
- Microsoft Windows 10

### Para macOS:

- macOS High Sierra 10.13
- macOS Mojave 10.14

### Para Windows Server:

- Windows Server 2016, 64 bits (estándar)
- Windows Server 2012, 64 bits (estándar)
- Windows Server 2008 SP2 (estándar)

## Configuración mínima de hardware

### Para Windows:

- Procesador (para Windows 7 y Windows 8)
  - Connect Client sin medios (solo interacción telefónica y control de llamadas): Doble núcleo a 1,6 GHz
  - Connect Client con medios (contiene Softphone y vídeo): Doble núcleo de 2,4 GHz
- Espacio de disco duro: 2GB
- RAM Total: 4GB
- RAM disponible: 500 MB

### Para macOS:

- Procesador
  - Connect Client sin medios (solo interacción telefónica y control de llamadas): Core 2 Duo 1,83 GHz
  - Connect Client con medios (contiene Softphone y vídeo): Core 2 Duo de 2,4 GHz
- Espacio de disco duro: 2GB
- RAM Total: 8GB
- RAM disponible: 500 MB

## Servidores compatibles

- Microsoft Exchange 2010
- Microsoft Exchange 2013
- Microsoft Exchange 2016
- Microsoft Office 365

## Navegadores compatibles

### Para Microsoft Windows:

- Chrome 55.0 y superiores
- Internet Explorer 11
- Firefox 49.0 y superiores
- Edge 38 y superiores

### Para macOS:

- Chrome 55.0 y superiores
- Firefox 49.0 y superiores
- Safari 11.0
- Safari 12.0

### Para iOS:

- Safari 11

## Entornos compatibles

Los entornos admitidos son los siguientes:

- Citrix XenDesktop 7.6 LTSR
- Citrix XenApp 7.6 LTSR
- Citrix XenDesktop 7.15 LTSR
- Citrix XenApp 7.15 LTSR

**Note:** Softphone no es compatible con el entorno Citrix.

## Exclusiones de carpetas en el antivirus

Antes de instalar Connect Client, debe excluir las carpetas y subcarpetas indicadas a continuación del software Virus Checker en su ordenador:

### Connect Client

<Drive>:\Users\%User%\AppData\Local\Mitel

<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel

<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel Presenter

## Instalación de Connect Client en Windows OS

**Note:** Si ha instalado ST Communicator en su ordenador, el instalador de Connect Client desinstalará Communicator antes de instalar Connect Client.

1. Realice una de las acciones siguientes:

- Abra la notificación de correo electrónico de su administrador de Connect que describe cómo instalar Connect Client, y haga clic en el vínculo para instalar el cliente.
  - En el navegador, introduzca **http://<server IP o FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm**, donde FQDN es un nombre de dominio completamente cualificado. Seleccione **Connect Client**, y haga clic en **Siguiente**.
2. En la página **Contrato de licencia**, seleccione **Acepto los términos del contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**.
  3. Haga clic en **Siguiente** para instalar el cliente en la carpeta predeterminada, o haga clic en **Cambiar** para cambiar la carpeta de destino y continuar.
  4. En la página **Listo para instalar** el programa, haga clic en **Instalar**.
  5. En la página **Asistente InstallShield**, haga clic en **Finalizar**.
  6. En el menú **Inicio**, haga clic en el icono **Connect** para iniciar el cliente.

## Instalación de Connect Client en macOS

Para instalar Connect Client en macOS, haga lo siguiente:

1. Realice una de las acciones siguientes:
  - Abra la notificación de correo electrónico de su administrador de Connect que describe cómo instalar Connect Client, y haga clic en el vínculo para instalar el cliente.
  - En el navegador, introduzca **http://<server IP o FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm**, donde FQDN es un nombre de dominio completamente cualificado. Seleccione **Connect Client**, y haga clic en **Siguiente**.

El archivo de instalación se descarga en la carpeta predeterminada de descargas de su ordenador.

2. Haga doble clic en el archivo de instalación.
3. En la pantalla de Connect, arrastre el icono **Connect** hasta la carpeta **Aplicaciones** y haga doble clic en el icono para iniciar el cliente.

## Actualización de Connect Client

Cuando esté disponible una versión más reciente de Connect Client, verá dos tipos de notificaciones de actualización después de iniciar sesión. Para obtener más información sobre el inicio de sesión en Connect Client, consulte [Inicio de sesión en Connect Client](#) on page 9

- **Actualización recomendada**—puede instalar u omitir la actualización recomendada. No obstante, se recomienda realizar la actualización si Connect Client es dos o más versiones anteriores a la última versión. Haga clic en **Actualizar** en el área de notificación de actualizaciones para obtener la última versión de Connect Client, o haga clic en
- Más tarde para realizar la actualización en otro momento.
- **Actualización obligatoria**—no puede acceder a la aplicación sin actualizar. Debe actualizar la aplicación o salir si decide no actualizarla.

Haga clic en **Actualizar** en la notificación de actualización para obtener la versión más reciente de Connect Client, o haga clic en **Salir**.

Si falla la actualización, recibirá una notificación de error. Haga clic en **Salir** en el área de notificaciones de error para salir.

# Uso de Connect Client

Este capítulo proporciona información sobre cómo utilizar Connect Client.

- [Inicio de sesión en Connect Client](#)
- [Navegación por la interfaz de Connect Client](#)
- [Adición de accesos directos a la barra de herramientas del cliente](#)
- [Selección del idioma preferido](#)
- [Establecimiento de una notificación de sonido](#)
- [Registros de Connect Client](#)
- [Compartir datos con Mitel](#)

## Inicio de sesión en Connect Client

Puede iniciar sesión en Connect Client utilizando sus credenciales de Connect o de Windows.

### 1. Abra Connect Client.

- Para iniciar sesión con sus credenciales de Connect, introduzca sus credenciales de Connect.
  - Correo electrónico o nombre de usuario

Si su dirección de correo electrónico es la misma tanto para Connect Client como para Microsoft Exchange, inicie sesión con su dirección de correo electrónico para integrar Connect Client con Microsoft Exchange. Para obtener más información sobre cómo integrar Connect Client con Microsoft Exchange, consulte [Integración de Connect Client con Microsoft Exchange](#) on page 48.

- Contraseña

- Para iniciar sesión con sus credenciales de Windows, haga clic en **Mostrar opciones avanzadas** y seleccione **Usar credenciales de Windows**.

**Note:** La opción **Usar credenciales de Windows** se aplica únicamente a los usuarios de MiVoice Connect tanto para Windows como para macOS.

2. Haga clic en **Mostrar opciones avanzadas** para ver los campos **Dominio** y **Servidor**.
3. En el campo **Servidor**, introduzca el nombre de dominio completamente cualificado (FQDN).
4. Para guardar sus credenciales, seleccione la opción **Recordarme**.

#### Note:

- Esta opción recuerda la contraseña solo si sale de la aplicación pero no cierra la sesión. Si cierra la sesión, debe volver a introducir la contraseña para iniciar sesión.
- Esta opción falla si el nombre de usuario del cliente de conexión contiene solo números y contiene más de 16 dígitos. Para evitar esto, use nombres alfanuméricos o use menos de 16 dígitos.

### 5. Haga clic en **Iniciar sesión**.

Para cerrar sesión en Connect Client, haga clic en la lista desplegable debajo del <nombre de usuario> en el panel de información, y haga clic en **Cerrar sesión**.

Dependiendo de cómo esté configurado su sistema, es posible que deba introducir sus credenciales manualmente en lugar de usar la casilla de verificación **Usar credenciales de Windows**.

## Apertura automática de Connect Client

Puede habilitar Connect Client para que se abra automáticamente cuando inicia el ordenador.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  .
3. Haga clic en **Cuenta > Iniciar sesión**.
4. Seleccione **Iniciar automáticamente Mitel Connect** al iniciar el ordenador.

## Cambio de contraseña

### Note:

Puede cambiar la contraseña de Connect Client únicamente cuando Connect Client no está integrado con Microsoft Exchange. La contraseña cambia automáticamente cuando cambia la contraseña en Microsoft Exchange.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Iniciar sesión**.
4. Introduzca:
  - Contraseña actual
  - Nueva contraseña
  - Confirmar nueva contraseña
5. Haga clic en **Establecer nueva contraseña**.

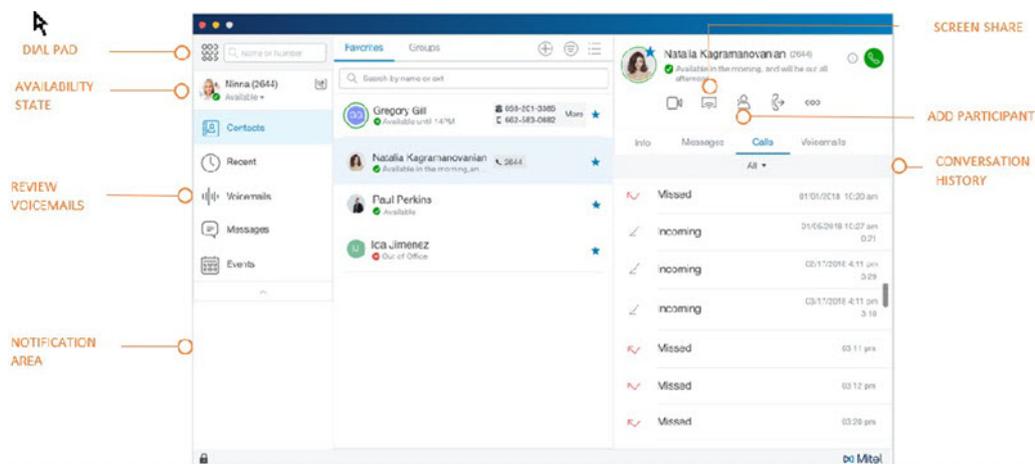
Si su contraseña ha expirado, la notificación de caducidad de la contraseña aparecerá cuando inicie sesión.

Para cambiar la contraseña caducada, introduzca la nueva contraseña en los campos **Nueva contraseña** y **Volver a ingresar contraseña**. Haga clic en **Guardar & Iniciar sesión**.

## Navegación por la interfaz de Connect Client

Connect Client consta de tres paneles basados en las opciones que usted selecciona en el panel de información, tal y como se muestra en la figura.

Figure 1 : Interface de Connect Client



- **Barra de menú de Connect**—utilice la lista desplegable de Connect en la barra de menú del cliente para hacer lo siguiente:
  - Ver información acerca de Connect.
  - Comprobar si hay actualizaciones.
  - Abrir la página Configuración (en Windows) o la página Preferencias (en macOS).
  - Mostrar o editar la barra de herramientas.
  - Configurar Connect Client para que se ubique en la parte superior mientras navega por otras aplicaciones. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña **Ventana** en la barra de menú de Mac.
  - Acceder a la guía del usuario y vídeos de formación. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña **Ayuda** en la barra de menú de Mac.
  - Enviar archivos de registro al Soporte de Mitel. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña **Ayuda** en la barra de menú de Mac.
  - Salir de Connect Client.
- **Teclado de marcación**: utilice el teclado de marcación para marcar números de teléfono.

- **Barra de búsqueda de marcación rápida**—utilice la barra de búsqueda de marcación rápida para buscar un nombre, un número, una dirección de correo electrónico, o un nombre de una empresa.
- **Panel de información**—es el panel de navegación principal predeterminado:

- **<nombre de usuario>**—utilice la pestaña **<nombre de usuario>** para ver o editar su información de perfil. Si Connect Client está integrado con Microsoft Exchange, este importa su imagen del directorio activo que está asociada con Outlook. Para obtener más información sobre la integración con Microsoft Exchange, consulte [Integración de Connect Client con Microsoft Exchange](#) on page 48.

No obstante, si utiliza su imagen del directorio activo, no puede editarla ni quitarla.

- **Contactos**—utilice la pestaña Contactos para ver sus contactos, agregar un nuevo contacto, crear grupos, y agregar contactos a Favoritos o a Grupos.

- **Recientes**—Utilice la pestaña Recientes para ver la lista de llamadas entrantes (↙), llamadas salientes (↗), y llamadas perdidas (↖). Muestra las llamadas en orden cronológico, con la más reciente en la parte superior.

La fecha, la hora y la duración de las llamadas se muestra para todas las llamadas entrantes y salientes. Para las llamadas del día en curso, se muestra la hora y la duración de la llamada. Para las llamadas del día anterior, se muestra la palabra "Ayer" junto con la hora y la duración de la llamada. Para las llamadas más antiguas, se muestra la fecha, la hora y la duración de la llamada.

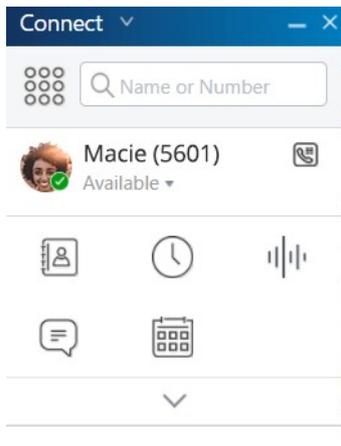
Las llamadas consecutivas realizadas o recibidas desde el mismo número se agrupan juntas, y la cantidad de llamadas se muestra junto al nombre del contacto. La insignia en la pestaña Reciente indica la cantidad de llamadas perdidas.

- **Correos de voz**—utilice la pestaña Correos de voz para ver los correos de voz nuevos, guardados y eliminados. La insignia en la pestaña Correos de voz indica la cantidad de mensajes de correo de voz no escuchados.
- **Mensajes**: utilice la pestaña Mensajes para ver sus registros de chats.
  - + **Usuarios de MiVoice Connect**: Haga clic en la pestaña **Mensajes** para abrir los detalles de las conversaciones en el tercer panel. La insignia en la pestaña Mensajes indica la cantidad de mensajes no leídos.
- **Eventos**—utilice la pestaña Eventos para ver sus citas pasadas y futuras del calendario. Para ver sus citas de Outlook, sincronice Connect Client con Microsoft Exchange.
- **Grupos de trabajo**—utilice la pestaña Grupos de trabajo para ver las llamadas activas del grupo de trabajo de un usuario y el estado actual del grupo de trabajo de dicho usuario. Para poder ver información sobre grupos de trabajo, debe ser miembro de un grupo de trabajo y tener el tipo de licencia correcto.
 

**Note:** La función Grupo de trabajo está disponible únicamente para los usuarios de MiVoice Connect.

Puede expandir o contraer la vista del panel de información haciendo clic en el icono de flecha hacia arriba/abajo. En la vista contraída, puede posar el cursor sobre cada icono para ver la información sobre la herramienta.

## Figure 2 : Vista contraída del panel de información



—este icono indica que la conexión con el servidor de Connect es segura y que el cliente está enviando datos cifrados. Cuando este icono es de color amarillo, indica que la conexión no es segura y el cliente está enviando tanto datos cifrados como no cifrados. Pose el cursor sobre el icono para ver la información sobre la herramienta.

- **Segundo panel**—el segundo panel muestra información basada en su selección del panel de información. Puede cambiar el tamaño del segundo panel manualmente de acuerdo a sus necesidades. Esta configuración se conservará en el equipo en el que inició sesión si:

- Cierra y vuelve a abrir el segundo panel
- Abre el tercer panel
- Cierra sesión y luego inicia sesión en Connect Client

**Note:** Si el mismo usuario inicia sesión en Connect Client desde otro equipo, el segundo panel se abre con la configuración predeterminada y se pierden todo el resto de ajustes.

- **Tercer panel**—el tercer panel muestra información basada en la selección hecha en el segundo panel. Por ejemplo, si hace clic en un contacto en el segundo panel, el tercer panel mostrará la tarjeta del contacto. Desde la tarjeta del contacto, puede acceder a la conversación, a las llamadas y al historial del correo de voz, junto con la información del contacto.

- **Tarjeta de contacto:** vea y gestione el contacto seleccionado.
  - + **Información**—vea los detalles del contacto seleccionado.
  - + **Mensajes**—vea el historial de conversaciones del contacto seleccionado y escriba nuevos mensajes al contacto.
  - + **Llamadas:** vea el historial de llamadas del contacto seleccionado.
  - + **Correos de voz**—vea el historial del correo de voz del contacto seleccionado. Haga clic en el botón Minimizar situado en la esquina superior derecha de un panel para cerrarlo.

**Note:** El tercer panel se cierra automáticamente si el usuario hace clic en cualquiera de los elementos del panel de información. No obstante, si hay una sesión activa en curso, esa sesión no se pierde y puede verse en el panel de información.

**Note:** La insignia en el icono Connect Client de la barra de tareas del ordenador indica la cantidad total de llamadas perdidas y de mensajes de correos de voz no escuchados. El icono de Connect Client se ilumina (Windows) / rebota (MAC) cuando tenga nuevas llamadas perdidas, mensajes y mensajes de voz.

## Anclaje de pestañas para acceso rápido

Puede anclar una pestaña al panel de información para su acceso rápido. La pestaña anclada permanece abierta en el segundo panel con el panel de información. Mientras navega por las otras pestañas, puede ver la pestaña anclada en el segundo panel después de cerrar las pestañas abiertas. Puede anclar solo una pestaña al panel de información.

Para anclar una pestaña al panel de información:

1. En el panel de información, seleccione la pestaña.

2.



Haga clic en

icono. Para desanclar la pestaña, haga clic en



icono.

## Ubicación de Connect Client

Puede configurar Connect Client para que se ubique siempre en la parte superior cuando navega por otras aplicaciones.

### Para Windows:

1. En la barra de menú del cliente, haga clic en la lista desplegable **Connect**.
2. Seleccione **Siempre en la parte superior**.

### Para macOS:

1. En la barra de menú de Mac, haga clic en **Ventana**.
2. Seleccione **Siempre en la parte superior**.

## Adición de accesos directos a la barra de herramientas del cliente

Desde la barra de herramientas del cliente, puede agregar accesos directos para las operaciones más utilizadas o preferidas. Los botones configurados funcionan como accesos directos para acceder a las operaciones que requieren más acciones para completar la misma tarea. Puede utilizar estos botones de acceso directo para ejecutar tareas con un solo clic para monitorizar una llamada, iniciar una grabación de voz, abrir el monitor de llamadas en cola del agente, activar el softphone, o cualquier otra opción definida por su organización.

Para activar esta función, el administrador primero debe configurar los botones programables de las **barras de herramientas del cliente** en Connect Director para cada usuario.

La lista de accesos directos configurados se muestra en una ventana del cliente. Para ver u ocultar la barra de herramientas del cliente de Connect Client, haga clic en la lista desplegable **Connect** en la barra de menú del cliente y active o desactive la opción **Mostrar barra de herramientas**.

Para seleccionar qué botones de acceso directo se muestran en la barra de herramientas del cliente:

1. Haga clic en el icono **+** en la parte inferior derecha del panel de la barra de herramientas.
2. Seleccione los botones para agregar al panel de la barra de herramientas.

**Note:** Puede agregar hasta 140 botones a la barra de herramientas del cliente.

Puede arrastrar y soltar para volver a ordenar los botones. Los accesos directos del teclado a los primeros 10 botones se asignan automáticamente según su orden en la barra de herramientas del cliente. Para macOS, utilice CMD+0-CMD+9; y para Windows, utilice ALT+0-ALT+9, como accesos directos del teclado. Puede pasar el cursor sobre los botones para ver la información sobre la herramienta. Para un botón de Monitorizar extensión, también puede ver el estado de disponibilidad de la extensión que está monitorizando.

## Selección del idioma preferido

Puede seleccionar el idioma preferido para su teléfono principal y para la interfaz de Connect Client.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
- 2.

En el segundo panel, haga clic en  y luego haga clic en **Idioma**.

**Note:** Si su sistema operativo está en español, francés, alemán o chino simplificado, Connect Client utiliza el mismo idioma del sistema operativo. Para otros idiomas, Connect Client utiliza el inglés como idioma predeterminado. La página Mitel Collaboration for Web siempre utiliza el mismo idioma que el del sistema operativo, independientemente del idioma seleccionado en las preferencias.

3. Desde la lista desplegable **Teléfono principal & Menús de correo de voz**, seleccione el idioma deseado para su teléfono principal.
4. Desde la lista desplegable **Deseo utilizar esta aplicación en**, seleccione el idioma deseado para la interfaz de Connect Client.

Debe salir y reiniciar el cliente para que los cambios se apliquen.

## Establecimiento de una notificación de sonido

Puede crear una notificación de sonido para identificar un evento específico, como por ejemplo un correo de voz, una llamada desde un número interno o externo, una llamada monitorizada, una llamada compartida, o para identificar una conversación nueva o existente.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Sonidos**.
4. En el campo **Alertas de audio**, seleccione **Activar**.
5. En el campo **Para evento**, haga clic en la lista desplegable a la derecha y seleccione alguna de las siguientes opciones:
  - nuevo correo de voz
  - llamada desde un número interno
  - llamada desde un número externo
  - nuevo mensaje en inicio de una nueva conversación
  - nuevo mensaje en inicio de una conversación existente
  - llamada monitorizada
  - llamada de línea compartida
6. Seleccione **Reproducir alerta**, haga clic en la lista desplegable a la derecha, y seleccione el sonido deseado de la lista.
 

**Note:** Además de la lista de sonidos predeterminada, también puede agregar o quitar un nuevo archivo `.wav`.

## Registros de Connect Client

Connect Client crea un archivo de registro cada vez que inicia sesión. Los registros se utilizan para ayudar a Soporte técnico a depurar problemas que pueden surgir durante la operación. Puede enviar los archivos de registro a su Administrador de Connect abriendo una solicitud de solución de problemas.

Para enviar los archivos de registro del cliente:

- **Para Windows:**
  1. En la barra de menú Connect, haga clic en la lista desplegable **Connect**.
  2. Seleccione **Enviar registros del cliente** y siga las instrucciones en pantalla.
- **Para macOS:**
  1. En la barra de menús de Mac, haga clic en la pestaña **Ayuda**.
  2. Seleccione **Enviar registros del cliente** y siga las instrucciones en pantalla.

## Registros de Connect Web Collaboration Client desde dispositivos iOS

Connect Web Collaboration Client genera un archivo de registro cada vez que se inicia sesión desde su dispositivo iOS. Los registros proporcionan datos que ayudan a Soporte técnico a solucionar problemas que puedan surgir durante las sesiones. Puede descargar el archivo de registro para una sesión a través de su dispositivo iOS y adjuntar el archivo a una solicitud de solución de problemas.

A continuación, se muestran los pasos para acceder y descargar los archivos de registro para una sesión de Connect Web Collaboration Client en su dispositivo iOS:

1. Inicie **“Connect Web Collaboration Client”** en Safari en el dispositivo iOS.
2. Preséntese.
3. En la esquina superior izquierda del título de la reunión, mantenga presionado el título de la reunión durante 2 segundos.
 

Puede aparecer un cuadro de diálogo emergente según el estado de configuración de su teléfono, con el mensaje "Este sitio está intentando abrir una ventana emergente", dándole las opciones de Permitir y Bloquear.
4. Seleccione **Permitir** para abrir una nueva página y acceder a los registros de la sesión.
5. Seleccione **Compartir**.
6. Seleccione **Crear PDF**.
7. Haga clic en **Listo**.

8. Seleccione **Guardar archivo en**.
9. Opcional: Puede adjuntar el archivo a un correo electrónico, explicando el problema y enviarlo al Soporte técnico de Mitel a [ITsupport@mitel.com](mailto:ITsupport@mitel.com), o bien abrir una solicitud de solución de problemas en el portal de Soporte de TI Global de Mitel en <https://itsupport.mitel.com>.

Alternativamente, siga estos pasos si no aparece el cuadro de diálogo emergente:

1. Seleccione el botón **Compartir**.
2. Seleccione **Crear PDF**.
3. Haga clic en **Listo**.
4. Seleccione **Guardar archivo en la ubicación deseada** para guardar el archivo en la ubicación deseada, como su unidad local.
5. Adjunte el registro a su solicitud de soporte de TI o envíelo por correo electrónico a Soporte técnico de TI de Mitel.

## Compartir datos con Mitel

Connect Client envía los datos de interacción del usuario de manera anónima a Mitel de forma predeterminada. Los datos son analizados por Soporte técnico con el objeto de mejorar la aplicación Connect Client.

**Note:** Todos los datos anónimos son cifrados y no pueden ser rastreados hasta el usuario.

Para deshabilitar el envío de datos de interacción del usuario a Mitel:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  .
3. Haga clic en **Cuenta > Acceso**.
4. Desactive la opción **Sí, quiero ayudar a Mitel a crear mejores productos! opción Enviar datos anónimos a Mitel**.

Debe salir y reiniciar Connect Client para que los cambios se apliquen.

# Gestión de los contactos

Este capítulo proporciona información sobre cómo gestionar los contactos.

- [Gestión de los contactos](#)
- [Gestión de grupos de contactos](#)

## Gestión de los contactos

Connect Client le permite organizar y gestionar sus contactos.

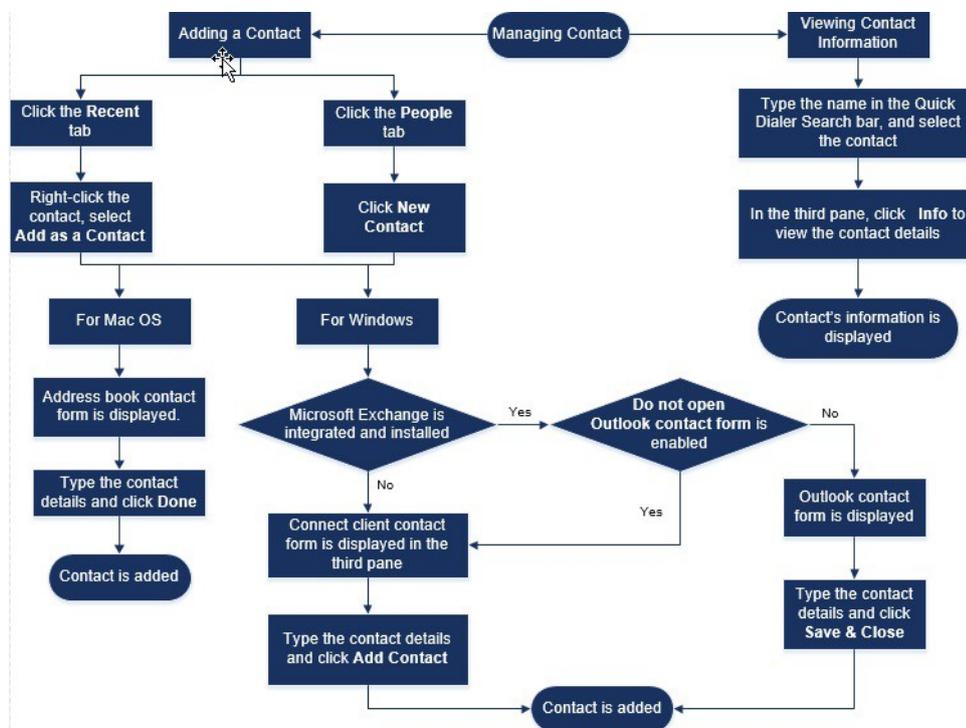
Para ver el directorio del sistema que muestra todos los contactos de su organización, haga clic en la barra **Búsqueda de marcación rápida**. Los nombres de contactos con caracteres especiales y números se muestran primero, seguidos por los nombres en orden alfabético por apellido con encabezados alfabéticos.

Para buscar un contacto, introduzca uno de los siguientes datos en la barra de **Búsqueda de marcación rápida**:

- Nombre
- Apellido
- Dirección de correo electrónico
- Nombre de la compañía
- Número de extensión
- Identificador doble (una sola letra o dos letras del nombre del contacto). Por ejemplo, puede escribir P R o Pa Ro para buscar a Patrick Roberts.

[Administrar Contactos](#) describe el proceso para agregar un contacto y ver la información del contacto.

**Figure 3 : Gestión de los contactos**



## Adición de un contacto en Windows

Puede agregar un nuevo contacto usando el formulario de contacto de Microsoft Outlook y el formulario de contacto de Connect Client.

**Note:**

Puede agregar un nuevo contacto mediante el formulario de contacto de Outlook solo si:

- Su administrador de Connect ha configurado la cuenta de Microsoft Exchange en Connect Director.
- Microsoft Outlook está instalado en el ordenador.

Para agregar un contacto usando el formulario de contacto de Microsoft Outlook:

1. Realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en la pestaña **Recientes**, haga clic con el botón derecho en el contacto, y seleccione **Agregar como contacto**.
  - Haga clic en la pestaña **Contactos** y haga clic en  en la esquina superior derecha del segundo panel, y luego seleccione **Agregar contacto**.

Aparece un formulario de contacto de Outlook sin título.

2. Escriba en los campos necesarios los detalles del contacto.
3. Haga clic en **Guardar & Cerrar**.

**Note:**

Si tiene instalado Microsoft Outlook en su ordenador, el formulario de contacto de Outlook se abre de manera predeterminada al agregar un nuevo contacto. No obstante, puede configurar Connect Client para que abra el formulario de contacto de Connect en lugar del formulario de contacto de Outlook.

Para abrir el formulario de contacto de Connect en lugar del formulario de contacto de Outlook cuando agrega un contacto, haga lo siguiente:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y luego haga clic en **Outlook**.
3. Seleccione **No abrir Outlook al agregar contacto a Connect**.

Para agregar un nuevo contacto usando el formulario de contacto de Connect:

1. Realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en la pestaña **Recientes**, haga clic con el botón derecho en el contacto, y seleccione **Agregar como contacto**.
  - Haga clic en la pestaña **Contactos** y haga clic en  en la esquina superior derecha del segundo panel, y luego seleccione **Agregar Contacto**. El formulario de contacto se abre en el tercer panel.
2. Escriba en los campos necesarios los detalles del contacto.
3. Haga clic en **Agregar contacto**.

**Adición de un contacto externo en Windows**

Puede agregar un contacto externo a su lista de contactos de Connect Client:

1. Haga clic en la pestaña **Recientes**, seleccione el número en el segundo panel, y haga clic en  en la esquina superior izquierda del tercer panel. Se mostrará la página **Crear contacto**.
2. Introduzca el número en el campo de búsqueda, y haga clic en  en la esquina superior izquierda del tercer panel. Se mostrará la página **Crear contacto**.
3. Escriba en los campos necesarios los detalles del contacto.
4. Haga clic en **Crear**.

**Note:**

No puede agregar ningún número externo usando el formulario de contacto de Microsoft Outlook.

**Visualización de la información de un contacto**

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre del contacto o el número de extensión, y seleccione el contacto.
  - De forma predeterminada, se muestran los resultados de búsqueda del directorio del sistema.

- Si ha habilitado la opción **Habilitar la búsqueda de contactos en mis carpetas públicas de contactos de Exchange**, podrá ver los resultados de búsqueda de **Coincidencias directas** y de **Coincidencias públicas de Exchange**.
  - De forma predeterminada, Connect Client muestra los resultados de búsqueda de **Coincidencias directas**.
  - Para buscar un contacto de sus carpetas públicas de Exchange, haga clic en **Coincidencias públicas de Exchange**. En la lista desplegable, seleccione la carpeta y el contacto.

Se abre la tarjeta del contacto en el tercer panel.

**Note:** Para obtener más información sobre la opción **Habilitar la búsqueda de contactos en mis carpetas públicas de contactos de Exchange**, consulte [Habilitar la búsqueda de contactos en las carpetas públicas de contactos de Exchange](#):

2. En la tarjeta del contacto, haga clic en **Información** para ver los detalles del contacto.

Para ver el nombre de la empresa, el nombre del departamento y el número de teléfono de un contacto:

- En la barra **Búsqueda de marcación rápida**:
  - a. Haga clic con el botón derecho en el contacto en el segundo panel.
  - b. Seleccione las opciones **Mostrar nombre de la empresa**, **Mostrar nombre del departamento** y **Mostrar número de teléfono** para ver u ocultar la información del contacto.
- En **Favoritos** y en **Grupos**:
  - a. En el segundo panel, haga clic en .
  - b. Seleccione las opciones **Nombre de la empresa**, **Nombre del departamento** y **Número de teléfono** para ver u ocultar la información del contacto.

Los números de teléfono del contacto se muestran en el siguiente orden: extensión ( ), teléfono comercial o laboral () , teléfono móvil () , y teléfono particular (). Si un contacto ha configurado los cuatro números de teléfono en Connect Client, se mostrarán de forma predeterminada los primeros dos números de teléfono en el orden antedicho en el segundo panel.

Para ver todos los números de teléfono, haga clic en **Más**. Se abre la tarjeta del contacto en el tercer panel. Haga clic en **Información** donde se muestran todos los números de teléfono y el identificador de correo electrónico del contacto.

**Note:** La opción **Más** se muestra solo si el contacto ha configurado más de dos números de teléfono.

## Importación de carpetas de contactos

Para macOS, puede importar las carpetas de contactos de la libreta de direcciones de Mac a Connect Client. Si Microsoft Outlook está instalado en el ordenador, la libreta de direcciones de Mac se sincroniza con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365.

**Note:** Debe habilitar Connect Client en preferencias del sistema en Mac para importar los contactos de la libreta de direcciones de Mac.

Para importar las carpetas de contactos de la libreta de direcciones de Mac:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Contactos/Outlook**.
4. Seleccione la opción **Sincronizar mis contactos de Mac**.
5. Haga clic en **+Mostrar carpetas de contactos** y seleccione las carpetas que desee importar a Connect Client.

Para Windows, si ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, puede importar las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365 al Connect Client. Para obtener información sobre cómo importar las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365 a Connect Client, consulte [Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook o de Office 365](#) on page 49.

## Edición de un contacto externo

Para editar un contacto externo, siga estos pasos:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número del contacto.
2. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el nombre del contacto que desea editar.
3. La tarjeta del contacto se abre en el tercer panel, haga clic en **Información** en la tarjeta del contacto.
4. Haga clic en **Editar**, y actualice los campos.
5. Haga clic en **Guardar** para confirmar la actualización.

## Eliminación de un contacto

Para eliminar un contacto de Connect Client cuando no está integrado con Outlook:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o la extensión del contacto.
2. Haga clic en el nombre del contacto que desea eliminar.
3. Haga clic en **Información** en la tarjeta del contacto.
4. Haga clic en **Eliminar**.
5. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.

**Note:** Puede eliminar únicamente los contactos externos que haya agregado a Connect Client. Sin embargo, no puede eliminar los contactos disponibles a través del directorio del sistema de su organización.

Puede eliminar los contactos importados de Outlook todos a la vez usando la interfaz de Connect Client.

Para eliminar los contactos importados de Outlook:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y luego haga clic en **Outlook**.
3. Haga clic en **Quitar contactos sincronizados**.
4. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Quitar**.

Todos sus contactos importados de Outlook se eliminan a la vez. Se deshabilita la opción **Quitar contactos sincronizados** y se desactiva la opción **Sincronizar mis contactos de Outlook**.

## Eliminación de un contacto externo

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número del contacto.
2. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el nombre del contacto que desea editar.
3. La tarjeta del contacto se abre en el tercer panel. Haga clic en **Información** en la tarjeta del contacto.
4. Haga clic en **Eliminar**.
5. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.

## Adición de un contacto a su lista de favoritos

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o la extensión del contacto.
2. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el icono **Estrella** ubicado al lado del nombre de contacto que desea marcar como favorito.

Alternativamente, puede marcar un contacto como favorito haciendo clic en el icono **Estrella** en el Avatar del tercer panel.

Puede marcar un contacto como favorito tanto en Coincidencias directas como en Coincidencias públicas de Exchange.

Para quitar el contacto de la lista de favoritos, haga clic en el icono **Estrella** ubicado al lado del nombre del contacto o en el Avatar.

## Visualización de favoritos

1. Haga clic en la pestaña **Contactos** en el panel de información.
2. Haga clic en la pestaña **Favoritos** en el segundo panel para ver la lista de contactos marcados como favoritos.

En las listas Favoritos y Grupos, puede ver los contactos en modo **Lista** y en modo **Compacto**. En el segundo panel, haga clic en  para verlos en modo Lista, y haga clic  para verlos en modo Compacto.

- **Modo lista:** Se muestran el nombre, el número de extensión, el número de teléfono, el nombre del departamento y el estado de disponibilidad del contacto.
- **Modo compacto:** Se muestran el nombre y el estado de disponibilidad del contacto.

## Búsqueda de contactos

Puede buscar los contactos agregados a Favoritos o a Grupo. Para buscar un contacto, introduzca el nombre o la extensión del contacto en el campo Buscar en la pestaña Favoritos o Grupo.

Los resultados de la búsqueda se abren en el segundo panel y muestran el nombre, el estado de disponibilidad, el número de extensión y el número de teléfono del contacto.

Si el contacto está en línea y ha establecido una nota adicional al estado de disponibilidad, se mostrará la nota adicional. Si el contacto está desconectado, el estado de disponibilidad será desconocido.

Para obtener más detalles sobre cómo ver la información de un contacto, consulte [Adición de un contacto externo en Windows](#) on page 17.

## Visualización de la información de la pila de llamadas de un contacto

Puede ver el estado de disponibilidad y la información de la pila de llamadas de un contacto si el contacto está agregado a su lista Favoritos o Grupos. Para ver la información de la pila de llamadas, realice una de las acciones siguientes:

- Haga clic en **Contactos > Favoritos** o **Grupos**. Pose el cursor sobre un contacto para ver la información sobre la herramienta. La información sobre la herramienta muestra el estado de disponibilidad y la información de la pila de llamadas del contacto.
- Abra la tarjeta del contacto y haga clic en  en la esquina superior derecha de la tarjeta del contacto para ver el estado de disponibilidad y la información de la pila de llamadas del contacto.

Si el contacto ha incluido una nota adicional al estado de disponibilidad, se mostrará la nota adicional en lugar del estado predeterminado.

Puede contestar las llamadas entrantes, las llamadas aparcadas y las llamadas en espera de la pila de llamadas del contacto. Para contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto, consulte [Exportar datos de llamadas](#) on page 29

## Gestión de grupos de contactos

### Creación de un grupo de contactos

1. En el panel de información, haga clic en **Contactos > Grupos**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y seleccione **Agregar grupo**.
3. En el campo **Nombre de grupo**, escriba el nombre del grupo.
4. En el campo **Miembros del grupo**, realice una de las siguientes acciones:
  - Introduzca el nombre del contacto y seleccione el contacto.
5. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, introduzca el nombre o el número del contacto, y luego arrastre el contacto desde los resultados de búsqueda al campo **Personas**.  
**Note:** Puede utilizar la opción **Más** para enumerar todos los miembros para grupos más grandes.
6. Haga clic en **Crear** para guardar el grupo, o **Descartar**.

# Gestión de los estados de disponibilidad

Este capítulo proporciona información sobre la gestión de los estados de disponibilidad para los usuarios y sus contactos.

- [Entendiendo los estados de disponibilidad](#)
- [Estado de disponibilidad cambiante](#)
- [Permiso para que un contacto gestione su estado de disponibilidad](#)

## Entendiendo los estados de disponibilidad

Puede revisar o verificar el estado de disponibilidad de un contacto en Connect Client antes de comunicarse con ese contacto. Connect Client actualiza automáticamente el estado de disponibilidad de los usuarios a medida que estos reciben y realizan llamadas. Cuando se integra con Microsoft Exchange, Connect Client también muestra el estado de reunión de los usuarios.

Puede monitorizar la disponibilidad de hasta 500 contactos. Esta función puede configurarla el administrador de Connect.

Los distintos estados de disponibilidad se describen en la [Estados de disponibilidad](#).

**Table 2: Estados de disponibilidad**

Color	Estado	Predefinido/ personalizado	Descripción
Verde	Disponible	Predefinido	El contacto está disponible para una llamada o para una sesión de mensaje instantáneo.
Amarillo	En una reunión	Predefinido	El contacto está en una reunión, pero puede comunicarse con él mediante una sesión de mensaje instantáneo. Si llama a este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en <a href="#">Reproducción de información de entrega del correo de voz</a> on page 41.

Color	Estado	Predefinido/ personalizado	Descripción
Rojo	Fuera de la oficina	Predefinido	Si llama a este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en <a href="#">Reproducción de información de entrega del correo de voz</a> on page 41.
Rojo	No molestar	Predefinido	El contacto está ocupado y no desea ser localizado. No obstante, puede ponerse en contacto con él mediante mensajes instantáneos. Si llama a este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en <a href="#">Reproducción de información de entrega del correo de voz</a> on page 41.
Rojo	Vacaciones	Predefinido	Si llama a este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en <a href="#">Reproducción de información de entrega del correo de voz</a> on page 41.

Color	Estado	Predefinido/ personalizado	Descripción
Gris	Personalizado	Personalizable.	El contacto tiene estado personalizado, según la opción configurada. Si llama a este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en <a href="#">Reproducción de información de entrega del correo de voz</a> on page 41.
Naranja	Sonando	Predefinido	Si recibe una llamada entrante, el estado de disponibilidad parpadea y cambia a naranja.
	En el teléfono	Predefinido	Si contesta a una llamada entrante, el estado de disponibilidad cambia a naranja.  Si usted está en medio de una llamada y recibe otra llamada entrante, el estado de disponibilidad comienza a parpadear y cambia a Timbre.

### Configuración de alertas para el estado de disponibilidad de los contactos

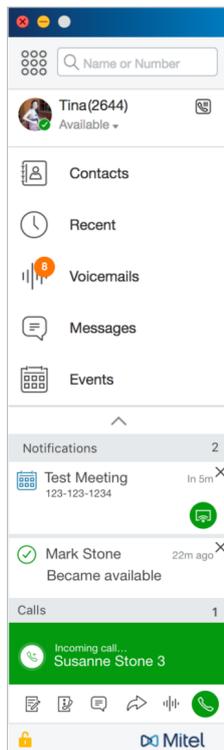
Si desea comunicarse con un contacto cuyo estado no es Disponible en ese momento, puede configurar Connect Client para que le notifique cuando el estado del contacto cambie a Disponible.

Para recibir una notificación, realice una de las siguientes acciones:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, introduzca el nombre o la extensión del contacto, y seleccione el contacto. En la **Tarjeta de contacto**, haga clic en  y seleccione **Alertar cuando esté disponible**.
2. Si agrega el contacto a su lista **Favoritos** o **Grupos**, haga clic con el botón derecho en el contacto en la pestaña **Favoritos** o **Grupos**, y seleccione **Alertar cuando esté disponible**.
3. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, introduzca el nombre o la extensión del contacto, haga clic con el botón derecho en el contacto en el segundo panel, y seleccione **Alertar cuando esté disponible**.

Aparecerá una notificación en el panel de información que le alertará cuando el contacto esté disponible.

**Figure 4 : Notificación de alerta cuando esté disponible**



Puede establecer la alerta solo para los contactos disponibles en el directorio del sistema de su organización. Sin embargo, no puede establecer esta alerta para contactos externos que haya agregado a Connect Client.

**Note:** Las alertas se deshabilitan cuando al salir de Connect Client o reiniciarlo.

## Estado de disponibilidad cambiante

Connect Client actualiza automáticamente el estado de disponibilidad cuando se utiliza el sistema, pero usted puede seleccionar un estado de disponibilidad predefinido o configurar un estado de disponibilidad personalizado.

### Selección de un estado de disponibilidad predefinido

1. En el panel de información, haga clic en el menú desplegable debajo de **<nombre de usuario>**.
2. Seleccione uno de los siguientes estados de disponibilidad:
  - **Disponible**
  - **En una reunión**
  - **Fuera de la oficina**
  - **No molestar**
  - **De vacaciones**

Se muestra una marca de verificación ✓ al lado del estado actual.

### Adición de una nota a los estados de disponibilidad

Se puede agregar una nota personalizada a cada estado de disponibilidad en Connect Client. Para agregar o editar una nota en el estado de disponibilidad:

1. En la lista desplegable, pose el cursor sobre el estado de disponibilidad seleccionado, y haga clic en .
2. En el campo Nota adicional, introduzca la descripción. Puede introducir una descripción de hasta 50 caracteres.
3. Haga clic en **Listo** para guardar los cambios, o en **Cancelar** para descartarlos.

Si no desea agregar ni editar la nota, haga clic en **Atrás** para volver al menú desplegable del estado de disponibilidad.

## Configuración de un estado de disponibilidad personalizado

1. En el panel de información, haga clic en el menú desplegable debajo de **<nombre de usuario>**.
2. En el menú desplegable, haga clic en **Personalizar** y seleccione uno de los colores de estado de disponibilidad:
  - **Verde: disponible**
  - **Amarillo: ocupado**
  - **Rojo: no está disponible**

**Note:** El color del estado de disponibilidad no puede personalizarse.
3. Introduzca su estado personalizado. Haga clic en **Listo** para guardar los cambios, o en **Cancelar** para descartarlos. Haga clic en **Atrás** para volver al menú desplegable del estado de disponibilidad.

El color y el estado de disponibilidad personalizado se muestran en la pestaña **<nombre de usuario>**.

**Note:** Para ver su estado de disponibilidad en Microsoft Outlook tras la integración con Connect Client, asegúrese de iniciar el cliente antes de iniciar Outlook en Windows.

## Permiso para que un contacto gestione su estado de disponibilidad

Puede configurar un contacto para que gestione su estado de disponibilidad en Connect Client. Para gestionar su estado de disponibilidad, el contacto debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El contacto debe haberlo agregado a un grupo de contactos.
- El contacto debe tener un tipo de licencia de Supervisor o de Operador de un grupo de trabajo, y la misma debe estar configurada con una clase de servicio específica en Connect Director.

Para permitir acceso a un contacto para que gestione sus estados de disponibilidad:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Acceso**.
4. Introduzca el nombre del contacto al que desea permitir acceso y cierre la página. El contacto quedará configurado para cambiar su estado de disponibilidad hasta que usted revoque el acceso quitando el contacto de la página **Acceso**.

# Gestión de los teléfonos

Este capítulo proporciona información sobre teléfonos principales, softphones y teléfonos externos.

- [Gestión del teléfono principal](#)
- [Uso del softphone](#)
- [Asignación de teléfonos externos](#)

## Gestión del teléfono principal

Esta sección proporciona información sobre la asignación de un teléfono principal a Connect Client.

### Asignación del teléfono principal

1. En el teléfono principal, pulse la tecla programable **Asignar**.
2. En el campo **Extensión**, introduzca el número de extensión asignado, y pulse **Siguiente** o la tecla de flecha hacia abajo.
3. En el campo **Contraseña de correo de voz**, introduzca su contraseña de correo de voz y pulse **Aceptar** o la tecla #.
4. Verifique el estado del teléfono principal en Connect Client de la siguiente manera:
  - a. Inicie Connect Client.
  - b. Verifique el estado en el panel de información:
    - Si el teléfono principal fue asignado de manera exitosa,  se muestra en el panel de información al lado del **<nombre de usuario>**.
    - Si el icono **Teléfono Principal** no aparece, repita los pasos 1 a 3.
  - c. Verifique el estado del teléfono principal en el segundo panel:
    - Haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>** para visualizar el segundo panel.
    - En la pestaña **Asignación principal**, verifique si aparece la opción **Teléfono principal**.

### Personalización del teléfono principal

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en la pestaña **Teléfono principal** para visualizar las opciones del teléfono principal.
  - En el campo **Fondo de pantalla** en la lista desplegable, seleccione el fondo de pantalla que prefiera.
  - En el campo **Tono de timbre** en la lista desplegable, seleccione el tono de timbre que prefiera.

### Eliminación de la asignación del teléfono principal

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. Haga clic en la pestaña **Asignación principal**.
3. Para restablecer la asignación de la extensión actual, haga clic en **Volver a mi teléfono principal**.

La opción **Deskphone** se quita de la pestaña **Asignación principal**. El número de extensión correspondiente también deja de estar asignado en el teléfono principal.

## Uso del softphone

Si selecciona el softphone como su asignación principal, las llamadas entrantes se encaminan a Connect Client. La funcionalidad del teléfono principal se desactiva hasta que vuelva a asignar el teléfono principal a Connect Client.

### Asignación del Softphone

1. En el panel de información, haga clic en **<nombre de usuario>**.

- En la pestaña **Asignación primaria**, seleccione **Softphone**.  
**Note:** Si la opción **Softphone** no se muestra, comuníquese con su administrador de Connect.
- Seleccione una de las siguientes opciones de la lista desplegable:

- **Predeterminado**
- **Comunicaciones**

La opción del dispositivo de Comunicaciones está disponible únicamente en Windows.

- **Micrófono**
- **Auriculares con micrófono**

La opción de Auriculares se muestra en la lista desplegable solo tras conectar los auriculares al ordenador.

Tras haber asignado el softphone de manera exitosa,  se muestra en el panel de información al lado del **<nombre de usuario>**.

## Personalización del softphone

- En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
- En el segundo panel, haga clic en .
- Haga clic en la pestaña **Softphone** para visualizar las opciones del softphone.  
**Note:** Si no ve la pestaña **Softphone**, comuníquese con su administrador de Connect.
- Para cambiar a un dispositivo de audio diferente, en el campo **Capturar audio con**, haga clic en la lista desplegable, y seleccione el dispositivo de audio que prefiera.  
**Note:** Si es necesario, conecte el dispositivo de audio al puerto de auriculares del ordenador o utilice los altavoces integrados del ordenador.
- Seleccione **Asignarme a mi softphone al inicio** para gestionar llamadas y correos de voz en el softphone desde el momento en que inicia sesión por primera vez en el cliente.
- Seleccione **Habilitar adquirir control automático** para habilitar el control automático.

**Note:** El softphone de Connect Client admite una variedad de auriculares Plantronics y Jabra. Para obtener más detalles, ingrese a la base de conocimiento de Mitel en la siguiente ubicación:

- Para clientes: <https://mitelcommunity.force.com/customer/s>
- Para socios: <https://mitelcommunity.force.com/partner/s>

## Asignación de teléfonos externos

**Note:**

El administrador de Connect puede habilitar, deshabilitar o configurar la opción de asignación externa desde Connect Director.

- En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
- Seleccione **Número de asignación externa**.
- En el campo **Agregar etiqueta**, escriba un nombre para el número. Por ejemplo, Residencia o Móvil.
- En el campo **Agregar número**, ingrese el número de teléfono.

**Note:**

- Si introduce el formato del número de manera incorrecta, se mostrará el mensaje emergente **No se puede guardar este número**.
  - No es posible utilizar un número de teléfono que está asignado a Connect para iOS o Android.
- En el campo **Cantidad de timbres**, seleccione un número del 1 al 20. De manera predeterminada, el número de timbres se establece en 3.
  - Para elegir un método de conexión al número externo, haga clic en la lista desplegable y seleccione una de las siguientes opciones:
    - **Conectar automáticamente**
    - **Pulsar 1 para conectar**
  - Haga clic en **Agregar**.

Tras haber asignado el número externo de manera exitosa,  se muestra en el panel de información al lado del **<nombre de usuario>**.

Para agregar un nuevo número, haga clic en **Agregar nuevo número**.

Para borrar un número, seleccione el número de la lista desplegable y haga clic en **Editar**. En el campo **Editar numero**, haga clic en **Quitar** para eliminar, o haga clic en **Mantener número** para retenerlo.

Si tiene más de un número externo, debe seleccionar un número de la lista desplegable para asignarlo a Connect Client.

**Note:** Puede agregar hasta siete números externos, y asignar su extensión a cualquiera de ellos.

Puede seleccionar la cantidad de timbres tras la cual desea que las llamadas se encaminen al correo de voz.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <nombre de usuario>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento de llamadas > Encaminamiento por disponibilidad**.
4. Haga clic en **Cambiar** al lado de la opción **timbres antes de que las llamadas entrantes** sean encaminadas al correo de voz.
5. Seleccione 6 o más timbres de la lista desplegable **timbres antes de desviar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

# Gestión de Llamadas

Este capítulo proporciona información sobre la realización de llamadas de voz y el uso de prestaciones relacionadas en Connect Client.

- [Exportar datos de llamadas](#)
- [Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto](#)
- [Transferencia de una llamada](#)
- [Hacer una llamada de conferencia](#)
- [Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento](#)
- [Gestión del correo de voz](#)
- [Encaminamiento de llamadas](#)
- [Personalización de la configuración de opciones de llamadas](#)

## Exportar datos de llamadas

Los usuarios pueden exportar datos del historial de llamadas y las notas de llamadas asociadas a través de la función 'Exportar datos de llamadas'. Para exportar los datos de llamadas, haga lo siguiente:

1. Haga clic en la pestaña **Reciente** del panel de información.
2. Bajo la pestaña Todas en el segundo panel, haga clic en .
3. Utilice el  menú desplegable para hacer lo siguiente:
  - **Hoy** - exportar el historial completo de llamadas con los contactos del día actual.
  - **Semana pasada** - exportar el historial completo de llamadas con los contactos de los últimos siete días.
  - **Mes pasado** - exportar el historial completo de llamadas con los contactos del último mes.
4. Seleccione **Exportar** en el menú desplegable.  
**Note:** Aparece el cuadro de diálogo **Guardar como**. El formato de archivo predeterminado es `.csv`, y la ruta de acceso predeterminada para guardar el archivo `C:\Users\\Downloads`.
5. Introduzca el nombre del archivo, seleccione la ubicación o acepte el valor predeterminado, y haga clic en **Guardar**.
6. Ubique el archivo en su ordenador, y haga doble clic para abrir el archivo `.csv`, o bien puede renombrar el archivo en formato `.xlsx` y abrirlo.
7. Revise la información sobre los datos de la llamada.

## Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión y seleccione el contacto.
2. En el tercer panel, haga clic en **Llamadas**.

En la lista desplegable, la opción Todas se selecciona de manera predeterminada. Esta opción muestra el historial completo de llamadas con los contactos. Para ver únicamente las llamadas perdidas, seleccione **Perdidas** de la lista desplegable.

Su historial de llamadas con el contacto seleccionado se muestra en el tercer panel. Haga clic en cada entrada de llamada para ver el origen de la llamada, la duración de la llamada, la boleta de encaminamiento de llamadas, y para introducir una nota de llamada.

## Transferencia de una llamada

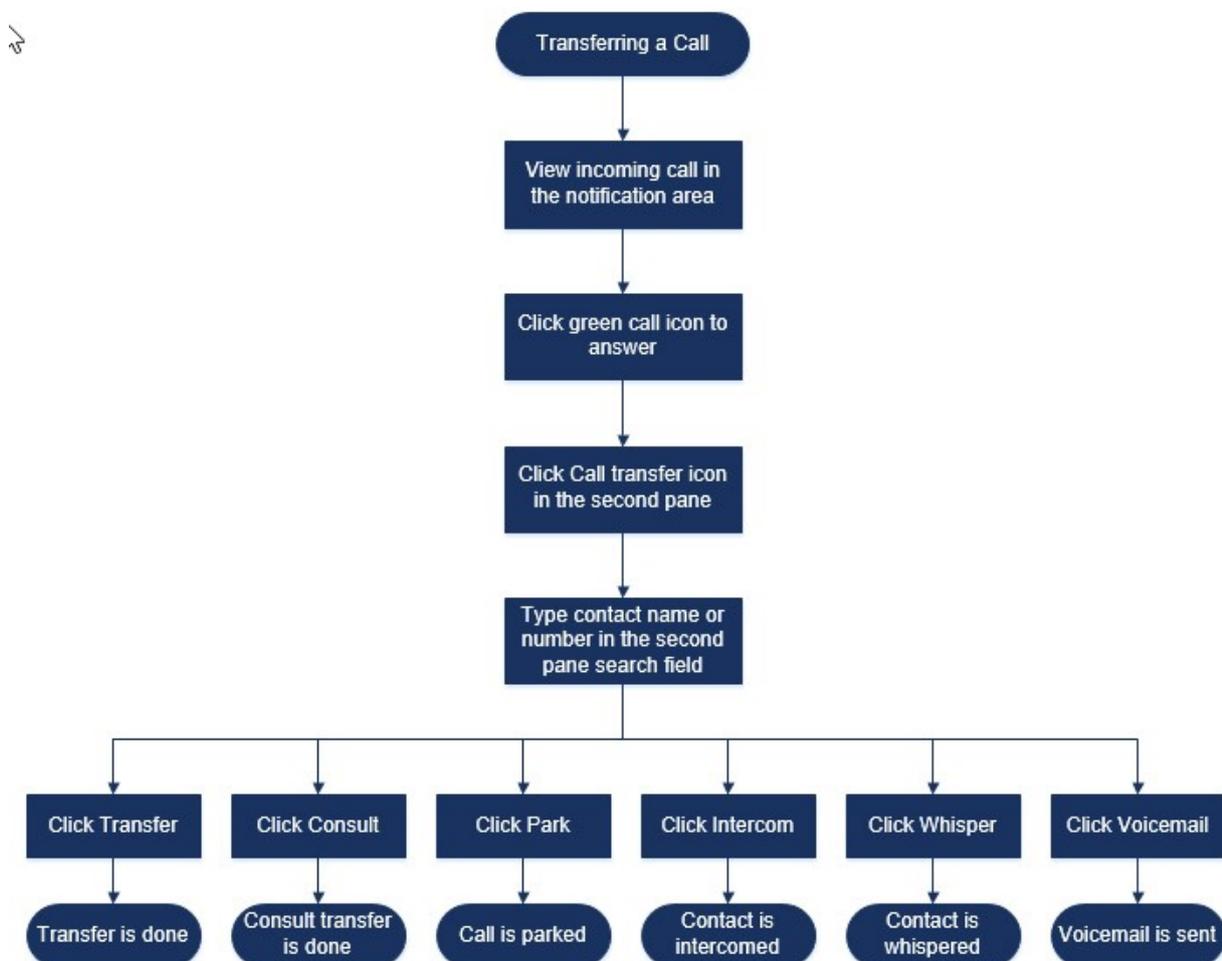
Connect Client permite realizar los siguientes tipos de operaciones de transferencia u otras acciones relacionadas con las transferencias:

- Transf. ciega
- Transferencia con consulta

- Aparcar
- Intercomunicador
- Susurro
- Buzón de voz

describe los diferentes tipos de opciones de transferencia de llamada; las opciones transferencia, consulta, aparcamiento, intercomunicador, susurro y correo de voz.

**Figure 5 : Transferencia de una llamada**



### Transferencia de una llamada mediante la opción de transferencia sin consulta

En la transferencia sin consulta, no puede hablar con la persona a la que desea transferir la llamada antes de realizar la transferencia de la llamada. Puede realizar la transferencia sin consulta utilizando la opción arrastrar y soltar, el menú contextual, y desde el área de notificación de llamadas.

**Note:** Puede hacer la transferencia sin consulta antes o después de contestar una llamada. Para contestar una llamada, consulte [#unique\\_69](#).

Para hacer una transferencia sin consulta utilizando la opción de arrastrar y soltar:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión del contacto.
2. En el panel de información, arrastre la llamada del área de notificación de llamadas y suéltela en el contacto en el segundo panel.

Para hacer una transferencia sin consulta utilizando el menú contextual:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión del contacto.

2. Arrastre la llamada desde el área de notificación de llamadas y pose el cursor sobre el contacto durante dos segundos para visualizar el menú contextual. Seleccione **Transferencia sin consulta** en el menú contextual para completar la transferencia de la llamada.

**Note:** En **Grupos** y **Favoritos** si la lista de contactos es larga, puede arrastrar la llamada a la lista y desplazarse por la lista para ubicar el contacto a quien desea transferir la llamada.

Para hacer una transferencia sin consulta desde el área de notificación de llamadas:

- Antes de contestar la llamada:
  1. En el panel de información, haga clic en  en la notificación de la llamada.
  2. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o el número de teléfono del contacto.
  3. Haga clic en **Transferir**.

Después de contestar la llamada:

1. En el segundo panel, haga clic en .
2. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o el número de teléfono del contacto.
3. Haga clic en **Transferir**.

## Aparcamiento de una llamada

Puede aparcarse una llamada utilizando la tarjeta de contacto o el menú contextual. Si la extensión especificada no contesta la llamada, la llamada volverá a usted con la boleta de encaminamiento que indica que usted ya ha hablado con esta persona que llama.

Para aparcarse una llamada utilizando la tarjeta de contacto:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [#unique\\_69](#).)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o el número de teléfono del contacto.
4. Haga clic en la opción **Aparcar**.
5. Haga clic en  para aparcarse la llamada.

Para aparcarse una llamada utilizando el menú contextual:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [#unique\\_69](#).)
2. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número del contacto, y seleccione el contacto.
3. Arrastre la llamada activa al área de notificaciones y pose el cursor sobre el contacto seleccionado durante dos segundos para visualizar el menú contextual.
4. Seleccione **Aparcar** del menú contextual para completar la transferencia de llamada.

 aparece al lado del nombre de contacto indicando que la llamada está aparcada en la pila de llamadas del contacto.

## Aparcar y contactar

Para aparcarse una llamada y contactar a un contacto:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [#unique\\_69](#).)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o el número de teléfono del contacto.
4. Haga clic en la opción **Aparcar**.
5. Haga clic en  para aparcarse y contactar la llamada.

## Aparcar y comunicar

Puede utilizar la opción de aparcarse e intercomunicar para colocar una llamada de intercomunicador, en la que el teléfono receptor contesta automáticamente con la función de silencio activado y difunde su mensaje a través del altavoz, auricular o teléfono móvil del destinatario.

Para aparcar y comunicar una llamada:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [#unique\\_69](#).)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o el número de teléfono del contacto.
4. Haga clic en la opción **Aparcar**.
5. Haga clic en  para aparcar la llamada y colocar una llamada de intercomunicador al contacto seleccionado.

## Hacer una llamada de conferencia

Una llamada de conferencia involucra a más de dos personas conectadas en una llamada. La cantidad de personas que puede agrupar en conferencia en una llamada depende de la configuración de su sistema. Comuníquese con su administrador de Connect para obtener detalles sobre las capacidades de conferencia de su sistema.

Puede configurar una llamada de conferencia utilizando uno de los siguientes métodos:

- En una llamada de conferencia sin consulta, usted reúne a las personas en conferencia sin que las otras personas contesten su llamada primero.
- En una llamada de conferencia consultiva, usted habla con la persona antes de agregarla a la llamada de conferencia.

### Creación de una llamada de conferencia sin consulta

Para realizar una llamada de conferencia sin consulta utilizando la tarjeta de contacto:

1. Conteste una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [#unique\\_69](#).)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o extensión de contacto, y haga clic en Conferencia.

Para establecer una conferencia sin consulta utilizando el menú contextual:

1. Conteste una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [#unique\\_69](#).)
2. En la barra Búsqueda de marcación rápida, escriba el nombre o el número del contacto, y seleccione el contacto.
3. Arrastre la llamada activa al área de notificaciones y pose el cursor sobre el contacto seleccionado durante dos segundos para visualizar el menú contextual.
4. Seleccione **Conferencia sin consulta** del menú contextual para iniciar la conferencia.

## Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento

Una nota de llamada le permite a usted y a otros miembros de la llamada agregar, ver y editar notas de una llamada entrante, de una llamada que está en espera y de una llamada activa.

Las boletas de encaminamiento muestran el historial y los detalles de encaminamiento de la llamada.

[Estado de nota de llamada y hoja de ruta](#) describe las diversas notas de llamada y estados de la boleta de encaminamiento para una llamada entrante, una llamada en espera y una llamada activa.

**Table 3: Nota de llamada y estado de boleta de encaminamiento**

Icono	Descripción
	<p>Indica que se abre la boleta de encaminamiento de devolución.</p> <p>Este icono se muestra cuando la llamada que usted aparcó se le devuelve y cuando se abre la boleta de encaminamiento.</p>

Icono	Descripción
	Indica que se cierra la boleta de encaminamiento de devolución.  Este icono se muestra cuando la llamada que usted aparcó se le devuelve y cuando se cierra la boleta de encaminamiento.
	Indica que se cierra la boleta de encaminamiento.  Para abrirla, haga clic en el icono.
	Indica que se abre la boleta de encaminamiento.  Si solo hay una llamada, la boleta de encaminamiento de la llamada se abre de manera predeterminada.  Si hay varias llamadas, la boleta de encaminamiento se abre de manera predeterminada únicamente para la llamada más antigua en el panel de información. Para las otras llamadas, haga clic en el icono para abrir la boleta de encaminamiento.
	Indica que se cierra la nota de la llamada y que no hay texto.  Para abrirla, haga clic en el icono. Puede agregar el texto en la nota de la llamada.
	Indica que se abre la nota de la llamada y que no hay texto.  Puede agregar el texto a la nota de la llamada.
	Indica que se cierra la nota de la llamada y que tiene texto.  Para abrirla, haga clic en el icono. Después, puede ver o editar el texto.
	Indica que se abre la nota de la llamada y que tiene texto.  Puede ver o editar el texto.

Para habilitar las boletas de encaminamiento y las notas de llamada:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Telefonía**.
4. Seleccione **Mostrar el acceso a la boleta de encaminamiento y la nota de llamada para cada llamada en el panel de información**. La pila de llamadas muestra los iconos de boleta de encaminamiento y nota de llamada.

Puede hacer clic en  para ver u ocultar la boleta de encaminamiento, y hacer clic en  para ver u ocultar la nota de llamada para una llamada. También puede editar la nota de la llamada anterior durante una llamada activa.

**Note:** De manera predeterminada, la boleta de encaminamiento se abre para la llamada más antigua en el panel de información. Para las otras llamadas, haga clic en  para abrirla.

## Gestión del correo de voz

Las personas que llaman pueden dejar un mensaje de correo de voz si no se contesta la llamada. El mensaje de correo de voz se entrega a su teléfono principal asignado a Connect Client y a la bandeja de entrada de su correo electrónico. Esta sección incluye los siguientes temas:

- [Desviación de llamadas a la bandeja de entrada del correo de voz](#) on page 36
- [Dejar un mensaje de correo de voz](#) on page 36
- [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) on page 37
- [Visualización de los correos de voz de un contacto](#) on page 37
- [Escuchar un mensaje de correo de voz](#) on page 38
- [Guardar un mensaje de correo de voz](#) on page 38
- [Responder a un mensaje de correo de voz](#) on page 38
- [Reenvío de un mensaje de correo de voz](#) on page 39
- [Eliminar un mensaje de correo de voz](#) on page 39
- [Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado](#) on page 39
- [Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz](#) on page 39
- [Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz](#) on page 40
- [Cambio de la contraseña del correo de voz](#) on page 40

**Note:** Para recibir una alerta sobre un mensaje de correo de voz entrante, puede establecer una notificación por correo electrónico o una notificación del sistema. Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- [Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz](#) on page 39
- [Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz](#) on page 40

Los mensajes de voz y las respuestas de la operadora automática se transfieren por todo el sistema mediante el Protocolo simple de transferencia de correo (SMTP). El tamaño de mensaje predeterminado y los límites de tamaño de sesión en Administrador de Servicios de Información (IIS) 6.0 son los siguientes:

- El tamaño máximo de los mensajes es de 2048 KB.
- El tamaño máximo de la sesión es 10240 KB.

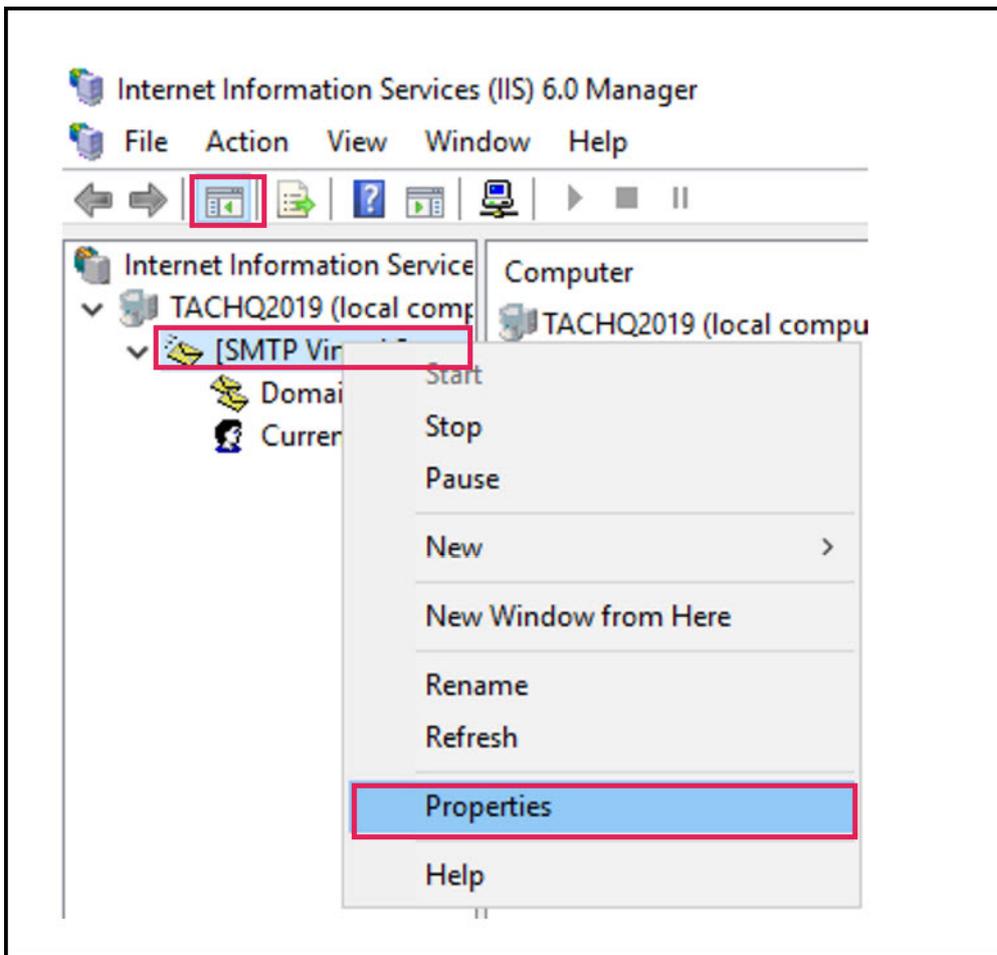
### Note:

- Estos límites suelen ser muy bajos y deben modificarse para que superen el tamaño del correo de voz más grande para evitar perder mensajes de voz cuando los buzones de correo de voz se mueven entre servidores.
- Los administradores deben tener cuidado al usar la herramienta Bulk Edit para mover varios buzones de correo de voz a la vez. Mitel recomienda mover menos de 50 buzones de correo a la vez, incluso después de ajustar la configuración como se describe a continuación.
- Puede modificar estos límites en el servidor de la sede (HQ) o en el servidor de voz distribuido (DVS).

Para ver los límites predeterminados en Administrador de Servicios de Información (IIS) 6.0, siga estos pasos:

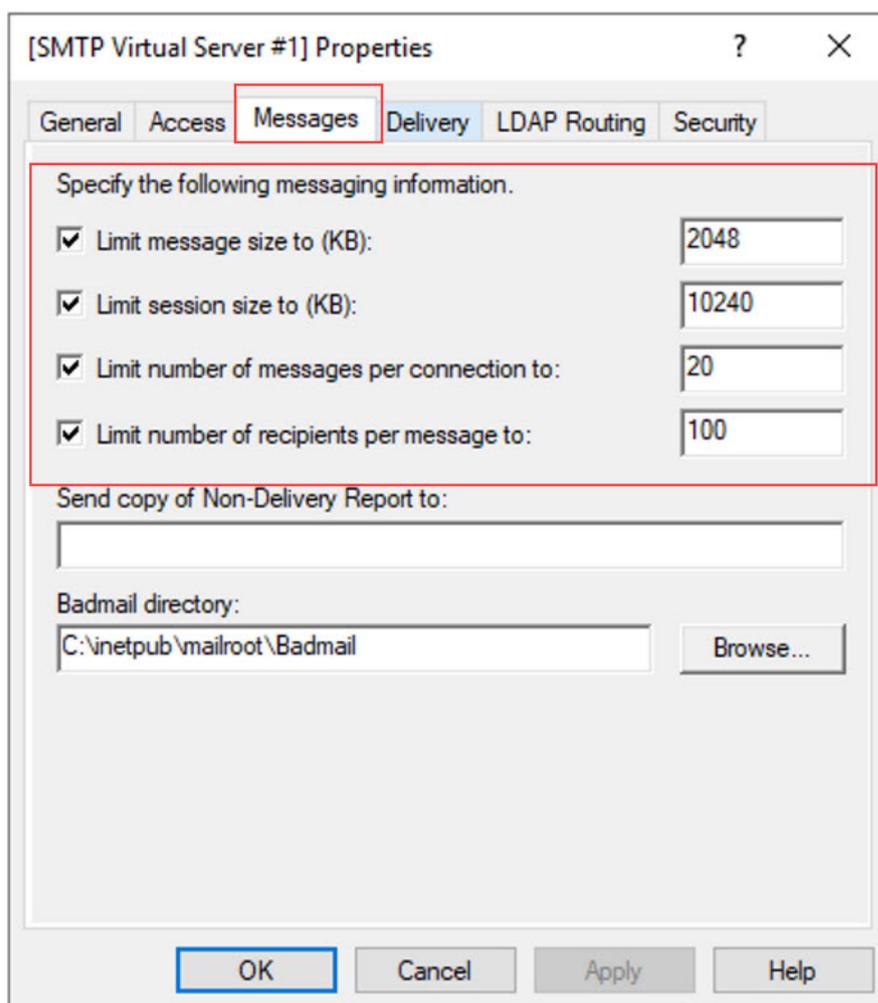
1. Abra **el Administrador de Aervicios de Información (IIS) 6.0**.
2. Expanda el servidor, haga clic con el botón derecho en **Servidor virtual SMTP** y seleccione **Propiedades**.

**Figure 6 : Administrador IIS 6.0**



3. En la ventana que se abre, haga clic en la pestaña **Mensajes** para ver los límites predeterminados del Administrador de Servicios de Información (IIS) 6.0.

**Figure 7 : Pestaña mensajes**

**Note:**

- Los mensajes de voz se almacenan en la siguiente ubicación: Shoreline Data/Vms/Message.
- El tamaño máximo de los mensajes de correo de voz para cada usuario está directamente relacionado con el tamaño máximo de mensaje establecido para la Clase de servicio del usuario en el servidor HQ.

**Desviación de llamadas a la bandeja de entrada del correo de voz**

Cuando reciba una llamada entrante que no desea contestar, haga clic en  en el área de notificaciones. Se le pedirá a la persona que llama que grabe un mensaje de voz.

Después de que una persona que llama deja un mensaje de correo de voz, recibe una notificación tipo insignia en la pestaña Correo de voz y en el icono Connect Client en la barra de tareas del ordenador.

**Dejar un mensaje de correo de voz**

1. Marcar a un contacto. (Para obtener más información, consulte [#unique\\_91](#).)
2. Cuando se le pida dejar un mensaje de correo de voz, graba su mensaje.

**Envío de un correo de voz de grupo**

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Contactos**.
2. Seleccione la pestaña **Grupos**, y haga clic en  en el encabezado del grupo al que desea enviar un correo de voz.
3. Haga clic en **Enviar correo de voz**.
4. Para grabar el mensaje mediante el teléfono principal, haga clic en .

Para grabar el mensaje mediante el altavoz del ordenador, haga clic en .

5. Para iniciar la grabación del mensaje, haga clic en . Para detener la grabación, haga clic en .

Para reproducir el mensaje grabado, haga clic en .

6. Póngale un título a su grabación en el campo **Asunto**.
7. Especifique alguna de las opciones siguientes para el mensaje:
  - **Urgente**—el destinatario verá un signo de exclamación (!) junto al correo de voz.
  - **Privado**—el destinatario no puede reenviar un correo de voz privado.
  - **Recepción**—envía una confirmación al remitente cuando el destinatario ha escuchado el correo de voz.
8. Haga clic en **Enviar**.

## Acceso a los mensajes de correo de voz

Cada correo de voz muestra la siguiente información:

- Nombre y número del remitente del correo de voz.
- Fecha en la que se recibió el correo de voz. Si lo recibió en el día de hoy, "Hoy" aparece junto con la hora y la duración del mensaje.
- Duración del correo de voz.
- Iconos que indican correos de voz Guardados () , Privados () , y Urgentes () correos de voz.

Para acceder a un mensaje de correo de voz:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. Para acceder a los mensajes de correo de voz de una categoría específica:
  - Haga clic en la pestaña **Todos** para ver todos los mensajes de correo de voz (escuchados, no escuchados y guardados). Los mensajes de correo de voz no escuchados se muestran en negrita y van precedidos por un punto azul.
  - Haga clic en la pestaña **No escuchados** para ver los mensajes de correo de voz no escuchados junto con la duración de los mismos.
  - Haga clic en la pestaña **Guardados** para ver los mensajes de correo de voz guardados que ha marcado para facilitar su recuperación.

Puede optar por contestar, reenviar, guardar o eliminar los mensajes de correo de voz recibidos.

Para marcar un mensaje como escuchado o no escuchado, haga clic con el botón derecho en el mensaje de correo de voz y seleccione **Marcar como escuchado** o **Marcar como no escuchado**.

**Note:** No puede marcar los mensajes de correo de voz de un grupo de trabajo como escuchados o no escuchados.

3. La pestaña Correos de voz eliminados solo se muestra si tiene algún mensaje de correo voz eliminado. Para acceder a los correos de voz eliminados, haga clic en  en el encabezado de Correos de voz eliminados. De manera predeterminada, la pestaña Correo de voz eliminado aparece en vista contraída y muestra la cantidad de correos de voz eliminados en el encabezado.

En la pestaña Correo de voz, puede agregar el contacto del que ha recibido un mensaje de correo de voz a la lista Favoritos o Grupos. Haga clic con el botón derecho en el mensaje de correo de voz del contacto, y seleccione **Agregar contacto al grupo**. En la lista desplegable, seleccione el **<nombre de grupo>** al que desea agregar el contacto.

## Visualización de los correos de voz de un contacto

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión y seleccione el contacto.
2. En la tarjeta de contacto, haga clic en **Correos de voz**.

Todos los correos de voz de un contacto seleccionado se muestran en el tercer panel. Haga clic en cada entrada de correo de voz para responder, desviar o eliminar el correo de voz.

## Escuchar un mensaje de correo de voz

**Note:** Cuando se reproduce un mensaje de correo de voz en un dispositivo de audio de la PC (altavoces), Connect Client no admite las funciones de pausa/reanudar y retroceder/avanzar en la primer reproducción del mensaje. Esto se debe a que el cliente está transmitiendo el mensaje al ordenador local. Luego de que el mensaje es reproducido por primera vez, este pasa a los datos de caché, y tales funciones pasan a estar disponibles.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. En el segundo panel, seleccione el correo de voz.
3. Haga clic en  para reproducir el mensaje en un teléfono principal o  para reproducirlo en el altavoz del ordenador.

**Note:**

- La ruta de audio para los mensajes de voz que se escuchan en los altavoces del equipo cuando Connect Client está en el modo de teléfono virtual no cambia a teléfono de escritorio después de seleccionar el modo de teléfono de escritorio. Debido a esto, los mensajes de voz se siguen reproduciendo en los altavoces de la computadora incluso cuando Connect Client está en modo de teléfono de escritorio. Por lo tanto, debe seleccionar explícitamente Altavoces de computadora o Teléfono como la ruta de audio para reproducir los mensajes de voz.
- Si un mensaje de correo de voz está marcado como privado, las opciones de altavoz del ordenador o de altavoz del teléfono principal serán deshabilitadas. El mensaje de correo de voz privado solo puede reproducirse en el teléfono principal.

4. Haga clic en  para reproducir el mensaje de correo de voz, y haga clic en  para interrumpir el mensaje de correo de voz. Utilice el indicador de progreso para omitir avanzar o retroceder dentro del mensaje.

**Note:** Si tiene un teléfono de escritorio e inicia sesión en Connect Client, tendrá opciones de modo de teléfono virtual y teléfono de escritorio. Tiene la opción de reproducir mensajes de voz desde el teléfono de escritorio o desde los altavoces de la computadora en el modo de teléfono de escritorio. Si ha asignado su cliente Connect a Softphone, se mostrará la opción de teléfono de escritorio.

Puede elegir contestar, reenviar o eliminar los mensajes de correo de voz recibidos.

## Guardar un mensaje de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. En el segundo panel, haga clic en la pestaña **Todos**.
3. Haga clic con el botón derecho en el correo de voz que desea guardar, y seleccione Guardar correo



de voz. El icono Guardar  se muestra al lado del nombre del correo de voz.

Para quitar el correo de voz de la lista Guardados, haga clic con el botón derecho en el correo de voz que desea quitar y seleccione **No guardar correo de voz**.

## Responder a un mensaje de correo de voz

1. Acceda a sus mensajes de correo de voz tal y como se describe en [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) on page 37.
2. Haga clic en el correo de voz que desea contestar.
3. Haga clic en **Contestar** y seleccione uno de los siguientes iconos:
  -  para grabar el mensaje a través del teléfono.
  -  para grabar el mensaje a través del micrófono del ordenador.
4. Haga clic en  para grabar su mensaje.
5. Haga clic en  para detener la grabación.
6. Haga clic en  para reproducir el mensaje grabado.

7. Edite los campos **Para** y **Asunto**, si procede. Cuando responda a un mensaje de correo de voz privado, no podrá agregar más miembros al campo Para.
8. Especifique las opciones que desee (Urgente, Privado, Recepción, e Incluir original) para enviar la respuesta.
9. Haga clic en **Enviar** para enviar el correo de voz, o en **Cancelar** para descartar el correo de voz grabado.

## Reenvío de un mensaje de correo de voz

**Note:** No puede reenviar mensajes de correo de voz privado.

1. Acceda a sus mensajes de correo de voz tal y como se describe en **Acceso a mensajes de correo de voz**.
2. Haga clic en el mensaje de correo de voz que desea reenviar.
3. Haga clic en **Reenviar** y seleccione uno de los siguientes iconos:

-  para grabar el mensaje a través del teléfono.
-  para grabar el mensaje a través del micrófono del ordenador.

4. Haga clic en  para grabar su mensaje.
5. Haga clic en  para detener la grabación.
6. Haga clic en  para reproducir el mensaje grabado.
7. Edite los campos **Para** y **Asunto**, si procede.
8. Especifique las opciones que desee (Urgente, Privado y Recepción) para enviar el mensaje.
9. Haga clic en **Enviar** para reenviar el correo de voz, o en **Cancelar** para descartarlo.

## Eliminar un mensaje de correo de voz

1. Acceda a sus mensajes de correo de voz tal y como se describe en [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) on page 37.
2. Realice una de las acciones siguientes:
  - Haga clic con el botón derecho en el correo de voz que desea eliminar y seleccione **Eliminar correo de voz**.
  - Seleccione el correo de voz que desea eliminar y haga clic en **Eliminar**.

## Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. Haga clic en  en el encabezado **Correos de voz eliminados** para ver los mensajes de correo de voz eliminados.
3. Seleccione el correo de voz que desea restaurar.
4. Haga clic en **Restaurar** para restaurar un correo de voz eliminado.

## Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Correo de voz**.
4. Seleccione **Enviar notificación de correo electrónico sobre correo de voz entrante a <dirección de correo electrónico>**. Se mostrará su dirección de correo electrónico configurada en Connect Director.
5. Haga lo siguiente para personalizar la notificación de correo electrónico:
  - Para recibir el correo de voz con formato de archivo .wav, seleccione la opción **Adjuntar correo de voz como un archivo wave**.
  - Para marcar el correo de voz como escuchado en la bandeja de entrada de correo de voz, seleccione la opción **Marcar correo de voz como escuchado**.

## Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <nombre de usuario>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Ventana emergente**.
4. Para recibir una notificación del sistema de correo de voz entrante:
  - Para Windows, seleccione la opción **Mostrar una notificación del sistema para correo de voz**.
  - Para macOS:
    - a. En **Correo de voz entrante**, haga clic en **Configurar a través del centro de notificaciones de macOS**.
    - b. En el cuadro **Centro de notificaciones**, haga clic en el icono **Connect Client**.
    - c. Haga clic en una de estas opciones:
      - Ninguno**
      - Mensajes emergentes**
      - Alertas**

## Cambio de la contraseña del correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <nombre de usuario>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Configuración**.
4. Introduzca:
  - Contraseña actual
  - Nueva contraseña
  - Confirmar nueva contraseña
5. Haga clic en **Establecer nueva contraseña**.

## Configuración de transferencia del correo de voz

Puede establecer una notificación de Transferencia del correo de voz para cada nuevo mensaje o para el primer mensaje no escuchado, seleccionando la opción adecuada. Puede crear 9 perfiles de transferencia del correo de voz.

Para crear un Perfil de transferencia del correo de voz:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <nombre de usuario>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Transferencia**.
4. Seleccione **Agregar nuevo perfil** para crear perfiles de transferencia del correo de voz.
5. En el campo **Nombre del perfil**, introduzca un nombre.
 

**Note:** En el campo **Nombre del perfil**, aparecerá un nombre predeterminado. No obstante, puede modificar o actualizar el campo.
6. Establezca la frecuencia de alertas de notificación en el campo Cantidad de repeticiones.
7. En la sección **Agregar paso**, haga lo siguiente para habilitar las notificaciones de encaminamiento de transferencia para todos los mensajes de voz o solo para los urgentes:
  - Seleccione la casilla de verificación **Enviar notificación por correo electrónico** para establecer notificaciones por correo electrónico e ingrese la dirección de correo electrónico en el campo, para recibir notificaciones solo de texto.
  - Seleccione la casilla de verificación **Adjuntar archivo Wave** para incluir un archivo .wav
  - Seleccione la casilla de verificación **Enviar notificaciones por teléfono** para establecer notificaciones por teléfono, e ingrese el número de teléfono en el campo.
  - Establezca el periodo de tiempo límite para finalizar la notificación.

Para agregar pasos adicionales, haga clic en **Agregar paso**.

Para eliminar cualquier paso adicional, haga clic en  al lado del paso.

**Note:** Una vez que un correo de voz se marca como Escuchado, el proceso de transferencia se detendrá. Si un usuario establece el correo de voz nuevamente como No escuchado, el proceso de transferencia continuará ejecutándose hasta que el correo de voz vuelva al estado de No escuchado.

## Asignación del perfil de transferencia del correo de voz a estados de disponibilidad

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento de llamadas > Encaminamiento por disponibilidad**.
4. En el campo **Modo**, haga clic en la lista desplegable y seleccione un estado de disponibilidad.
5. En el campo de **Perfil de transferencia del correo de voz**, haga clic en la lista desplegable y seleccione el perfil requerido.

**Note:** Puede asignar un Perfil de transferencia del correo de voz para su estado de disponibilidad excepto para el estado No molestar.

## Edición del perfil de transferencia del correo de voz

Puede editar los perfiles de transferencia del correo de voz:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Escalar**.
4. Seleccione el perfil de la lista principal, haga clic en **Editar**.
5. Actualice la información y haga clic en **Actualizar** para confirmar los cambios.

## Eliminación del perfil de transferencia del correo de voz

Puede eliminar un Perfil de transferencia del correo de voz para cancelar una ruta de transferencia.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Escalar**.
4. Seleccione el perfil de la lista principal, haga clic en **Eliminar**.
5. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar** para eliminar el perfil de escalamiento del correo de voz.

## Reproducción de información de entrega del correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Reproducir**.
4. Seleccione **Reproducir la información de entrega cuando se escuchen los mensajes** para escuchar la fecha y hora de recepción del correo de voz.

**Note:** El sistema indicará la fecha y hora del momento de la recepción del correo de voz en la bandeja de entrada del usuario antes de reproducir el mensaje.

## Encaminamiento de llamadas

Utilice los siguientes métodos para encaminar llamadas entrantes a los teléfonos externos predefinidos:

- Encaminamiento por disponibilidad—para asignar reglas de encaminamiento de llamadas en función de los estados de disponibilidad
- Encaminamiento avanzado: para establecer reglas personalizadas

## Encaminamiento por disponibilidad

La opción Encaminamiento por disponibilidad permite encaminar llamadas entrantes en función del estado de disponibilidad. Puede configurar el encaminamiento por disponibilidad con o sin movilidad.

### Configuración del encaminamiento por disponibilidad sin movilidad

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <nombre de usuario>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento por disponibilidad**.
4. Haga clic en **Iniciar el asistente**. Se abre la página **Timbre simultáneo**.  
**Note:** De forma predeterminada, la página **Timbre simultáneo** muestra el dispositivo ya configurado para timbre simultáneo.
5. Para activar el timbre simultáneo en dispositivos adicionales, haga lo siguiente:
  - a. Seleccione **Hacer sonar también estos números**.
  - b. Haga clic en la lista desplegable **Seleccionar número**.
  - c. Seleccione el número adicional, y haga clic en **Utilizar número seleccionado**.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Para configurar el desvío de llamadas, seleccione una de estas opciones:
  - Si no desea reenviar las llamadas entrantes, seleccione **Seguir haciendo sonar los números anteriores de manera que los dispositivos exclusivos de timbre simultáneo sean los únicos a los que se les permita sonar**.
  - Si desea desviar llamadas entrantes al correo de voz, haga lo siguiente:
    - a. Seleccione **Desviar la llamada a**, haga clic en el icono de la flecha hacia abajo y seleccione **Mi correo de voz**.
    - b. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar el número de timbres antes de desviar.
    - c. En el campo **si tengo más de X llamadas activas, desviar inmediatamente a**, haga clic en el icono de la flecha hacia abajo y seleccione **Mi correo de voz**.
  - Seleccione la opción **Desviar siempre mis llamadas a**, haga clic en la lista desplegable, y seleccione **Mi correo de voz**.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. Para activar FindMe, haga lo siguiente:  
**Note:**

Si no se muestra la opción **FindMe**, comuníquese con su Administrador para habilitar la opción **"Permitir el desvío de llamadas externas y encontrar el destino"** en Connect Director.

  - a. Seleccione **Activado: Utilizar mi configuración FindMe para continuar encaminando la llamada**.
  - b. Seleccione cualquiera de las opciones siguientes:
    - Seleccione **Hacer sonar mis números FindMe secuencialmente antes de reproducir el saludo del correo de voz** y, si lo desea, seleccione **Solicitar a la persona que llama que grabe su nombre**.
    - Seleccione **Reproducir primero mi saludo del correo de voz. Si la persona que llama pulsa 1 durante el saludo, hacer sonar secuencialmente mis números FindMe, y marque Solicitar a la persona que llama que grabe su nombre**.
  - c. Para definir los número FindMe que se utilizarán en secuencia, haga clic en la lista desplegable **Seleccionar número**, seleccione la opción adecuada y haga clic en **Usar el número seleccionado**.
  - d. Para agregar otro número FindMe, repita el paso anterior.
10. Haga clic en **Siguiente**. El **Saludo del correo de voz: Se abre la página Grabación & y Reproducción**.
11. Para activar el saludo del correo de voz, consulte [Grabar el saludo del correo de voz](#).
12. Haga clic en **Siguiente**. Aparece la página **Interacción con el saludo**.
13. Para activar la interacción con el saludo del correo de voz, consulte [Activar la interacción con el saludo del correo de voz](#).

### Configuración del encaminamiento por disponibilidad mediante ajustes personalizados

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <nombre de usuario>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento de llamadas > Encaminamiento por disponibilidad**.

4. Para configurar un dispositivo móvil para llamadas entrantes, consulte [Para especificar su dispositivo habilitado para Connect Mobility](#), realice una de las siguientes acciones:.
5. Haga clic en Cambiar/Grabar para configurar las siguientes opciones, según se requiera:
  - Las llamadas entrantes se encaminan a su teléfono principal.
  - No hay teléfonos seleccionados para sonar de forma simultánea. Para configurar esta opción:
    - Para timbre simultáneo con movilidad habilitada, consulte [Para permitir que un dispositivo adicional, que no sea su extensión y un dispositivo de movilidad, suene simultáneamente](#)
    - Para el timbre simultáneo sin movilidad habilitada, consulte [Para habilitar el timbre simultáneo para un dispositivo adicional, haga lo siguiente:](#)
  - Cantidad de timbres antes de que las llamadas entrantes son encaminadas al correo de voz. Para configurar esta opción:
    - Para el desvío de llamadas entrantes con movilidad habilitada, consulte [Para configurar el desvío de llamadas, seleccione una de las siguientes opciones:](#)
    - Para el desvío de llamadas entrantes sin movilidad habilitada, consulte [Para configurar el desvío de llamadas, seleccione una de las siguientes opciones:](#)
  - Para configurar la opción **Si las personas que llaman presionan 1 mientras escuchan el saludo de mi correo de voz, no hay teléfonos seleccionados para que suenen secuencialmente**, consulte [Para habilitar FindMe, haga lo siguiente:](#)
  - No hay grabado ningún saludo de correo de voz. Para configurar esta opción, consulte [Grabar el saludo del correo de voz:](#)
  - Las personas que llaman pueden dejar un correo de voz. Para configurar esta opción, consulte [Activar la interacción con el saludo del correo de voz.](#)
  - Si la persona que llama que pulsa 0 durante el saludo del correo de voz, será derivada a la Operadora automática. Para configurar esta opción, consulte [Activar la interacción con el saludo del correo de voz.](#)

## Uso del encaminamiento avanzado

El encaminamiento avanzado permite crear reglas personalizadas para el encaminamiento de llamadas. También permite editar y eliminar las reglas avanzadas.

El encaminamiento avanzado tiene prioridad sobre el encaminamiento por disponibilidad.

### Creación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento de llamadas > Encaminamiento avanzado**.
4. Haga clic en **Crear nueva regla avanzada**.
5. En el campo **Nombre de regla**, introduzca un **<nombre>** para la nueva regla avanzada.
6. En el campo **Modo**, elija una combinación de las siguientes condiciones para crear un archivo personalizado para cuando tenga que desviar una llamada:
  - **+ coincidencias de números**
  - **+ número marcado**
  - **+ mi disponibilidad**
  - **+ al teléfono**
  - **+ la hora es**
7. Para agregar una regla por número coincidente:
  - a. Haga clic en **+ coincidencias de números**.
  - b. Haga clic en la lista desplegable **El número es**, y seleccione la opción adecuada. (Es posible que deba introducir un número asociado en el campo correspondiente para alguna de estas opciones.)
  - c. Para crear otra regla, repita los dos pasos anteriores.
8. Para agregar una regla basada en el número marcado conocido:
  - Haga clic en **+ número marcado**.
  - Haga clic en el campo **El número marcado para ubicarme es** y escriba el número conocido.

9. Para agregar una regla basada en su disponibilidad:
  - a. Haga clic en **+ mi disponibilidad**.
  - b. Seleccione una de las opciones siguientes:
    - **Disponible**
    - **En una reunión**
    - **Fuera de la oficina**
    - **Vacaciones**
    - **Personalizado**
    - **DND**
10. Para agregar una regla si ya está atendiendo otra llamada en el teléfono, haga clic en **+ al teléfono**.
11. Para agregar una regla basada en la hora o en el día:
  - a. Haga clic en **+ la hora es**.
  - b. Seleccione una de estas opciones:
    - Si selecciona **La hora es**, especifique los campos Desde y Hasta en la regla avanzada.
    - Si selecciona **Día**, seleccione los días de la regla avanzada.
12. En **Entonces**, haga clic en **Desviar llamada a** y seleccione cualquiera de las opciones siguientes:
  - Para desviar una llamada al correo de voz, seleccione la opción **Mi correo de voz**.
  - Para reproducir un tono de timbre:
    - En la lista desplegable **Mi correo de voz** seleccione **Reproducir tono de timbre**. Se visualizará la opción adicional **Timbre estándar**.
    - Haga clic en la lista desplegable y seleccione una opción de tono de timbre.
  - Para reenviar la llamada a un número específico, en el campo **Seleccionar número** ingrese el número deseado.
13. Haga clic en **Crear regla**.

### Modificación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento de llamadas > Encaminamiento avanzado**.
4. Para la regla avanzada que desea editar, haga clic en **Editar**.
5. Modifique los pasos, si procede. (Para más información, vea **6 a 12** en la sección [Creación de una regla de encaminamiento avanzado](#) on page 43.)
6. Haga clic en **Guardar regla**.

### Eliminación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento de llamadas > Encaminamiento avanzado**.
4. Haga clic en **Eliminar** en la regla avanzada que desee borrar.

### Encaminamiento de llamadas a teléfono móvil

Puede encaminar todas sus llamadas entrantes a su dispositivo de movilidad. Puede seleccionar o introducir el número de móvil en el que ha instalado Connect Mobility.

Para habilitar esta prestación, el administrador de Connect debe configurar la prestación **Habilitar movilidad mejorada con extensión** en Connect Director.

### Personalización de la configuración de opciones de llamadas

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Telefonía**.

4. En la lista desplegable **Número máximo de llamadas simultáneas** seleccione un número en el intervalo configurado por el administrador de Connect.
5. Si desea suprimir el tono de llamada en espera, seleccione **Suprimir el tono de llamada en espera cuando esté en una llamada**.
6. Para suprimir el tono de marcación, seleccione **Suprimir el tono de marcación cuando esté descolgado en el modo auricular en un teléfono analógico**.
7. Para cerrar la tarjeta de contacto poco después de finalizar la llamada, seleccione la opción **Cerrar tarjeta de contacto después de que finalice la llamada**.

# Gestión de mensajes

Este capítulo proporciona información sobre la gestión de mensajes.

- [Visualización del historial de conversaciones directas con un contacto](#)
- [Gestión de notificaciones de mensajes](#)

## Visualización del historial de conversaciones directas con un contacto

- **Para usuarios de MiVoice Connect:**

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre del contacto o el número de extensión, y seleccione el contacto.
2. En el tercer panel, haga clic en **Mensajes**.

El historial de conversaciones de mensajes con el contacto se muestra en el tercer panel.

Opcionalmente, también puede buscar una conversación particular utilizando una palabra clave en el campo **Búsqueda rápida de marcador**.

## Gestión de notificaciones de mensajes

Para recibir una notificación del sistema para mensajes:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
  2. En el segundo panel, haga clic en
  3. Haga clic en **Notificaciones > Ventana emergente**.
  4. Para habilitar la notificación de mensajes:
    - En Windows, seleccione la opción **Mostrar una notificación del sistema para un mensaje instantáneo entrante**.
      - Seleccione **Mostrar el contenido del mensaje instantáneo en la notificación** para ver el mensaje instantáneo en la notificación del sistema.
      - Seleccione la opción **Conservar la notificación en pantalla durante**, haga clic en la lista desplegable y seleccione un número de la lista para controlar la persistencia de la notificación en el sistema.
    - **En macOS:**
      - a. Haga clic en **Configurar a través del centro de notificaciones de macOS... en mensajes instantáneos entrantes**.
      - b. En el cuadro **Centro de notificaciones**, desplácese hacia abajo para seleccionar el icono **Connect Client**, y luego haga clic en una de las siguientes opciones:
        - Ninguno**
        - Mensajes emergentes**
        - Alertas**
- Note:** La opción de **Mensaje instantáneo entrante** no aparece en los sistemas de Windows y Mac.
5. Para deshabilitar las notificaciones de mensajes:
    - En Windows, desactive la opción **Mostrar una notificación del sistema para un mensaje instantáneo entrante**.
    - En macOS:
      - a. Haga clic en **Configurar a través del centro de notificaciones de macOS...**
      - b. Seleccione **No molestar** en el área izquierda de notificaciones.

## Adición de respuestas con mensajes predeterminados

La respuesta con un mensaje instantáneo predeterminado le permite responder a una llamada entrante con un mensaje instantáneo que está predefinido en la aplicación de Connect Client. Si no puede

responder a una llamada entrante en persona, puede enviar una respuesta con un mensaje instantáneo predeterminado al contacto.

Para agregar una respuesta con mensaje instantáneo predeterminado:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga Clic en **Mensaje Instantáneo > Respuestas predeterminadas con mensaje instantáneo.**
4. Escriba su mensaje predeterminado personalizado y haga clic en **Agregar Respuesta predeterminada.**
5. Seleccione los mensajes predeterminados necesarios del cuadro de texto, y haga clic en **Eliminar** para eliminar el mensaje predeterminado.

# Integración con Microsoft Exchange

Este capítulo contiene información sobre la integración de Connect Client con Microsoft Exchange:

- [Integración de Connect Client con Microsoft Exchange](#)

## Integración de Connect Client con Microsoft Exchange

Debe integrar Connect Client con Microsoft Exchange para usar las siguientes prestaciones del cliente:

- Sincronizar los eventos y los estado de disponibilidad con el calendario de Outlook o de Office 365.
- Sincronizar sus carpetas de contactos de Outlook o de Office 365 con Connect Client para Windows. Para macOS, Connect Client se sincroniza con la libreta de direcciones de Mac. (Para obtener más información acerca de la sincronización de Connect Client con la libreta de direcciones de Mac, consulte [Importación de carpetas de contactos](#) on page 18
- Envíe notificaciones de correo de voz a Outlook u Office 365.

Para integrar Microsoft Exchange con Connect Client:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Credenciales de directorio activo**.

La pestaña Credenciales de directorio activo no aparece si tiene integrado Connect Client con Microsoft Exchange mientras está conectado. Para obtener más detalles acerca del inicio de sesión en Connect Client, consulte [Inicio de sesión en Connect Client](#) on page 9.

4. En los campos **Nombre de usuario** y **Contraseña**, introduzca su dirección de correo electrónico y contraseña de Microsoft Exchange (Directorio activo), respectivamente.
5. Haga clic en **Guardar credenciales**.

Si el servidor de Exchange no está configurado en Connect Director, aparecerá el mensaje de error **"Su servidor de Exchange no está configurado"**. Aparecerá el mensaje **"Comuníquese con su Administrador de Connect"**.

Al validar con éxito las credenciales, se mostrará la opción **Desvincular Mitel Connect de Exchange**. Para deshabilitar la integración con Microsoft Exchange, haga clic en esta opción. Deberá reiniciar Connect Client para que los cambios se apliquen.

**Note:** Si no completa la integración con Microsoft Exchange aquí, Connect Client le pedirá ingresar sus credenciales de Microsoft Exchange cuando acceda a la pestaña **Eventos**.

## Sincronización de eventos con el calendario de Microsoft Outlook o de Office 365

Si no ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, puede integrarlo desde la pestaña **Eventos**.

Para integrar Connect Client con Microsoft Exchange desde la pestaña Eventos:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Introduzca sus credenciales de Microsoft Exchange en los campos **Nombre de usuario** y **Contraseña**.
3. Haga clic en **Enviar credenciales de Exchange**.

Tras integrar Connect Client con Microsoft Exchange:

- Sus citas de Outlook y eventos de Connect Client se mostrarán tanto en el calendario de Outlook como en la pestaña Eventos.
- Cuando cree un evento en Connect Client, aparecerá una invitación a la reunión con los detalles de la conferencia en Outlook, que puede enviarse a los participantes. Para obtener más información acerca de la creación de un evento en Connect Client, consulte [Creación de una conferencia](#) on page 51

**Note:** Cuando instala el complemento Connect Add-in Outlook, que habilita a un designado a acceder a su calendario de Outlook, permite al designado realizar las siguientes opciones en su calendario:

- Crear nuevas conferencias de Connect

- Editar las conferencias existentes de Connect solo si el designado se agrega como organizador de la conferencia.
- Eliminar conferencias de Connect

Esta opción está disponible únicamente en Windows.

Puede sincronizar el estado de disponibilidad entre Connect Client y el calendario de Outlook o de Office 365. Por ejemplo, si tiene una reunión ya programada en el calendario de Outlook, su estado de disponibilidad en Connect Client cambiará automáticamente a "En reunión". No obstante, puede cambiar manualmente su estado de disponibilidad en Connect Client.

Para sincronizar su estado de disponibilidad en Connect Client con el calendario de Outlook o de Office 365:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Para Mac OS, haga clic en **Contactos/Outlook**. Para Windows, haga clic en **Outlook**.  
**Note:** Para Windows, el complemento "ConnectUCBAddIn" debe habilitarse en su Outlook para completar la sincronización. Para obtener más información sobre la habilitación de complementos en Outlook, consulte la *documentación de Microsoft Outlook*.
4. Seleccione la casilla de verificación **Sincronizar mi calendario de Exchange con mis modos de disponibilidad de Mitel Connect**.
  - Su estado de disponibilidad en Connect Client cambiará según la programación de su calendario de Outlook o de Office 365.
  - Los estados de disponibilidad No molestar, En vacaciones y Personalizado siempre tienen prioridad y no se ven afectados por este ajuste.
5. Seleccione la opción **Usar mis horas de trabajo de Outlook para cambiar mi disponibilidad en Mitel Connect a fuera de la oficina** para cambiar su estado de disponibilidad a Fuera de la oficina basándose en sus horas y días de trabajo especificados en su calendario de Microsoft Outlook o de Office 365.

Deberá reiniciar Connect Client para que los cambios se apliquen.

Para obtener información acerca de la configuración de horas y días de trabajo en el calendario de Outlook, consulte la *documentación de Microsoft Outlook*.

## Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook o de Office 365

Tras integrar Connect Client con Microsoft Exchange, puede importar las carpetas de contacto de Microsoft Outlook a Connect Client para hacer llamadas o enviar mensajes solo para Windows.

Para importar las carpetas de contactos de Microsoft Outlook o de Office 365 a Connect Client (esto se aplica únicamente a Windows):

**Note:** Debe habilitar el complemento "ConnectContactUploadAddIn" en su Outlook para importar las carpetas de contactos. Para obtener más información sobre la habilitación de complementos en Outlook, consulte la documentación de Microsoft Outlook.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y luego haga clic en **Outlook**.
3. Seleccione la opción **Sincronizar mis contactos de Outlook**.
4. Haga clic en **+Mostrar carpetas de contactos** y seleccione las carpetas que desea sincronizar con Connect Client.

También puede importar las carpetas de contactos de Outlook compartidas por otros usuarios en su Connect Client. Para que las carpetas de contactos compartidas aparezcan en **carpetas +Mostrar de contactos**, abra el correo electrónico de invitación compartida y haga clic en **Abrir esta carpeta de contactos**. Para obtener más detalles acerca de compartir una carpeta de contactos en Outlook, consulte la *documentación de Microsoft Outlook*.

Para Mac OS, puede sincronizar Connect Client con la libreta de direcciones de Mac. Para obtener información acerca de la sincronización de Connect Client con la libreta de direcciones de Mac, consulte [Importación de carpetas de contactos](#) on page 18.

Puede buscar contactos en sus carpetas públicas de Microsoft Outlook, pero no puede importar contactos de las carpetas públicas a Connect Client.

Para habilitar la búsqueda de contactos en las carpetas públicas de contactos de Exchange:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Para Mac OS, haga clic en **Contactos/Outlook**. Para Windows, haga clic en **Outlook**.
4. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar búsqueda de contactos en mis carpetas públicas de contactos de Exchange**. Podrá ver los contactos de sus carpetas públicas de Exchange en el directorio de Connect Client.

## Sincronización de los correos de voz de Connect Client con Microsoft Outlook u Office 365

Tras integrar Connect Client con Microsoft Exchange, puede sincronizar los correos de voz de Connect Client con Microsoft Outlook u Office 365, únicamente para Windows.

**Note:** El complemento "ConnectSTVMaddin" debe habilitarse en su Outlook para completar esta sincronización. Para obtener más detalles acerca de la habilitación de complementos de Outlook, consulte la *documentación de Microsoft Outlook*.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Outlook**.
4. Seleccione la opción **Mostrar mis mensajes de voz en línea en mi bandeja de entrada de Outlook**.

## Comprensión del estado de presencia en Microsoft Outlook

Microsoft Outlook muestra el estado de presencia de un contacto al lado del nombre del contacto. Para los usuarios del sistema Mitel, el estado de presencia indica el estado de disponibilidad de un contacto tal como ha sido configurado por el usuario. (Ver [Entendiendo los estados de disponibilidad](#) on page 21.)

Si Outlook no está sincronizado, podría mostrarse información incorrecta o no mostrarse información sobre el estado de presencia.

Para cualquier consulta relacionada con la sincronización de Outlook, comuníquese con su administrador del sistema y asegúrese de que en Mitel Connect Director o BOSS:

- La dirección de correo electrónico de Outlook y de Mitel sea la misma.
- La funcionalidad de mensajería instantánea está activada para el usuario.

# Gestión de conferencias

Este capítulo proporciona información sobre cómo crear y gestionar conferencias de Connect.

- [Creación de una conferencia](#)
- [Visualización de conferencias](#)
- [Descarga del archivo de datos iCalendar \(ICS\) para una conferencia](#)
- [Unirse a una conferencia](#)
- [Colocación de un participante en silencio](#)
- [Cancelación de una conferencia](#)
- [Realización de conferencias con Connect Client for Web](#)

## Creación de una conferencia

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Haga clic en  en el icono situado en la esquina superior derecha del segundo panel.
3. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre para la conferencia. Este nombre se utilizará en las notificaciones de correo electrónico relacionadas con la conferencia.
4. En el campo **Inicio**, introduzca la fecha y la hora de inicio de la conferencia.
5. En el campo **Duración de la reunión**, introduzca la duración de la reunión en horas y minutos.
6. En la lista desplegable **Periodicidad**, seleccione la frecuencia con la que se repite la conferencia.  
**Note:** El campo **Periodicidad** solo se ve si no ha integrado el Connect Client con Microsoft Exchange.
7. En el campo **Ubicación**, especifique dónde se celebrará la conferencia.

Alternativamente, marque la opción Usar mi propio puente para usar el puente de conferencia sin reserva. Seleccione el puente de conferencia de su elección en la lista desplegable. Para obtener más información, haga clic en  al lado de **Utilizar mi propio puente**.

**Note:** Aparecerá la opción **Usar mi propio puente** solo si tiene una conferencia sin reserva y ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange.

8. En el campo **Organizadores**, introduzca los nombres de las personas que van a organizar la conferencia.
9. En el campo **Moderadores**, introduzca los nombres de las personas que van a moderar la conferencia.

Marque la opción debajo del campo **Moderadores**, para agregar participantes adicionales, contacto externos que requieren la aprobación del organizador de la reunión para compartir su pantalla.

**Note:** Puede arrastrar y soltar los contactos para cambiarlos entre los campos de **Organizadores**, **Moderadores** y **Participantes**.

Para obtener más información sobre cómo agregar Moderadores y Participantes, haga clic en  respectivamente.

10. En el campo **Agenda**, introduzca el nombre de la agenda y la duración de la agenda en minutos.
11. En el campo **Descripción general**, introduzca una breve descripción de la finalidad de la conferencia.
12. Si quiere incluir material de referencia para los participantes, haga clic en **Obtener en Dropbox** en la sección **Archivos**. Para adjuntar archivos, debe iniciar sesión en Dropbox con sus credenciales.  
**Note:** Si la pestaña **Obtener en Dropbox** está deshabilitada para los usuarios del sitio, no podrá agregar nuevos archivos de Dropbox.

Para habilitar la función **Obtener en Dropbox**, comuníquese con el administrador del sistema.

13. En la sección Más ajustes:
  - a. Para establecer un código de acceso personalizado, el usuario puede seleccionar la opción **Código de acceso personalizado**.
  - b. Para definir una contraseña, seleccione la opción **Proteger reunión con contraseña**, e introduzca la contraseña en el campo **Contraseña**.

**Note:**

El código de participante y el código de organizador se generan automáticamente. Opcionalmente, puede configurar los códigos de participante y organizador con los ajustes de D2 UCB.

c. En la sección **Iniciar la reunión**, elija una de las siguientes opciones:

- Cuando alguien se una
- Cuando uno de los organizadores se une

d. En la sección **Participantes**:

- Para anunciar la incorporación de un participante en la llamada de conferencia, seleccione la opción Anunciar cuando llegan participantes, y seleccione una de las siguientes opciones:

**Reproducir un tono sencillo**

**Solicitar a los participantes que graben su nombre y anuncien cuando intenten unirse a la reunión y al abandonarla**

- Para silenciar a todos los participantes que se unen a la llamada de conferencia, seleccione la opción Silenciar a los participantes al entrar.
- Para visualizar los nombres de todos los participantes que se han unido a la conferencia, seleccione la opción **Mostrar el nombre de todos los participantes**.
- En el área Al marcar a los participantes, seleccione una de las siguientes opciones:

**Es necesario pulsar la tecla uno para acceder a la parte de audio de la reunión**

**Los participantes acceden automáticamente a la parte de audio de la reunión**

14. Haga clic en **Crear** para generar la invitación.

15. Dependiendo de su configuración, ve uno de los siguientes resultados:

- Si Connect Client está correctamente integrado con Microsoft Exchange, verá el mensaje Conferencia creada exitosamente. Abriendo Outlook. Por favor, espere. Se abre un borrador de invitación en Microsoft Outlook, en el que puede revisar el contenido, definir los recordatorios y la periodicidad, y revisar la lista de participantes antes de enviar la invitación. Si no puede ver esta invitación, consulte el [Integración de Connect Client con Microsoft Exchange](#) on page 48 para obtener información sobre la integración.
- Si no ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, el nuevo evento se creará y visualizará con los detalles asignados de Connect, tal y como se describe en la tabla Detalles de conferencias de Connect. Cuando haga clic en Eventos en el panel de información, aparecerá la conferencia en la pestaña Futuras del segundo panel.

**Table 4: Detalles de conferencias de Connect**

Detalle de la conferencia	Descripción
ID	Identificador de la reunión que el sistema Connect genera automáticamente cuando se crea un evento
Información de marcación	Información de marcación de teleconferencias para el organizador y los participantes
<Vínculo de la conferencia web para el líder/organizador	Vínculo de la página web de conferencias de Connect para el organizador
Código del participante	Código de acceso de los participantes para unirse a la teleconferencia
<Vínculo de la conferencia web para los participantes	Vínculo de la página web de conferencias de Connect para los participantes
Contraseña (opcional)	Contraseña para unirse a una teleconferencia segura
Información adicional sobre la llamada	Información de marcación telefónica para diferentes regiones. Esta información se obtiene de Connect Director. Para actualizar esta información, comuníquese con el administrador de Connect.

## Visualización de conferencias

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Haga clic en **Futuras** para ver la lista de futuras conferencias, y haga clic en **Pasadas** para la lista de conferencias en el pasado.

La lista se ordena por fecha, de la más reciente a la más antigua.

Puede filtrar eventos anteriores para mostrar solo los eventos grabados. Para filtrar, haga clic en  en la pestaña **Pasadas** y seleccione **Solo las grabadas**.

Para ver los eventos de una fecha específica, haga clic en  en el segundo panel y seleccione la fecha. Los eventos para la fecha seleccionada se mostrarán en la parte superior del segundo panel.

**Note:** Si ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, verá todas las conferencias en su calendario de Outlook.

## Descarga del archivo de datos iCalendar (ICS) para una conferencia

Connect Client genera un archivo ICS para cada evento. Connect Client utiliza el archivo ICS generado para enviar la invitación a una reunión si no se implementa Microsoft Exchange. Todos los participantes pueden usar este archivo ICS para completar sus calendarios con la invitación a la reunión.

Para descargar el archivo de datos iCalendar de la conferencia:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Haga clic en la pestaña **Futuras** para ver todas las conferencias futuras.
3. Seleccione la conferencia en el segundo panel para descargar el archivo ICS.
- 4.

Haga clic en .

Aparece el cuadro de diálogo **Guardar como**. El nombre predeterminado del archivo es `mitel.ics`, y la ruta predeterminada para guardar el archivo es `C:\Users\\AppData\Local\mitel\Meetings`.

5. Ingrese el nombre del archivo y seleccione la ubicación o acepte el valor predeterminado, y haga clic en **Guardar**.
6. Ubique el archivo en el ordenador, y haga doble clic para abrir el archivo iCalendar.
7. Revise toda la información sobre la conferencia, y guarde la información en su calendario.

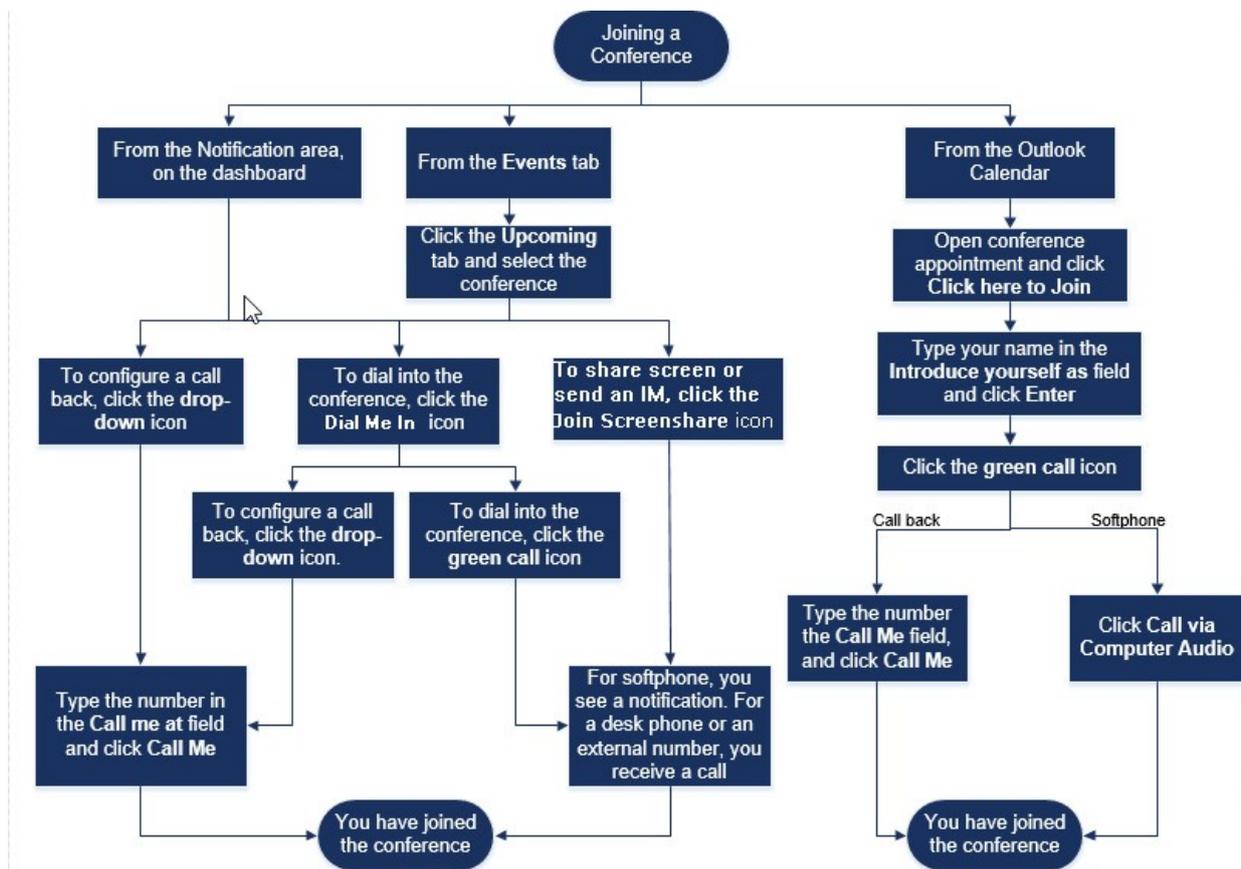
## Unirse a una conferencia

Puede unirse a una conferencia desde Connect Client de las siguientes maneras:

- **Unirse a una conferencia desde el panel de información:** Utilice este procedimiento si ve una notificación de la conferencia futura en el área de notificaciones del panel de información. Normalmente, la invitación se envía 5 minutos antes del inicio de la conferencia.
- **Unirse a una conferencia desde la pestaña Eventos:** Utilice este procedimiento para unirse a la conferencia desde la pestaña Eventos.
- **Unirse a una conferencia desde su calendario:** Utilice este procedimiento para unirse a la conferencia desde su calendario.
- **Unirse a una conferencia desde un dispositivo iOS:** Utilice este procedimiento para unirse a la conferencia desde su dispositivo iOS.

La siguiente figura describe las diferentes maneras de unirse a una conferencia.

**Figure 8 : Unirse a una conferencia**



## Unirse a una conferencia desde el panel de información

Cuando vea una notificación de evento en el panel de información, realice una de las siguientes acciones para unirse:

- Para configurar una devolución de llamada:
  1. Haga clic en el icono desplegable en  al lado del nombre del evento.
  2. En el campo **Llamarme a**, introduzca su número de teléfono. Opcionalmente, puede omitir este paso si ha configurado una devolución de llamada en la conferencia anterior y desea utilizar el mismo número (el número anterior se guarda en el campo **Llamarme**).
  3. Haga clic en **Llamarme**.
- Para acceder a la conferencia, haga clic en el icono de llamada en  al lado del nombre del evento.
  - Si ha asignado un softphone a Connect Client, verá una notificación en el panel de información cuando esté conectado.
  - Si ha asignado un teléfono principal o un número externo a Connect Client, sonará el teléfono asignado.

Si no puede acceder a la conferencia a través del teléfono asignado, consulte el [Gestión del teléfono principal](#) on page 26.
- Para compartir la pantalla o enviar un mensaje instantáneo sin unirse a la conferencia, haga clic en . También puede acceder a la conferencia o configurar una devolución de llamada desde aquí.

Si se ha unido con pantalla compartida, haga clic en  en la barra de tareas de la parte inferior del segundo panel, y realice una de las siguientes acciones para acceder a la conferencia:

- Para unirse a la conferencia a través del teléfono asignado (softphone o teléfono de escritorio), haga clic en **Llamar vía <teléfono asignado>**. Si ha asignado un número externo, haga clic en **Llamar asignación externa**.

- Para configurar una devolución de llamada, introduzca su número de teléfono en el campo **Llamarme al**, y haga clic en **Llamarme**.

Para finalizar la conferencia, haga clic en .

## Unirse a una conferencia desde la pestaña Eventos

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Para ver todas las conferencias futuras, haga clic en la pestaña **Futuras**.
3. Seleccione la conferencia a la que desea unirse y realice una de las siguientes acciones:
  - Para configurar una devolución de llamada:
    - a. Haga clic en el icono desplegable en  al lado del nombre del evento.
    - b. En el campo **Llamarme a**, introduzca su número de teléfono. Opcionalmente, puede omitir este paso si ha configurado una devolución de llamada en la conferencia anterior y desea utilizar el mismo número (el número anterior se guarda en el campo **Llamarme**).
    - c. Haga clic en **Llamarme**.
  - Para marcar el número de la conferencia, haga clic en  al lado del nombre del evento.
    - Si ha asignado un softphone a Connect Client, verá una notificación en el panel de información cuando esté conectado.
    - Si ha asignado un teléfono principal o un número externo a Connect Client, sonará el teléfono asignado.

Si no puede acceder a la conferencia a través del teléfono asignado, consulte [Gestión del teléfono principal](#) on page 26.
  - Para compartir la pantalla o enviar un mensaje instantáneo sin unirse a la conferencia, haga clic en . También puede acceder a la conferencia o configurar una devolución de llamada desde aquí.

Si se ha unido con pantalla compartida, haga clic en  en la barra de tareas de la parte inferior del segundo panel, y realice una de las siguientes acciones para acceder a la conferencia:

  - Para unirse a la conferencia mediante el teléfono asignado (softphone o teléfono principal), haga clic en **Llamar a través de <teléfono asignado>**. Si ha asignado algún número externo, haga clic en **Llamar de asignación externa**.
  - Para configurar una devolución de llamada, introduzca el número de teléfono en el campo **Llamarme a**, y haga clic en **Llamarme**.

Para finalizar la conferencia, haga clic en .

## Unirse a una conferencia desde el calendario

Si ha integrado correctamente Connect Client con Microsoft Exchange o si ha descargado y agregado el archivo de datos iCalendar a su calendario personal, puede unirse a una conferencia abriendo la cita en el calendario.

1. Abra su calendario.
2. Abra la invitación de conferencia.
 

La invitación contiene los detalles de la conferencia, tal y como se describe en [Detalles de conferencias de Connect](#).
3. Realice una de las acciones siguientes:
  - Haga clic en el vínculo [Haga clic aquí para unirse](#).
  - Abra la dirección URL proporcionada en la invitación de conferencia en un navegador web.
4. En el campo **Presentarse como**, introduzca su nombre y pulse **Intro**.
5. Haga clic en  en la barra de tareas ubicada en la parte inferior de la página, y realice una de las siguientes acciones:

- Para unirse a la conferencia a través del audio del ordenador, haga clic en **Llamar a través del audio del ordenador**.
- Para configurar una devolución de llamada, introduzca el número de teléfono en el campo **Llamarme a**, y haga clic en **Llamarme**.

**Note:**

- Puede configurar una devolución de llamada solo una vez de que el organizador se una a la conferencia. Si el organizador no se ha unido a la conferencia, se deshabilita la opción **Llamarme**, y observa el mensaje, **Disponible después de que se una el organizador** debajo del campo **Llamarme**.
  - La opción de **Llamar a través del audio del ordenador** no es compatible con el navegador Safari 12.0.
6. Puede realizar las siguientes acciones durante la conferencia utilizando los iconos de la barra de tareas ubicada en la parte inferior de la página:
- Para abandonar la llamada durante la conferencia, haga clic en .
  - Para silenciar o activar su sonido durante la llamada, haga clic en .
  - Para compartir su pantalla, una parte de la pantalla o la ventana de una aplicación, haga clic en .
  - Para ver y copiar la información de la reunión, haga clic en .
  - Para hacer una pregunta durante la conferencia, haga clic en .
7. Cuando haya terminado la conferencia, cierre el navegador para abandonarla.

Opcionalmente, puede utilizar la información de marcación y el código de participante dado en la invitación a la conferencia para unirse a la conferencia a través de su teléfono móvil.

## Unirse a una conferencia desde un dispositivo iOS

Para unirse a una conferencia web desde un dispositivo iOS, realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación Mitel Connect está instalada en su dispositivo iOS, se mostrarán todas las reuniones de Outlook.
  1. Abra Mitel Connect.
  2. Abra la invitación a la conferencia para mostrar los detalles de la conferencia.
  3. Toque **Unirse al audio** para unirse al puente de audio, o **Unirse al puente web** para abrir la conferencia en un navegador web.
  4. En el campo **Presentarse como**, introduzca su nombre.
  5. En el campo **Llamarme al** (opcional), introduzca su número.
  6. Haga clic en **Unirse** para unirse a la conferencia.
- Si la aplicación Mitel Connect no está instalada en su dispositivo iOS.
  1. Realice una de las siguientes acciones en su dispositivo iOS:
    - Abra su calendario y toque la dirección URL de la reunión a la que desea unirse. La porción web de la conferencia se abre en Connect Web Collaboration Client iniciado a través del navegador Safari.
    - Abra el navegador Safari e introduzca la dirección URL de la reunión. La porción web de la conferencia se abre en Connect Web Collaboration Client iniciado a través del navegador.
  2. En el campo **Presentarse como**, introduzca su nombre.
  3. En el campo **Llamarme al** (opcional), introduzca su número.
  4. Haga clic en **Unirse** para unirse a la conferencia.

**Note:**

- Si no ingresó su número de devolución de llamada al comienzo, puede actualizar el navegador para volver a la página de inicio e introducir el número.
- Las opciones de softphone, agenda, compartir pantalla y chat individual no son compatibles para las conferencias en dispositivos iOS.

Cuando haya terminado la conferencia, cierre el navegador para abandonarla.

## Colocación de un participante en silencio

Si es organizador de la conferencia, puede silenciar o reactivar a todos los participantes o a un participante individual.

- Para silenciar a todos los participantes, haga clic en  el icono de la barra de tareas de la conferencia.
- Para activar el sonido de todos los participantes, haga clic en  el icono de la barra de tareas de la conferencia.
- Para silenciar a un participante, haga clic en  el icono de al lado del nombre del participante en el panel de información.
- Para activar el sonido a un participante, haga clic en  el icono de al lado del nombre del participante en el panel de información.

**Note:** Si activa la opción Silenciar a los participantes al entrar mientras crea la conferencia, se habilitará automáticamente la opción Silenciar a todos y todos los participantes estarán silenciados cuando se unan a la conferencia. Para obtener más información acerca de la creación de una conferencia, consulte [Creación de una conferencia](#) on page 51.

## Cancelación de una conferencia

Puede cancelar una conferencia de Connect en cualquier momento ya sea a través de Connect Client o a través de Microsoft Outlook.

### Cancelación de una conferencia desde Connect Client

1. Haga clic en la pestaña **Eventos** en el panel de información.
2. Haga clic en la pestaña **Futuras** para ver la lista de conferencias futuras. La lista se ordena por fecha, del evento actual hacia los eventos futuros.
3. Haga clic en la conferencia que desea cancelar.
4. Haga clic en **Cancelar evento** en la parte inferior del tercer panel.
5. Haga clic en **Cancelar** en el cuadro de diálogo de confirmación.

**Note:** El mensaje **Cancelando evento** aparecerá en la parte inferior del tercer panel. Aparecerá a continuación el mensaje **Apertura de Outlook**. **Por favor, espere** y se abrirá la invitación de Outlook (solo si ha integrado con Microsoft Exchange).

6. Haga clic en **Enviar cancelación** en la ventana de cancelación de la invitación de Outlook para notificar a los participantes de la cancelación.

### Cancelación de una conferencia desde Microsoft Outlook

Si ha integrado Connect Client con Microsoft Outlook, puede cancelar una conferencia desde el cliente de Outlook.

1. Inicie Microsoft Outlook.
2. Abra la cita de la conferencia en el calendario de Outlook.
3. Haga clic en **Cancelar reunión** en la esquina superior izquierda de la cinta de opciones de Outlook.
4. Haga clic en **Enviar cancelación** para notificar a los participantes de la cancelación.

## Realización de conferencias con Connect Client for Web

Puede usar Connect Client for Web para iniciar Connect Conferencing sin necesidad de Connect Client. Esta función resulta útil para usuarios remotos que no tienen instalado el cliente en sus sistemas.

Con Connect Client for Web, puede unirse a una conferencia de Connect desde una red ajena a Mitel sin tener que introducir información alguna de autenticación. Los organizadores que se unan a la conferencia a través de Connect Client for Web solo pueden desempeñarse como participantes, no como moderadores ni como organizadores de la reunión.

## Uso del chat de grupo

Los mensajes de otros usuarios se indican con una ventana emergente roja. Haga clic en la ventana de chat de grupo o en el nombre de un participante para ver el mensaje.

Para enviar un mensaje a los participantes de una conferencia:

1. Haga clic en el icono **Chat de grupo** ubicado en el panel de navegación izquierdo.
2. Introduzca su mensaje en el campo de entrada de mensajería instantánea ubicado en la parte inferior de la ventana de chat de mensajes instantáneos, y haga clic en Intro.

Recibirá las notificaciones de mensajería instantánea con una ventana emergente roja. Haga clic en la ventana de chat de grupo o en el nombre del participante para ver el mensaje.

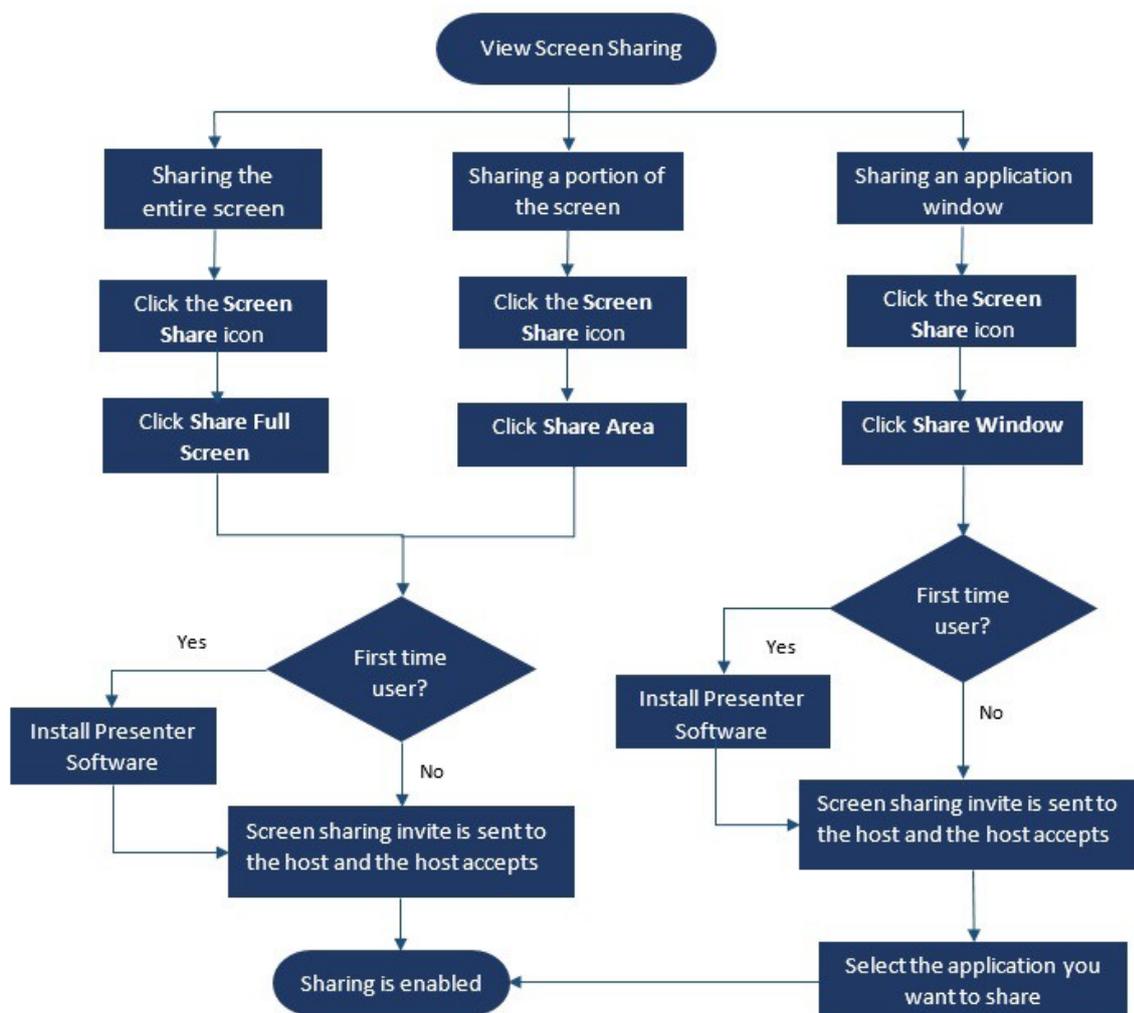
## Uso de pantalla compartida

Puede utilizar la prestación de compartir pantalla para presentar su pantalla a los participantes de la conferencia. Puede compartir toda la pantalla, una parte de la pantalla o la ventana de una aplicación. El área que está siendo compartida se resalta con un borde rectangular verde.

Si el icono compartido aparece en gris, su configuración podría no ser compatible con la pantalla compartida. Para obtener más información, comuníquese con el administrador de Connect.

[Métodos para compartir pantalla](#) describe las diversas formas de compartir la pantalla.

Figure 9 : Métodos para compartir pantalla



Para compartir su pantalla con los participantes de la conferencia:

1. En la barra de tareas de la **conferencia**, haga clic en .
2. Para compartir una ventana de aplicación, seleccione **Compartir ventana**.

Para compartir la pantalla completa, seleccione **Compartir pantalla completa**. Para compartir una parte de la pantalla, seleccione **Compartir área**.

Si es la primera vez que utiliza la aplicación, el sistema le pide que instale el software de moderador, seleccione la opción adecuada.

**Note:** Si es la primera vez, cuando intenta compartir la pantalla en el navegador Microsoft Edge, Connect Client for Web muestra varias ventanas emergentes para instalar el Connect Presenter.

3. Si es el organizador de la conferencia, se habilita la pantalla compartida inmediatamente tras la instalación del Connect Presenter.

Si es participante, la solicitud de pantalla compartida se envía al organizador. Connect Client muestra una notificación en la barra de tareas de la conferencia para todas las solicitudes de pantalla compartida. Si se habilita la notificación del sistema para pantalla compartida, Connect Client también muestra la notificación del sistema. El organizador debe hacer clic en **Aceptar** en la notificación para ver su pantalla, o hacer clic en **Rechazar**.

Para recibir una notificación del sistema para solicitudes de pantalla compartida, consulte [Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida](#) on page 59.

Después de que el organizador acepte su invitación de pantalla compartida, comenzará inmediatamente la pantalla compartida.

Durante la pantalla compartida, aparece la barra de herramientas con las siguientes opciones en la parte superior de la pantalla:

- **Nombre de la conferencia**
- **Estado de la pantalla compartida**
- **Interrumpir compartir**
- **Finalizar compartir**

Para contraer o expandir la barra de herramientas, haga clic en la flecha al lado del nombre de la conferencia.

4. Haga clic en  para poner en pausa la pantalla compartida.
5. Haga clic en  para dejar de compartir.

Si otro usuario comienza a compartir la pantalla mientras usted está compartiéndola, el Connect Presenter se saldrá y detendrá su pantalla compartida.

### Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida

**Note:** De manera predeterminada, se habilita la notificación del sistema para solicitudes de pantalla compartida.

Para deshabilitar la notificación del sistema para una solicitud de pantalla compartida entrante:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Ventana emergente**.
4. Desmarque la opción **Mostrar una notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida entrante**.

# Pantalla compartida

Este capítulo proporciona información sobre cómo compartir pantallas.

- [Compartir pantallas con un contacto](#)

## Compartir pantallas con un contacto

Connect Client permite compartir pantallas fácilmente con un contacto.

1. Haga clic en la pestaña **Contactos** o introduzca el nombre/número del contacto en la barra Búsqueda de marcación rápida del panel de información.
2. En los resultados de la búsqueda, seleccione el contacto.
3. En la tarjeta del Contacto situada a la izquierda del Avatar, haga clic para compartir su pantalla.  
**Note:** Si desea llamar a un contacto, antes de compartir la pantalla, consulte el paso 6.
4. Haga clic en:

- **Compartir pantalla completa:** Para compartir toda la pantalla de su ordenador con un contacto. La información que se muestra en la pantalla es visible para el contacto.
- **Compartir área:** Para compartir un área rectangular móvil que puede usar para compartir partes específicas de la pantalla.
- **Compartir ventana:** Para compartir cualquiera de las ventanas de aplicación del cliente que tiene abiertas en su ordenador. Por ejemplo, puede elegir compartir solo la ventana de la aplicación de correo electrónico de Microsoft Outlook con el contacto.

Una invitación para compartir la pantalla es enviada al contacto como una notificación. El contacto debe hacer clic en  para aceptar la invitación de ver su pantalla, o hacer clic en  para rechazar la invitación de pantalla compartida.

Opcionalmente, si la tarjeta de contacto está abierta, haga clic en Ver pantalla compartida en la notificación emergente Compartir activamente para aceptar la pantalla compartida.

5. Después de que el contacto acepte la pantalla compartida, se iniciará de inmediato. El área compartida de la pantalla aparece resaltada con un borde rectangular verde.

Para interrumpir la pantalla compartida, haga clic en . El borde rectangular que enmarca el área compartida se volverá anaranjado.

6. Para llamar o hacer una conferencia con su contacto, haga clic en  en el tercer panel (para obtener más información sobre cómo usar esta función, consulte **Unirse a una conferencia**).
- 7.

Para finalizar la sesión de pantalla compartida, haga clic en  en la parte superior de la pantalla.

Se muestra una notificación en el tercer panel de su contacto que indica que ya no está compartiendo la pantalla.

Si el contacto comienza a compartir la pantalla mientras usted ya está compartiéndola, el Connect Presenter se saldrá y detendrá su pantalla compartida.

# Gestión de su cuenta

Este capítulo proporciona información sobre cómo gestionar las cuentas de usuario de Mitel Connect client.

- [Establecimiento de una notificación de sonido](#)
- [Gestión del historial](#)

## Establecimiento de una notificación de sonido

Puede crear una notificación de sonido para identificar un evento específico, como por ejemplo un correo de voz, una llamada desde un número interno o externo, una llamada monitorizada, una llamada compartida, o para identificar una conversación nueva o existente.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. Para macOS, haga clic en **Preferencias**.

Para Windows, haga clic en **Configuración**.

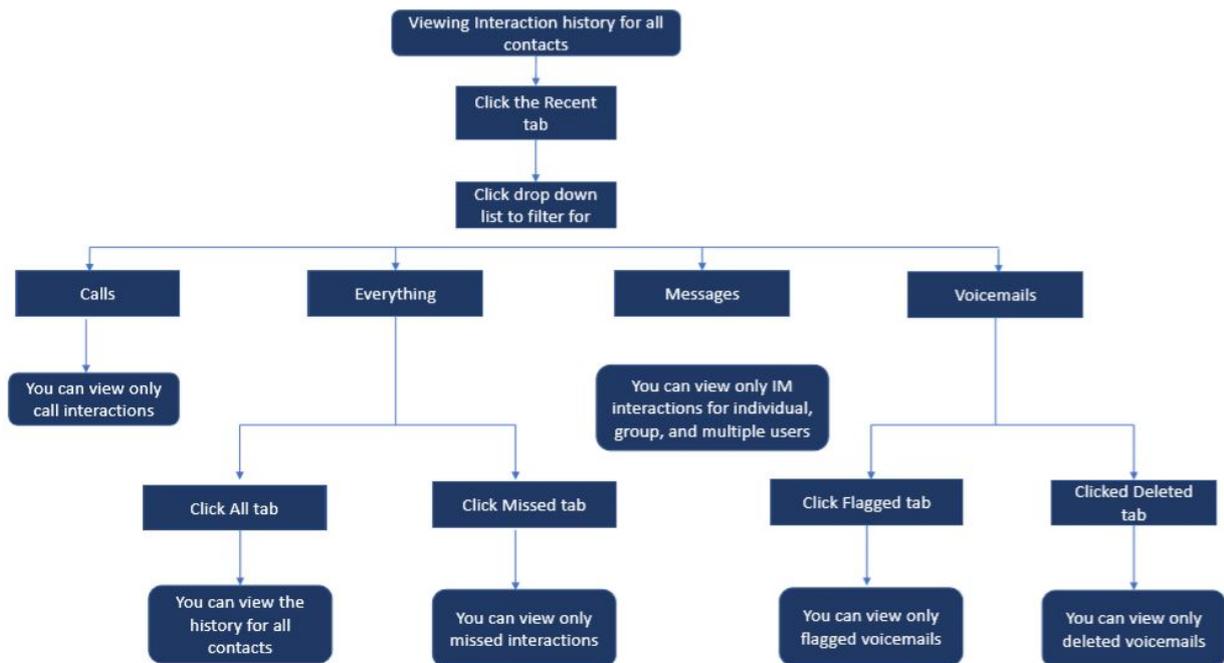
3. Haga clic en **Notificaciones > Sonidos**.
4. En el campo **Alertas de audio**, seleccione **Activar**.
5. En el campo **Para evento**, haga clic en la lista desplegable a la derecha y seleccione alguna de las siguientes opciones:
  - **nuevo correo de voz**
  - **llamada desde un número interno**
  - **llamada desde un número externo**
  - **nuevo mensaje instantáneo en inicio de una nueva conversación**
  - **nuevo mensaje instantáneo en reinicio de una conversación existente**
  - **llamada monitorizada**
  - **llamada de línea compartida**
6. Seleccione **Reproducir alerta**, haga clic en la lista desplegable a la derecha, y seleccione el sonido deseado de la lista.  
**Note:** Además de la lista de sonidos predeterminada, también puede agregar o quitar un nuevo archivo `.wav`.

## Gestión del historial

Puede ver el historial de sus interacciones para todos sus contactos a la vez o para un solo contacto específico.

[Visualización del historial de interacciones de todos los contactos](#) describe varios métodos para ver su historial de interacciones con todos los contactos.

**Figure 10 : Visualización del historial de interacciones de todos los contactos**



## Visualización de su historial de interacciones con todos los contactos

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Recientes**.
2. Haga clic en la lista desplegable ubicada en la esquina superior derecha para filtrar interacciones específicas:

- Todo
- Llamadas
- Correos de voz
- Mensajes

Puede buscar una frase dentro de un historial de mensajes instantáneos cuando se abre una tarjeta de contacto para un grupo o una persona en la búsqueda del historial de mensajes instantáneos de la ventana de entrada de mensajes instantáneos.

3. Para ver el historial de interacciones con todos los contactos, seleccione **Todo** de la lista desplegable, y haga clic en la pestaña **Todos**.
4. Para ver únicamente las interacciones perdidas seleccione **Todo** de la lista desplegable y haga clic en la pestaña **Perdidas**.
5. Para ver los mensajes de voz marcados, seleccione **Todo** o **Correo de voz** de la lista desplegable, y haga clic en la pestaña **Marcados**.
6. Para ver únicamente los correos de voz eliminados, seleccione **Todo** o **Correo de voz** de la lista desplegable y haga clic en la pestaña **Eliminados**.
7. Para ver únicamente las interacciones de llamadas, seleccione **Llamadas** de la lista desplegable.
8. Para ver únicamente las interacciones de mensajes instantáneos, seleccione **Mensajes** de la lista desplegable.

## Visualización del historial de interacciones con un único contacto

1. Encuentre el contacto (Para obtener más información, consulte [Gestión de los contactos](#) on page 16).
2. Para ver todas las interacciones del historial, seleccione **Todo** de la lista desplegable.
3. Para ver únicamente las interacciones de llamadas con el contacto en el historial, seleccione **Llamadas** de la lista desplegable.

Haga clic en cada entrada de llamada para ver los detalles del origen de la llamada, duración de la llamada, boleta de encaminamiento de la llamada, y para introducir cualquier nota en la llamada.

4. Para ver únicamente las interacciones de correo de voz con el contacto en el historial, seleccione **Correos de voz** de la lista desplegable.

Para obtener más información sobre cómo contestar, desviar y eliminar correos de voz, consulte las siguientes secciones:

- [Responder a un mensaje de correo de voz](#) on page 38
  - [Reenvío de un mensaje de correo de voz](#) on page 39
  - [Eliminar un mensaje de correo de voz](#) on page 39
5. Para ver únicamente las interacciones de mensajes instantáneos con el contacto, selecciones **Mensajes** de la lista desplegable.

# Gestión de grupos de trabajo

Este capítulo proporciona información sobre la gestión de grupos de trabajo a través de Connect Client.

- [Descripción general de los grupos de trabajo](#)
- [Gestión de grupos de trabajo](#)
- [Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola](#)

## Descripción general de los grupos de trabajo

Los agentes y los supervisores pueden ver la pestaña Grupos de trabajo en el panel de información de Connect Client si pertenecen a un grupo de trabajo. La pestaña Grupos de trabajo contiene las llamadas activas del grupo de trabajo de un usuario y el estado actual del grupo de trabajo.

La siguiente tabla muestra los estados de los grupos de trabajo de agentes y supervisores.

**Table 5: Estados de grupos de trabajo de agentes y supervisores**

Color	Estado	Descripción
Verde	Conectado	Conectado a los grupos de trabajo
Gris	Desconectado	Desconectado de los grupos de trabajo
Naranja	Envolver	El agente o el supervisor están llevando a cabo el resumen de una llamada de grupo de trabajo.

## Tipos de acceso a grupos de trabajo

Debe ser miembro de un grupo de trabajo y tener el tipo de licencia necesario para acceder a la información sobre los grupos de trabajo. Su tipo de licencia determina qué tipo de miembro es.

Los tipos de miembros de los grupos de trabajo son los siguientes:

- **Agente:** Estos usuarios tienen el tipo de licencia de Agente del grupo de trabajo, y pueden acceder a la información del grupo de trabajo pero no a la información del agente.
- **Supervisor:** Estos usuarios tienen el tipo de licencia de Supervisor u Operador del grupo de trabajo, y pueden acceder a toda la información del grupo de trabajo y del agente. También deben ser miembros de un grupo de trabajo.

## Identificación de llamadas por nombre de grupo de trabajo

Cuando un supervisor o un agente reciben una llamada para un grupo de trabajo, la notificación de llamada en el panel de información muestra el nombre del grupo de trabajo. Esto ayuda a los usuarios que son miembros de varios grupos de trabajo a identificar qué grupo de trabajo recibe una llamada.

## Gestión de grupos de trabajo

### Visualización de la información de los grupos de trabajo

Haga clic en la pestaña Grupos de trabajo en el panel de información para ver la siguiente información del grupo de trabajo en el segundo panel:

- Icono Modo de gestión de llamadas—muestra el estado del Modo de gestión de llamadas
- Nombre del grupo de trabajo: nombre del grupo de trabajo
- Llamadas en cola: número de llamadas en cola para el grupo de trabajo

- En cola más larga—llamada que ha estado en espera durante el período más largo en la cola
- Llamada más larga: llamada que tiene la duración de llamada más larga

Para ver los detalles del grupo de trabajo, seleccione un grupo de trabajo, y haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**. El supervisor puede ver en el tercer panel las llamadas en cola, los agentes y los mensajes de correo de voz de todos los grupos de trabajo seleccionados en el segundo panel. También puede seleccionar los grupos de trabajo haciendo clic en la opción **Configuración** de la parte inferior del segundo panel.

## Asignación del estado del modo de gestión de llamadas

Un supervisor puede asignar el estado Modo de gestión de llamadas al grupo de trabajo. Para asignar el estado Modo de manejo de llamadas:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
2. En el segundo panel, haga clic en el icono **Modo de gestión de llamadas** al lado del nombre del grupo de trabajo y seleccione una de las siguientes opciones:
  - **En horas**
  - **Fuera de horas**
  - **Vacaciones**
  - **Personalizado**

El estado Modo de gestión de llamadas del grupo de trabajo puede personalizarse utilizando el modo Personalizado. El modo Personalizado puede configurarse solo desde Connect Director.

## Filtración de llamadas en cola

Seleccione la pestaña **Colas** en el tercer panel para ver los detalles de las llamadas en cola. Cuando filtra la información del grupo de trabajo por llamadas en cola, puede ver el nombre de la persona que llama o el número de teléfono. Si el nombre de la persona que llama no está asociado con la llamada, se muestra la siguiente información:

- Duración que lleva la llamada en cola en el grupo de trabajo
- Duración de la llamada en el sistema
- Número marcado
- ID del autor de la llamada

**Note:** Para atender llamadas de la lista de llamadas en cola, los agentes y los supervisores deben seleccionar la opción **Permitir** que los agentes atiendan llamadas de la cola en Connect Director.

## Gestión de los agentes

Un supervisor puede gestionar a los agentes del grupo de trabajo desde la pestaña **Agentes** en el tercer panel. La pestaña **Agentes** solo es visible para los supervisores, quienes pueden realizar todas las acciones sin iniciar sesión en los grupos de trabajo.

- Para buscar un agente, seleccione la pestaña **Agentes** en el tercer panel y escriba el nombre del agente o el número de extensión en el campo **Buscar**.
- Para cambiar el estado de los agentes de todos los grupos de trabajo:
  1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
  2. En el segundo panel, haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**.
  3. En el tercer panel, seleccione la pestaña **Agentes**. De forma predeterminada, en la lista desplegable de la izquierda, se selecciona **Todos**. Si se selecciona otro grupo de trabajo, haga clic en el icono desplegable y seleccione **Todos**.
  4. Haga clic en **Establecer como**.
  5. En la lista desplegable, seleccione el estado requerido:
    - **Conectado**
    - **Desconectado**
    - **Resumen** (esta opción está disponible únicamente cuando los agentes inician sesión en el grupo de trabajo)
    - **Finalizar resumen**
- Para cambiar el estado de los agentes de un solo grupo de trabajo:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
2. En el segundo panel, haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**.
3. En el tercer panel, seleccione la pestaña **Agentes**. Haga clic en el icono desplegable a la izquierda, y seleccione el grupo de trabajo.
4. Para cambiar el estado de todos los agentes en el grupo de trabajo seleccionado, haga clic en **Establecer como**, y seleccione el estado deseado.

Para cambiar el estado de un solo agente en el grupo de trabajo seleccionado:

- Haga clic en el icono de estado de disponibilidad debajo del nombre del agente y seleccione el estado deseado.
- En el campo **Buscar**, escriba el nombre o número de extensión del agente, y haga clic en **Establecer como** y seleccione el estado requerido.

Si el resultado de búsqueda muestra más de un agente, el uso de la opción Establecer como cambiará el estado de todos los agentes en el resultado de la búsqueda.

**Note:** Cuando el Supervisor cambia el estado de todos los agentes, el estado del Supervisor permanece sin cambios.

Los supervisores pueden controlar las siguientes acciones de un solo agente sin necesidad de iniciar sesión en el grupo de trabajo:

- Llamar a un agente
- Verificar el correo de voz
- Iniciar sesión de un agente
- Desconectar a un agente
- Poner al agente en el estado Resumen (esta opción está disponible únicamente cuando el agente inicia sesión en el grupo de trabajo)
- Cambiar el estado de disponibilidad de un agente

Con los permisos adecuados configurados por el administrador de Connect, los supervisores también pueden llevar a cabo las siguientes acciones en los agentes:

- Atender una llamada
- Agregar y gestionar notas de llamada
- Ver boletas de encaminamiento
- Recuperar una llamada
- Intercomunicador
- Interfono susurro
- Coach silencioso
- Intervenir
- Supervisión silenciosa
- Establecimiento de una notificación de sonido
- Habilitar la captura y aparcamiento de llamadas

## Configuración de las notificaciones de grupo de trabajo

Para configurar las notificaciones de grupo de trabajo:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Grupos de trabajo**.
4. Marque **Mostrarme notificaciones cuando las llamadas lleguen a la cola**, para ver las notificaciones de las llamadas en cola.

Introduzca la duración de tiempo en el campo **Conservar notificación en pantalla durante** para establecer el tiempo de visualización de las notificaciones en la pantalla.

5. Marque **Continuar mostrando la notificación mientras está desconectado de los grupos de trabajo** para ver las notificaciones de grupo de trabajo tras cerrar la sesión.

## Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola

Para especificar los límites de alerta del monitor de cola y la notificación de llamadas que llegan a la cola, haga clic en **Configuración** en la parte inferior del segundo panel. También puede acceder a los ajustes del grupo de trabajo de la siguiente manera:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Grupos de trabajo**.

El supervisor puede ver todos los grupos de trabajo configurados y editar los límites de alerta para cada grupo de trabajo. Sin embargo, los agentes solo pueden ver los límites de alerta. Si cierra la ventana de preferencias o cambia a otra pestaña, se guardará su configuración de límites.

Si se superan los límites de cola especificados para el grupo de trabajo, la cantidad de llamadas en cola y/o el tiempo de duración de las llamadas, el color de la etiqueta cambiará al color rojo en el segundo panel. Una vez que el parámetro caiga por debajo del límite, el color de la etiqueta volverá al gris predeterminado. Cuando el límite de la cola exceda el tiempo y número especificados, se reproducirá un sonido. Puede activar o desactivar este sonido mediante el icono Campana ubicado en la parte inferior del segundo panel.

Para configurar el límite de alerta del monitor de cola:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en
3. Haga clic en **Grupos de trabajo**.
4. Seleccione la opción **Habilitar grupo de trabajo** para el grupo de trabajo requerido, para configurar el límite de alerta del monitor de cola.
5. En el campo **Activar alerta de límite**, seleccione el grupo de trabajo requerido para habilitar la alerta de límite.
6. En el campo **Alertar cuando la cola alcanza o supera**, aumente o disminuya el número de la llamadas en cola para el grupo de trabajo requerido.

Este número determina la cantidad de llamadas que pueden ponerse en cola antes de enviar un alerta al usuario.

7. De ser necesario, en el campo **Alertar cuando se excede el tiempo en cola**, ingrese la duración de tiempo para establecer el límite de alerta del monitor de cola para el grupo de trabajo.

# Acceder a MiTeam Meetings

## Acerca de MiTeam Meetings

MiTeam Meetings es una herramienta de colaboración por video basada en la nube (basada en la infraestructura de CloudLink) que permite a los usuarios de Connect Client acceder a funciones, tales como:

- **Herramientas de colaboración:** Realizar audio, video y compartir en la web
- **Chat:** Organizar sesiones de chat y recibir notificaciones dentro de la reunión

### Note:

- Para proporcionar MiTeam Meetings a los clientes de Connect Client, los socios de Mitel deben primero crear cuentas de Clientes en la Consola de Cuentas de CloudLink, y luego agregar usuarios (usuarios de Connect Client) a esa cuenta. Para obtener más información, consulte la *sección Aprovechamiento de MiTeam Meetings para MiVoice Connect* en el *Documento de solución MiTeam Meetings de MiVoice Connect para Connect Client* ubicado en <https://www.mitel.com/document-center/business-phone-systems/mivoice-connect/conectar-cliente>.
- Una vez que el socio de Mitel proporciona MiTeam Meetings, los usuarios deben registrar su cuenta de MiTeam Meetings. Para más información, consulte [Registro de la cuenta de MiTeam Meetings](#) on page 68.
- Los usuarios pueden realizar un lanzamiento cruzado de la aplicación MiTeam Meetings desde Connect Client. Para obtener más información, consulte [Iniciar reuniones de MiTeam desde Connect Client](#) on page 70.
- [Registro de la cuenta de MiTeam Meetings](#)
- [Iniciar reuniones de MiTeam desde Connect Client](#)

## Registro de la cuenta de MiTeam Meetings

Para registrar su cuenta de MiTeam Meetings, siga estos pasos:

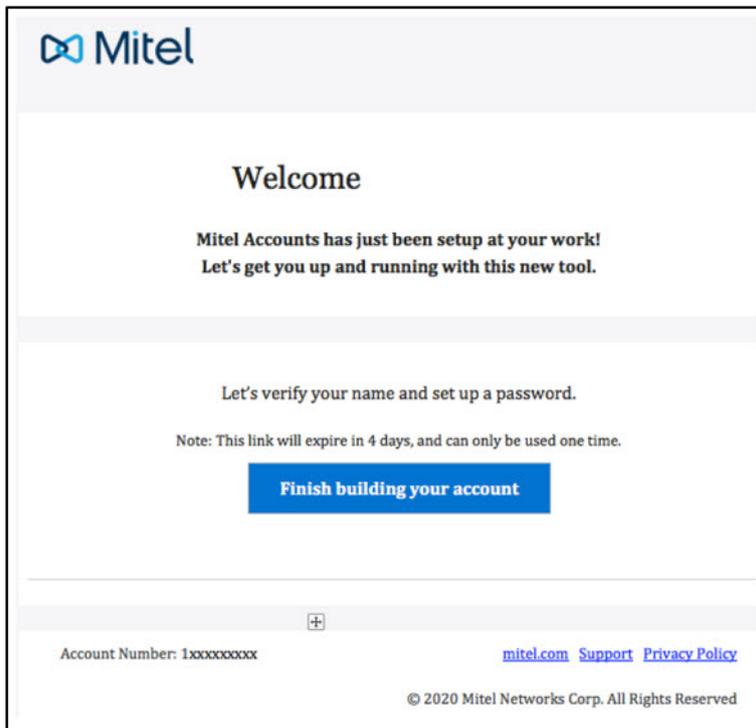
1. Asegúrese de haber recibido un correo electrónico con el asunto Bienvenido a Mitel de `no-reply@mitel.io`.

Este es un correo electrónico de verificación que se le envía cuando el administrador lo agrega como usuario en la Consola de cuentas de CloudLink. 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`.

**Note:** El enlace proporcionado en el correo electrónico de bienvenida caducará después de 4 días y solo se puede usar una vez.

2. En el correo electrónico de bienvenida, seleccione **Finalizar la creación de su cuenta**.

**Figure 11 : Termine de construir su opción de cuenta**

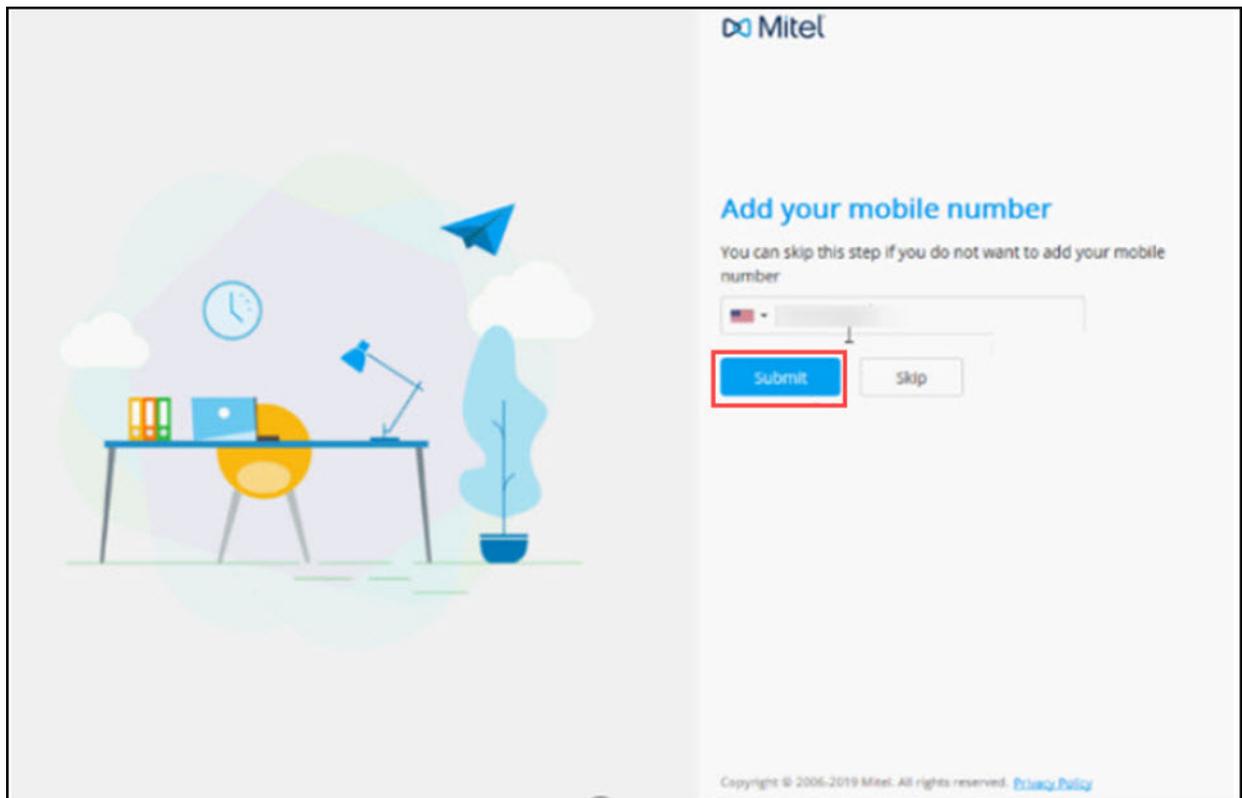


3. En la ventana que se abre, los usuarios deben crear una nueva contraseña para las cuentas de Mitel y hacer clic en **Completar** para completar el proceso de registro.

**Figure 12 : Completar el proceso de registro**

4. En la ventana que se abre, se recomienda que ingrese el número de teléfono móvil en el campo **Agregar su número de teléfono móvil**.
5. Seleccione **Enviar** para registrar la cuenta.

**Figure 13 : Registrar la cuenta**



## Iniciar reuniones de MiTeam desde Connect Client

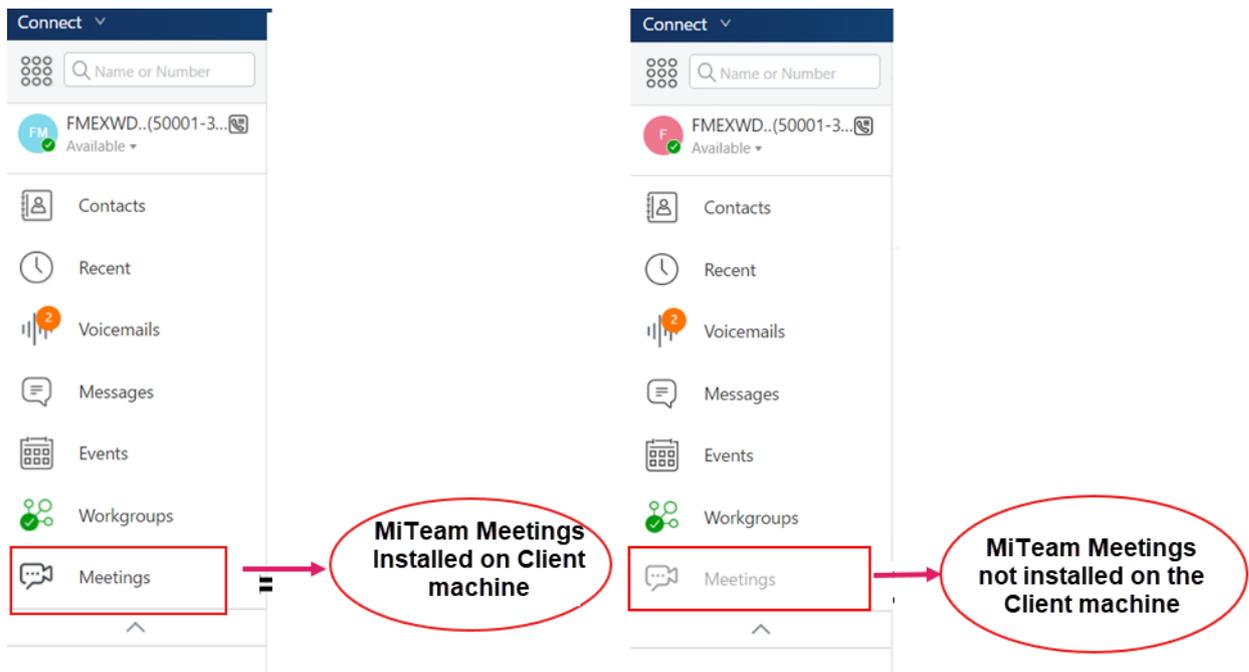
### Note:

- Para iniciar la aplicación MiTeam Meetings desde Connect Client, es obligatorio que tenga instalada la aplicación MiTeam Meetings en su sistema.
- Cuando se instala la aplicación MiTeam Meetings en una máquina del cliente, el icono de Meetings se activa en el menú Connect Client. Si la aplicación no está instalada en una máquina del cliente, el icono aparecerá en gris e inactivo.

Después de que se registre con éxito en MiTeam Meetings, puede iniciar la aplicación MiTeam Meetings desde Connect Client siguiendo estos pasos:

1. En su escritorio, haga clic en el icono **Mitel Connect** y complete los siguientes campos para iniciar sesión:
  - **Nombre de usuario**
  - **Contraseña**
  - **Dominio**
2. La aplicación Connect Client se abrirá y usted verá que la opción **Reuniones** aparece ahora habilitada.

**Figure 14 : MiTeam Meetings en Connect Client**



3. Haga clic en el icono **MiTeam Meetings** para iniciar la aplicación MiTeam Meetings.

# Prestaciones para el operador

Este capítulo proporciona información sobre cómo habilitar y acceder a prestaciones específicas para el operador.

La licencia de Connect Operator proporciona a los operadores prestaciones y funcionalidades adicionales dentro de Connect Client, que facilitan la gestión de grandes volúmenes de llamadas dentro de la aplicación.

Debe tener una licencia de operador para acceder a las prestaciones y funcionalidades del operador. Para habilitar la licencia de operador para MiVoice Connect, consulte la *Guía de administración del sistema MiVoice Connect* que se encuentra en <https://www.mitel.com/document-center/business-phone-systems/mivoice-connect/mivoice-connect-platform>

Connect Client proporciona prestaciones especiales para los operadores, tal como se presentan en la tabla.

**Table 6: Descripción general de las prestaciones para el operador**

Prestaciones	Descripción
Arrastrar y soltar	Los operadores pueden hacer clic con el botón izquierdo y arrastrar un objeto en ambos sentidos; de la pila de llamadas hacia un contacto y viceversa.
Arrastrar y detenerse	Los operadores pueden hacer clic con el botón izquierdo y posar el cursor sobre un objeto en ambos sentidos; de la pila de llamadas a un contacto y viceversa, para acceder a más funciones de telefonía. Las funciones avanzadas de telefonía son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transf. ciega</li> <li>• Transferencia con consulta</li> <li>• Transferencia de intercomunicador</li> <li>• Transferir a buzón</li> <li>• Aparcar</li> <li>• Aparcar y contactar</li> <li>• Aparcar y comunicar</li> <li>• Conferencia sin consulta</li> <li>• Conferencia con consulta</li> <li>• Conferencia de intercomunicador</li> <li>• Para obtener más información, consulte <b>Transferencia de una llamada</b></li> </ul>
Orientación de la pila de llamadas	Los operadores pueden ver la llamada más antigua en la parte superior de la pila de llamadas y la llamada más reciente en la parte inferior.
Haga doble clic para responder	Para responder una llamada entrante, los operadores pueden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer doble clic en cualquier parte del área de notificación de llamadas entrantes.</li> <li>• Hacer clic en el icono verde de llamada como otros usuarios.</li> </ul>

Prestaciones	Descripción
Boleta de encaminamiento	<p>Los operadores pueden ver u ocultar la boleta de encaminamiento para cada llamada al cambiar el icono de encaminamiento en el área de notificación de llamadas entrantes.</p> <p><b>Note:</b></p> <p>La boleta de encaminamiento se deshabilita de manera predeterminada.</p> <p>Para habilitar la boleta de encaminamiento, consulte <b>Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento</b>.</p>
Cambio del estado de disponibilidad de un contacto	<p>Los operadores pueden cambiar el estado de disponibilidad de un contacto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El contacto pertenece al grupo de contactos creado por el operador.</li> <li>• El contacto ha agregado al operador en su lista de acceso. Para agregar un contacto a la lista de acceso, consulte <b>Permiso para que un contacto gestione su estado de disponibilidad</b>.</li> </ul> <p>Para cambiar el estado de disponibilidad de un contacto, realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haga clic con el botón derecho en un contacto, y seleccione Cambiar disponibilidad &lt;estado de disponibilidad&gt;.</li> <li>• Abra la tarjeta de contacto seleccionando un contacto, haga clic en la flecha al lado del estado de disponibilidad del contacto, y seleccione el estado.</li> </ul>
Identificación de la llamada por nombre de grupo de trabajo	<p>Cuando un operador recibe una llamada para un grupo de trabajo, la notificación de la llamada en el panel de información muestra el nombre del grupo de trabajo. Esto ayuda a los usuarios que son miembros de varios grupos de trabajo a identificar qué grupo de trabajo está recibiendo una llamada.</p>

