



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

MiVoice Connect

Guía del Usuario

Versión 19.3 SP3
Versión del documento 1.0

May 2023

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks™ Corporation (MITEL®)**. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at legal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel Networks Corporation registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1	Qué hay de nuevo en este documento.....	1
2	Prefacio.....	2
2.1	Objetivos de este manual.....	2
2.2	Convenciones.....	2
3	Instalación de Connect Client.....	3
3.1	Descripción General.....	3
3.1.1	Sistema operativo, servidores compatibles, navegadores y entornos.....	3
3.2	Exclusiones de carpetas en el antivirus.....	3
3.3	Antes de continuar con la instalación.....	4
3.4	Instalación de Connect Client en el Sistema Operativo Windows.....	4
3.5	Habilitación del soporte de URL de TEL para Connect Client.....	5
3.6	Actualización de Connect Client.....	6
3.7	Comparación de funciones entre el instalador administrador y el instalador no administrador.....	8
3.8	Diferencias entre la antigua y la nueva interfaz de Connect Client.....	9
4	Uso de Connect Client.....	20
4.1	Inicio de sesión desde la interfaz de inicio de sesión de Connect Client.....	20
4.1.1	Apertura automática de Connect Client.....	21
4.1.2	Cambio de contraseña.....	21
4.2	Navegación a través de la interfaz de Connect Client.....	22
4.2.1	Anclaje de pestañas para acceso rápido.....	27
4.2.2	Ubicación del Connect Client.....	27
4.3	Adición de accesos directos a la barra de herramientas del cliente.....	28
4.4	Seleccionar el idioma preferido.....	30
4.5	Establecimiento de una notificación de sonido.....	30
4.6	Registros del Connect Client.....	31
4.6.1	Registros de Connect Collaboration Web Client desde un dispositivo iOS.....	32
4.7	Compartir datos con Mitel.....	33

5	Gestión de los contactos.....	34
5.1	Gestión de los contactos.....	34
5.1.1	Adding a Contact on macOS.....	35
5.1.2	Adición de un contacto en Windows.....	36
5.1.3	Agregar un contacto externo en Windows.....	37
5.1.4	Visualización de la información de un contacto.....	38
5.1.5	Importación de carpetas de contactos.....	39
5.1.6	Editar un contacto externo.....	40
5.1.7	Eliminación de un contacto.....	40
5.1.8	Eliminar un contacto externo.....	41
5.1.9	Adición de un contacto a su lista de favoritos.....	41
5.1.10	Visualización de favoritos.....	42
5.1.11	Búsqueda de contactos.....	42
5.1.12	Ordenación de los contactos.....	43
5.1.13	Visualización de la información de la pila de llamadas de un contacto.....	43
5.2	Gestión de grupo de contactos.....	44
5.2.1	Creación de un grupo de contactos.....	44
5.2.2	Reordenación de la lista de grupos de contactos.....	44
6	Gestión de los estados de disponibilidad.....	46
6.1	Información de los estados de disponibilidad.....	46
6.1.1	Configuración de alerta para el estado de disponibilidad del contacto.....	49
6.2	Cambio del estado de disponibilidad.....	51
6.2.1	Selección de un estado de disponibilidad predefinido.....	51
6.2.2	Adición de una nota a los estados de disponibilidad.....	51
6.2.3	Configuración de un estado de disponibilidad personalizado.....	52
6.3	Permitir que un contacto administre su estado de disponibilidad.....	52
7	Gestión de los teléfonos.....	54
7.1	Gestión del teléfono principal.....	54
7.1.1	Asignación del teléfono principal.....	54
7.1.2	Personalización del teléfono principal.....	55
7.1.3	Eliminación de la asignación del teléfono principal.....	55
7.2	Uso del softphone.....	55
7.2.1	Asignación del softphone.....	55
7.2.2	Personalización del Softphone.....	56
7.3	Asignación de teléfonos externos.....	57
8	Gestión de llamadas.....	60

8.1 Making a Voice Call.....	60
8.2 Answering a Voice Call.....	62
8.2.1 Gestión de notificaciones de llamadas entrantes.....	65
8.3 Exportación de datos de llamadas.....	65
8.4 Answering Call from Call Stack of a Contact.....	66
8.5 Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto.....	67
8.6 Transferencia de una llamada.....	67
8.6.1 Transferencia de una llamada mediante la opción Transferencia sin consulta.....	68
8.6.2 Transferring a Call Using the Consult Option.....	70
8.6.3 Parking a Call.....	71
8.6.4 Transferencia de una llamada mediante la opción Intercomunicador.....	72
8.6.5 Transferencia de una llamada mediante la opción Susurro.....	73
8.6.6 Transferencia de una llamada al correo de voz.....	74
8.7 Establecimiento de una teleconferencia.....	74
8.7.1 Configuración de una llamada de conferencia a ciegas.....	75
8.7.2 Configuración de una llamada de conferencia consultiva.....	75
8.7.3 Configuración de una llamada de conferencia por intercomunicador.....	76
8.8 Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento.....	76
8.9 Hacer una videollamada.....	78
8.9.1 Configuración de las preferencias de la cámara de vídeo.....	79
8.10 Gestión del correo de voz.....	79
8.10.1 Desviación de llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz.....	83
8.10.2 Dejar un mensaje de correo de voz.....	83
8.10.3 Envío de un correo de voz de grupo.....	83
8.10.4 Acceso a los mensajes de correo de voz.....	84
8.10.5 Visualización de los correos de voz de un contacto.....	85
8.10.6 Escuchar un mensaje de correo de voz.....	86
8.10.7 Guardar un mensaje de correo de voz.....	88
8.10.8 Responder a un mensaje de correo de voz.....	88
8.10.9 Reenvío de un mensaje de correo de voz.....	89
8.10.10 Eliminación de un mensaje de correo de voz.....	90
8.10.11 Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado.....	90
8.10.12 Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz.....	90
8.10.13 Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz.....	91
8.10.14 Cambio de su contraseña del correo de voz.....	91
8.10.15 Grabación del nombre de saludo del correo de voz.....	91
8.10.16 Configuración de escalamiento de correo de voz.....	92
8.10.17 Asignación del perfil de transferencia del correo de voz a estados de disponibilidad.....	94
8.10.18 Reproducción de información de entrega del correo de voz.....	95
8.11 Encaminamiento de llamadas.....	95
8.11.1 Encaminamiento por disponibilidad.....	95
8.11.2 Uso del encaminamiento avanzado.....	101

8.11.3 Encaminamiento de llamadas a móvil.....	104
8.12 Personalización de la configuración de opciones de llamadas.....	104

9 Gestionar mensajes..... 105

9.1 Enviar un mensaje.....	105
9.2 Visualización del historial de conversaciones directas con un contacto.....	106
9.3 Programación de una reunión con un grupo de contactos.....	106
9.4 Gestión de notificaciones de mensajes.....	107
9.4.1 Gestionar la respuesta predefinida.....	108
9.4.2 Administrar respuestas de mensajes almacenados para Mac.....	109

10 Integración con Microsoft Exchange..... 110

10.1 Integrating the Connect client with Microsoft Exchange.....	110
10.1.1 Azure Application Registration for Microsoft Office 365.....	112
10.1.2 Sincronización de los eventos con el calendario de Microsoft Outlook o de Office 365.....	112
10.1.3 Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365.....	114
10.1.4 Comprensión del estado de presencia en Microsoft Outlook.....	116

11 Gestión de conferencias..... 117

11.1 Creación de una conferencia.....	117
11.2 Editar una conferencia.....	122
11.2.1 Creación de una conferencia desde Microsoft Outlook.....	122
11.2.2 Creating a Reservation-less Conference.....	123
11.2.3 Adición de una nueva conferencia sin reserva.....	124
11.2.4 Edición de una conferencia sin reserva.....	125
11.2.5 Migración de conferencias sin reserva de ST Communicator.....	126
11.3 Visualización de conferencias.....	127
11.4 Downloading the iCalendar Data (ICS) File for a Conference.....	127
11.5 Unirse a una conferencia.....	128
11.5.1 Unirse a una conferencia desde el panel de información.....	129
11.5.2 Unirse a una conferencia desde la pestaña Meetings.....	130
11.5.3 Unirse a una conferencia desde el calendario.....	131
11.5.4 Unirse a una conferencia desde un dispositivo iOS.....	133
11.6 Colocación de un participante en silencio.....	134
11.7 Dropping a Participant from Conference.....	134
11.8 Grabar una conferencia.....	135
11.9 Cancelación de una conferencia.....	135
11.9.1 Cancelación de una conferencia desde Connect Client.....	136
11.9.2 Cancelación de una conferencia desde Microsoft Outlook.....	136
11.10 Conferencias mediante Connect Client para Web.....	136
11.10.1 Uso de Connect Client para Web.....	137

11.10.2	Uso del chat de grupo.....	138
11.10.3	Uso de pantalla compartida.....	138
11.10.4	Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida.....	140
12	Acceder a MiTeam Meetings.....	142
12.1	Registro de la cuenta de MiTeam Meetings.....	142
13	Usar videoconferencia.....	146
13.1	Programar una videoconferencia.....	146
13.2	Editar una invitación a una videoconferencia.....	148
13.3	Cancelar una videoconferencia.....	149
13.4	Visualización de videoconferencias.....	149
13.5	Unirse a una videoconferencia.....	149
13.5.1	Unirse a una videoconferencia desde el área de notificaciones.....	150
13.5.2	Unirse a una videoconferencia desde la pestaña Meetings.....	150
13.5.3	Unirse a una videoconferencia desde Outlook.....	151
13.6	Compartir la pantalla.....	151
14	Managing RingCentral Meetings.....	152
14.1	Overview.....	152
14.2	Creating and Activating Your Account in RingCentral.....	152
14.3	Joining a RingCentral Meeting.....	154
14.3.1	Launching a meeting from the RingCentral Tab.....	154
14.3.2	Joining a RingCentral Meeting from the Meetings Tab.....	156
14.3.3	Joining a RingCentral Meeting from Outlook.....	157
15	Pantalla compartida.....	159
15.1	Compartir pantallas con un contacto.....	159
16	Gestión de su cuenta.....	161
16.1	Establecimiento de una notificación de sonido.....	161
16.2	Gestión del historial.....	162
16.2.1	Visualización de su historial de interacciones de todos los contactos.....	162
16.2.2	Visualización del historial de interacción para un único contacto.....	163
17	Gestión de grupos de trabajo.....	165
17.1	Descripción general de los grupos de trabajo.....	165
17.1.1	Tipos de acceso a grupos de trabajo.....	165

17.1.2 Identificar llamada por nombre de grupo de trabajo.....	166
17.2 Gestión de grupos de trabajo.....	166
17.2.1 Visualización de la información de los grupos de trabajo.....	166
17.2.2 Asignación del estado del modo de gestión de llamadas.....	167
17.2.3 Filtración de llamadas en cola.....	167
17.2.4 Gestión de los agentes.....	168
17.2.5 Acceso a los correos de voz de los grupos de trabajo.....	170
17.2.6 Configuración de las notificaciones de grupo de trabajo.....	171
17.3 Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola.....	171

18 Administrar ubicación de emergencia..... 173

19 Prestaciones para el operador.....188

Qué hay de nuevo en este documento

1

Esta sección describe los cambios en este documento debido a la funcionalidad nueva y modificada en Connect Client versión 19.3. SP2.

Table 1: Versión del documento 1.0

Prestación	Actualizar	Ubicación	Fecha de publicación
Configuración de privacidad de Mac	Se agregó una nota para resolver el problema de compartir pantalla que se encontró al usar Mac.	Delegación del usuario	Febrero, 2023

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

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

2.1 Objetivos de este manual

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

2.2 Convenciones

Esta guía utiliza los siguientes avisos:

Esta información es adicional o complementaria.

En la redacción de este documento se han usado las siguientes convenciones tipográficas.

Tabla 2: Convenciones utilizadas en el documento

Marca	Significado
Negrita	Nombres de objetos de la interfaz, como botones y menús.
Azul	Referencias cruzadas con hipervínculos. Haga clic en el texto azul para acceder a la sección indicada. i Nota: Las entradas del índice también son vínculos, pero no son de color azul.

Instalación de Connect Client

3

- Descripción General
- Exclusiones de carpetas en el antivirus
- Antes de continuar con la instalación
- Instalación de Connect Client en el Sistema Operativo Windows
- Habilitación del soporte de URL de TEL para Connect Client
- Actualización de Connect Client
- Comparación de funciones entre el instalador administrador y el instalador no administrador
- Diferencias entre la antigua y la nueva interfaz de Connect Client

Este capítulo proporciona información sobre cómo instalar Connect Client.

3.1 Descripción General

Connect Client presenta una interfaz única para administrar las comunicaciones comerciales mediante un **teléfono de escritorio**, una computadora o un teléfono móvil. Connect Client, compatible con Microsoft Windows, macOS y Collaboration for Web, simplifica las comunicaciones cotidianas y facilita el trabajo.

3.1.1 Sistema operativo, servidores compatibles, navegadores y entornos

Para obtener información sobre el último sistema operativo y los servidores, navegadores y entornos compatibles con MiVoice Connect, consulte las Notas de la versión más recientes *de MiVoice Connect que se encuentran en <https://www.mitel.com/document-center/business-phone-systems/mivoice-conectar/mivoice-conectar-plataforma>*.

3.2 Exclusiones de carpetas en el antivirus

En su computadora, debe excluir las siguientes carpetas y subcarpetas del software antivirus antes de instalar Connect Client.

Connect Client

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

```
<Drive>:\Users\%User%\AppData\Roaming\Mitel
```

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

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

3.3 Antes de continuar con la instalación

Si se necesita una conmutación por error del servidor para Connect Client, debe habilitarse 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.

Nota:

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** antes de proceder con la instalación o actualización:

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

Nota:

Cuando inicie Connect Client, si ve el archivo `en-US-9-0.bdic` en el escritorio, realice una de las siguientes acciones:

- Cambiar el idioma del sistema operativo. Para obtener más información, consulte [Seleccionar el idioma preferido](#) en la página 30.
- Ignorar el archivo.

3.4 Instalación de Connect Client en el Sistema Operativo Windows

i **Nota:**

Si ha instalado ST Communicator en su computadora, el instalador de Connect Client desinstalará ST Communicator antes de instalar Connect Client.

1. Abra la notificación por correo electrónico de su administrador de Connect que describe cómo instalar Connect Client y haga clic en el enlace para instalar el cliente.
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.

3.5 Habilitación del soporte de URL de TEL para Connect Client

A partir de la versión 19.3, Connect Client es compatible con URL de TEL. Los clientes pueden usar Microsoft Teams Mitel assistant para establecer una llamada de URL de TEL. Si el navegador web contiene números de teléfono en formato de URL de TEL, hacer clic en esa URL le permitirá realizar una llamada desde Connect Client a ese número o mostrará el número en el campo de **Búsqueda de marcación rápida** de Connect Client.

Después de instalar Connect Client en su sistema, haga lo siguiente para habilitar la compatibilidad con URL de TEL para Connect Client en Windows:

1. En su escritorio, vaya a **Configuración > Aplicaciones predeterminadas** y seleccione **Elegir aplicaciones predeterminadas por protocolo**.
2. En la página que se abre, vaya a **TEL URL-TEL Protocol** y seleccione **Mitel Connect** como predeterminado para habilitar la compatibilidad con TEL URL para Connect Client.

Para habilitar la aplicación de llamadas predeterminada en Mac:

1. Abra FaceTime en Mac.
2. Vaya a **Preferencias > Configuración**.
3. En la página que se abre, en el campo **Predeterminado para llamadas**, seleccione **Mitel Connect** para habilitar las llamadas predeterminadas en Mac.

3.6 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](#)

i Nota:

Solo para usuarios de Windows:

- Hay disponible una versión no administrativa del instalador que no requiere derechos de administrador para instalar Connect Client.

Esto permite a los usuarios instalar las actualizaciones a su ritmo sin necesidad de un objeto de política de grupo (GPO).

- Para instalar la versión no administrativa de Connect Client:

1. Como actividad única, solicite a su administrador que desinstale la versión actual de Connect Client y el presentador de Mitel.

Se recomienda que reinicie el sistema después de completar la desinstalación.

2. Abra la notificación por correo electrónico de su administrador de Connect que describe cómo instalar la versión no administrativa de Connect Client y un enlace al instalador.

i Nota:

- En Microsoft Outlook, en el cuadro de diálogo emergente, haga clic en **Instalar** para instalar el complemento UCB. El complemento UCB funcionará solo si inicia sesión en Connect Client mediante la opción **Usar credenciales de Windows**.
 - En Microsoft Outlook 2016 y Office 365, los iconos de telefonía y mensajería instantánea están deshabilitados en la tarjeta de contacto de Outlook.
- Después de instalar la versión no administrativa de Connect Client, las futuras actualizaciones del cliente no requerirán derechos de administrador.

i Nota:

- No elija la ubicación `C:\Program Files (x86)` o `C:\Program Files` para instalar Connect Client. El instalador que no es administrador no tiene los permisos para sobrescribir los archivos en estas carpetas. (No cambie la ubicación de la instalación).
- La versión administrativa y la versión no administrativa del cliente no se pueden instalar en la misma máquina.
- En una sola máquina, cada usuario debe instalar una instancia diferente de Connect Client.

- **Actualización recomendada:** puede instalar u omitir las actualizaciones recomendadas. Sin embargo, se recomienda actualizar si Connect Client tiene dos o más versiones por detrás de la última versión. Haga clic en **Actualizar** en el área de notificación de actualización para obtener la última versión de Connect Client, o haga clic en **Más tarde** para actualizar más tarde.
- **Actualización requerida:** no puede acceder a la aplicación sin estas actualizaciones. Debe actualizar la aplicación o salir si decide no actualizar.

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

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

3.7 Comparación de funciones entre el instalador administrador y el instalador no administrador

La siguiente tabla proporciona una comparación de funciones entre un instalador administrador y un instalador no administrador.

Tabla 3: Comparación de funciones entre un instalador administrador y un instalador no administrador

Prestaciones	Instalador de administrador	Instalador no administrador
Permiso de instalación / actualización	Se requieren privilegios de administrador para instalar o actualizar.	No se requieren privilegios de administrador para instalar o actualizar.
Compatibilidad con Terminal Server / VDI Environment	Compatible con entornos Terminal Server / VDI.	No es compatible con entornos de Terminal Server / VDI.
GPO Push	GPO Push para realizar a nivel de sistema.	GPO Push para realizar a nivel de usuario.
Versión de actualización admitida	La actualización es compatible con versiones de administrador anteriores a 213.100.5057.	La actualización no es compatible con versiones de administrador anteriores a 213.100.5057. Desinstale Connect Client y Mitel Presenter existentes con privilegios de administrador, antes de instalar un cliente que no sea administrador.
Tarjeta de contacto de Outlook	Las funciones de mensajes y llamadas son compatibles con la tarjeta de contacto de Outlook 2016.	Las funciones de mensajes y llamadas están deshabilitadas en la tarjeta de contacto de Outlook 2016.
Nivel de instalación / acceso	El cliente de administración se instala a nivel del sistema; por lo tanto, otros usuarios en la misma máquina pueden ver/acceder a Connect Client.	El cliente no administrador se instala a nivel de usuario; por lo tanto, otros usuarios en la misma máquina no pueden ver/acceder a Connect Client. Cada usuario de la máquina debe instalar Connect Client por separado.

Prestaciones	Instalador de administrador	Instalador no administrador
Complemento UCB	<p>El complemento UCB se incluye como parte del paquete de instalación.</p> <p>i Nota: El complemento UCB funcionará solo si inicia sesión en Connect Client mediante la opción Usar credenciales de Windows.</p>	<p>Una ventana emergente de instalación de complementos de Outlook pedirá permiso al usuario.</p> <p>i Nota: El complemento de Outlook funcionará solo si inicia sesión en Connect Client mediante la opción Usar credenciales de Windows.</p>

3.8 Diferencias entre la antigua y la nueva interfaz de Connect Client

La nueva interfaz de Connect Client tiene una apariencia diferente a la interfaz anterior. Las siguientes figuras muestran ambas interfaces.

- La nueva interfaz de usuario de Connect Client se actualizó para admitir la actualización de Chromium.

Figura 1: Antigua interfaz de usuario de Connect Client

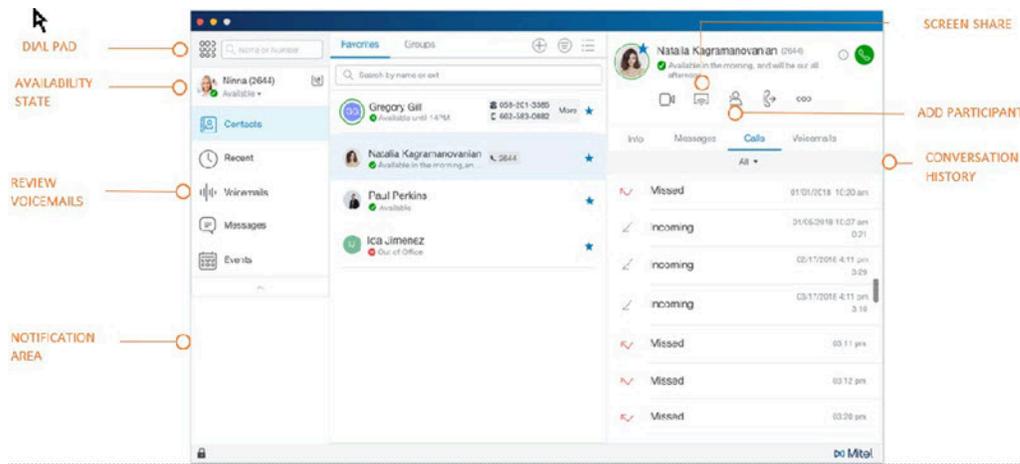
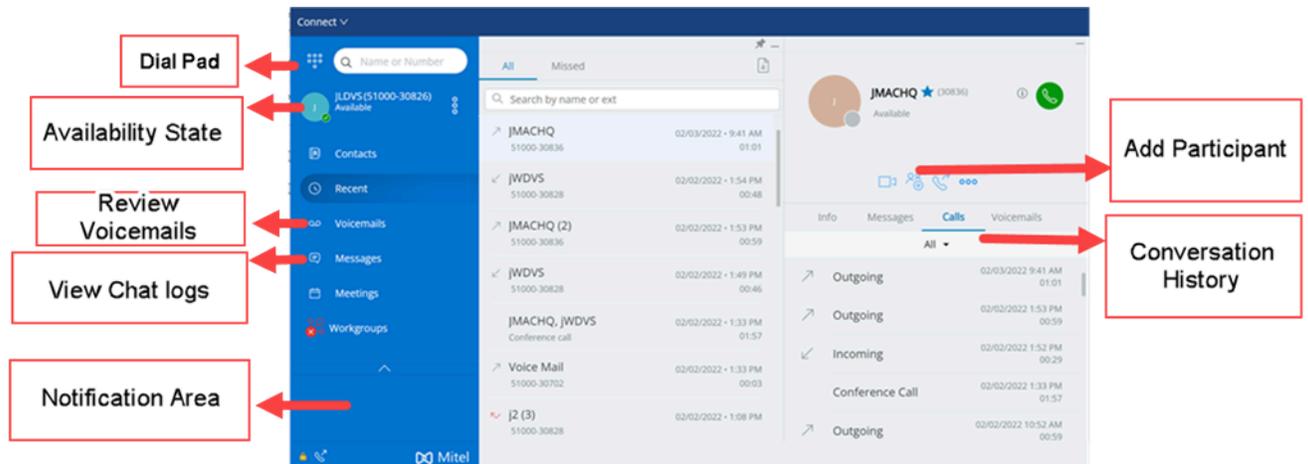


Figura 2: Nueva interfaz de usuario de Connect Client



- Las imágenes de los iconos utilizados en este documento se han actualizado para que coincidan con los de la nueva interfaz.
- En la nueva interfaz, el Complemento de Carga de Contactos no estará visible en la sección de complementos; en su lugar, se ejecutará como un proceso de back-end desde Connect Client.

i Nota:
El Complemento Carga de Contactos solo funcionará si inicia sesión en Connect Client mediante la opción **Usar credenciales de Windows**.

La siguiente tabla enumera las funciones y aplicaciones que se incluyen en Connect Client 19.2 y versiones anteriores y 19.3 y versiones posteriores:

Tabla 4: Funciones disponibles en la interfaz de usuario de Connect Client antigua y nueva

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
Adición de accesos directos a la barra de herramientas de Connect Client	Desde la barra de herramientas del cliente, puede agregar accesos directos para las operaciones que prefiera o use con frecuencia.	Sí	Sí
Selección de un idioma preferido	Puede seleccionar el idioma de su teléfono de escritorio y la interfaz de Connect Client.	Sí	Sí
Configuración de una notificación de sonido	Puede crear una notificación de sonido para identificar un evento específico, como un correo de voz, una llamada de un número interno o externo, una llamada monitoreada, una llamada compartida o una conversación nueva o existente.	Sí	Sí
Registros de Connect Client	Connect Client crea un archivo de registro cada vez que inicia sesión. Los registros se utilizan para ayudar al soporte técnico con los problemas de depuración que pueden surgir durante la operación.	Sí	Sí
Compartir datos con Mitel	Connect Client envía datos de interacción del usuario de forma	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
	anónima a Mitel. Soporte Técnico analiza los datos para mejorar la aplicación Connect Client.		
Gestión de contactos	Connect Client le permite organizar y administrar sus contactos y grupos de contactos.	Sí	Sí
Comprensión de los estados de disponibilidad	Puede revisar o verificar el estado de disponibilidad de un contacto en Connect Client antes de comunicarse con ese contacto.	Sí	Sí
Cambiar el estado de disponibilidad	Connect Client actualiza automáticamente su estado de disponibilidad cuando usa el sistema, pero puede seleccionar un estado de disponibilidad predefinido o configurar un estado de disponibilidad personalizado.	Sí	Sí
Permitir que un contacto administre su estado de disponibilidad	Puede configurar un contacto para gestionar su estado de disponibilidad en Connect Client.	Sí	Sí
Administrar teléfonos	Connect Client le permite administrar su teléfono de	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
	escritorio, softphone y teléfonos externos.		
Hacer una llamada de voz	Esta función le permite realizar una llamada desde la barra de búsqueda del marcador rápido o desde el directorio del sistema.	Sí	Sí
Contestar una llamada de voz	Connect Client muestra una notificación de llamada en el tablero para cada llamada entrante.	Sí	Sí
Exportación de datos de llamadas	Los usuarios pueden exportar los detalles del historial de llamadas y las notas de llamadas asociadas mediante la función 'Exportar datos de llamadas'.	Sí	Sí
Responder llamada desde la pila de llamadas de un contacto	Puede responder llamadas entrantes, llamadas estacionadas y llamadas en espera desde la pila de llamadas de un contacto.	Sí	Sí
Ver el historial de interacción de llamadas con un contacto	Puede ver el historial de llamadas con el contacto seleccionado que se muestra en el tercer panel.	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
Transferir una llamada	Connect Client le permite realizar los siguientes tipos de transferencia de llamadas: Transferir, Consultar, Estacionar, Intercomunicador, Susurro y Correo de Voz.	Sí	Sí
Establecer una conferencia	Connect Client le permite configurar una llamada de conferencia usando una llamada de conferencia ciega o una llamada de conferencia consultiva.	Sí	Sí
Gestión de notas de llamadas y visualización de comprobantes de enrutamiento	<p>La nota de llamada le permite a usted y a los otros miembros de la llamada agregar, ver y editar notas para una llamada entrante, una llamada en espera y una llamada activa.</p> <p>Las boletas de encaminamiento muestran el historial y los detalles de encaminamiento de llamada de la llamada.</p>	Sí	Sí
Hacer una videollamada	Connect Client le permite realizar una videollamada a un contacto. Para realizar una videollamada, la	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
	extensión principal debe estar asignada a su softphone.		
Administrar el 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 envía a su teléfono de escritorio asignado, Connect Client y su bandeja de entrada de correo electrónico.	Sí	Sí
Enrutamiento de llamadas	Con el enrutamiento de disponibilidad y el enrutamiento de energía, puede enrutar las llamadas entrantes a sus teléfonos externos predefinidos.	Sí	Sí
Personalización de la configuración de su opción de llamada	Connect Client le permite personalizar la configuración de su opción de llamada.	Sí	Sí
Enviar un mensaje	Puede enviar mensajes a individuos, múltiples usuarios y grupos.	Sí	Sí
Ver el historial de conversaciones directas con un contacto	Connect Client le permite ver el historial de conversaciones directas con un contacto.	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
Programar una reunión con un grupo de contacto	Connect Client le permite programar una reunión con un grupo de contactos.	Sí	Sí
Administrar notificaciones de mensajes	Puede recibir una notificación del sistema para los mensajes habilitando la notificación de mensajes en Connect Client.	Sí	Sí
Gestión de conferencias	Connect Client le permite crear y administrar conferencias Connect.	Sí	Sí
Inicio cruzado de MiTeam Meetings	Puede iniciar MiTeam Meetings de forma cruzada desde la pantalla Connect Client.	Sí	Sí
Programar una videoconferencia	Puede programar una videoconferencia creando un nuevo evento en Connect Client.	Sí	Sí
Edición de una invitación a una videoconferencia	Puede editar una invitación de videoconferencia existente desde Microsoft Outlook.	Sí	Sí
Cancelar una videoconferencia	Si ya no se necesita una reunión, puede cancelarla desde Microsoft Outlook.	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
	Al cancelar una reunión, se elimina la invitación de su calendario de Outlook y se envía una notificación a todos los asistentes a la reunión.		
Visualización de videoconferencias	Si ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, sus conferencias se muestran en Connect Client.	Sí	Sí
Unirse a una videoconferencia	Puede unirse a una videoconferencia desde la notificación, la pestaña Reuniones o Outlook.	Sí	Sí
Compartir la pantalla	Puede compartir su pantalla con los participantes de la videoconferencia. Mientras comparte, los participantes pueden ver la pantalla completa de su computadora y todas sus acciones en la computadora, hasta que deje de compartir.	Sí	Sí
Configuración de una notificación de sonido	Puede crear una notificación de sonido para identificar un evento específico, como un correo de voz, una llamada de un número interno o externo, una llamada	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
	monitoreada, una llamada compartida o una conversación nueva o existente.		
Gestión del historial	Puede ver el historial de sus interacciones para todos sus contactos a la vez o para un solo contacto específico.	Sí	Sí
Gestión de grupos de trabajo	Puede administrar grupos de trabajo mediante Connect Client. Los agentes y los supervisores pueden ver la pestaña Workgroups 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.	Sí	Sí
Configuración del umbral de alerta del monitor de cola	Puede especificar los umbrales de alerta del monitor de cola y la notificación de llegada de llamadas en cola.	Sí	Sí
Gestión del lugar de emergencia	Puede agregar y administrar la ubicación de emergencia en el softphone de	Sí	Sí

Función Connect Client	Descripción	Disponible en 19.2 y versiones anteriores	Disponible 19.3 y versiones posteriores
	Connect Client. Como usuario de Connect Client, ahora puede agregar, editar y verificar la información de su ubicación de emergencia en la página Ubicación de emergencia de Connect Client.		
Administrar el número de devolución de llamada	Connect Client le permite administrar el número de devolución de llamadas para llamadas de emergencia.	Sí	Sí
Características del operador	Connect Client le permite habilitar y acceder a funciones específicas del operador, como Arrastrar y colocar, Arrastrar y pasar el mouse, Orientación de la pila de llamadas, etc.	Sí	Sí

- Inicio de sesión desde la interfaz de inicio de sesión de Connect Client
- Navegación a través de la interfaz de Connect Client
- Adición de accesos directos a la barra de herramientas del cliente
- Seleccionar el idioma preferido
- Establecimiento de una notificación de sonido
- Registros del Connect Client
- Compartir datos con Mitel

Este capítulo proporciona información sobre cómo utilizar Connect Client.

4.1 Inicio de sesión desde la interfaz de inicio de sesión de Connect Client

Para iniciar sesión desde la interfaz de inicio de sesión de Connect Client, siga estos pasos:

1. Abra Connect Client.
2. Ingrese su nombre de usuario de Mitel, que por lo general es la dirección de correo electrónico de su empresa.



Nota:

Si utilizó la misma dirección de correo electrónico para Connect Client y Microsoft Exchange, inicie sesión con su dirección de correo electrónico para integrar Connect Client con Microsoft Exchange. Para obtener más información, consulte [Integrating the Connect client with Microsoft Exchange](#) en la página 110.

3. Ingrese su contraseña de Mitel.
4. Para guardar sus credenciales, seleccione la casilla de verificación **Recordarme**.



Nota:

Esta opción recuerda la contraseña solo si sale de la aplicación y no cierra la sesión. Si cierra sesión, debe volver a ingresar la contraseña para iniciar sesión.

5. Haga clic en **Iniciar sesión** para iniciar sesión en Connect Client.

Para cerrar sesión en Connect Client, haga clic en los tres puntos verticales  o <username> en el tablero y haga clic en **Cerrar sesión**.

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

4.1.1 Apertura automática de Connect Client

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

1. En el tablero, haga clic en los tres puntos verticales  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Cuenta**.
3. En el segundo panel, haga clic en **Iniciar sesión**.
4. Seleccione **Iniciar automáticamente Mitel Connect al iniciar el ordenador**.

4.1.2 Cambio de contraseña

Nota:

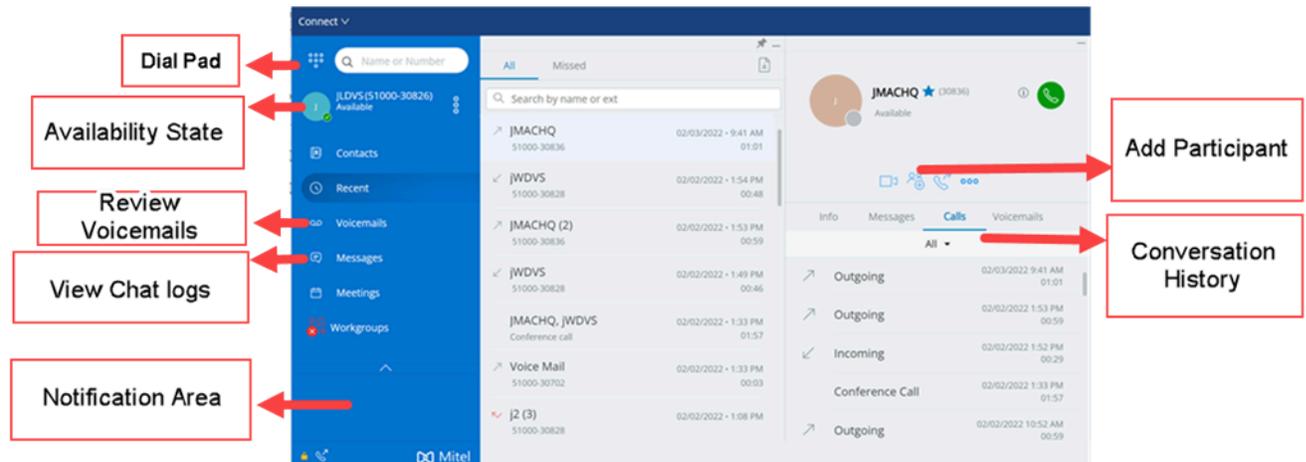
Si su contraseña caducó, la notificación de caducidad de contraseña aparece cuando inicia sesión. Para cambiar la contraseña caducada, ingrese la nueva contraseña en los campos **Nueva contraseña & Vuelva a escribir la contraseña**, luego haga clic en **Guardar e iniciar sesión**.

1. En el tablero, haga clic en los tres puntos verticales  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Cuenta**.
3. En el segundo panel, haga clic en **Iniciar sesión**.
4. Para cambiar su contraseña, después de iniciar sesión en Connect Client, realice una de las siguientes acciones:
 - Desde la interfaz de inicio de sesión de Connect Client, ingrese lo siguiente en la pantalla **Cuenta > Inicio de sesión** y haga clic en **Cambiar contraseña**:
 - **Contraseña antigua**
 - **Nueva contraseña**
 - **Confirmar nueva contraseña**

4.2 Navegación a través de la interfaz de Connect Client

El tablero de la interfaz de Connect Client consta de tres paneles, como se muestra en [Connect Client Interface](#).

Figura 3: Interface de Connect Client



- **Barra de menú Connect:** use el menú desplegable de Connect en la barra de menú del cliente para hacer lo siguiente:
 - Vea información sobre Connect Client (versión, copyright, política de privacidad y contrato de licencia para el usuario final).
 - Comprobar si hay actualizaciones.
 - Abra la página **Configuración** (para Windows) o la página **Preferencias** (para macOS).
 - Mostrar o editar la barra de herramientas.
 - Configure Connect Client para que esté en la parte superior mientras navega por otras aplicaciones. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña de **Windows** 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 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 empresa.

- **Panel de información:** se trata del panel de navegación principal predeterminado:
 - **<username>**—utilice la pestaña **<username>** para ver o editar su información de perfil. Si Connect Client está integrado con Microsoft Exchange, se importa su imagen de directorio activo asociada con Outlook. Para obtener más información sobre la integración con Microsoft Exchange, consulte [Integrating the Connect client with Microsoft Exchange](#) en la página 110.

 **Nota:**

LinkedIn ya no está integrado con Connect Client.

- **Contactos:** use la pestaña **Contactos** para ver sus contactos, agregar un nuevo contacto, crear grupos y agregar contactos a Favoritos o Grupos.
- **Recientes:** use la pestaña **Recientes** para ver la lista de sus 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 la llamada se muestran para todas las llamadas entrantes y salientes. Para las llamadas del día actual, 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 llamadas anteriores, se muestran la fecha, la hora y la duración de la llamada.

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

Haga clic en el nombre del usuario o el número de extensión para ver la tarjeta de contacto en el tercer panel.

- **Correos de voz:** use la pestaña **Correos de voz** para ver sus 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:** use la pestaña **Mensajes** para ver sus registros de chat. Haga clic en la pestaña **Mensajes** para abrir los detalles de la conversación en el tercer panel. La insignia en la pestaña **Mensajes** indica el número de mensajes no leídos.
- **Reuniones:** use la pestaña **Reuniones** para ver sus citas de calendario pasadas y futuras.

Para ver sus citas de Outlook, sincronice Connect Client con Microsoft Exchange. Para obtener más información sobre la sincronización con Office 365, consulte [Integrating the Connect client with Microsoft Exchange](#) en la página 110.

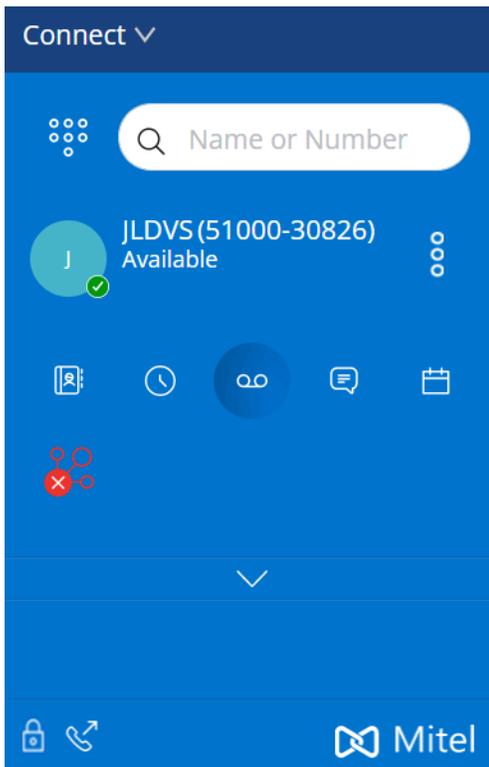
- **Eventos:** utilice la pestaña **Eventos** para ver sus citas pasadas y futuras del calendario. Para ver sus citas de Outlook, sincronice Connect Client con Microsoft Exchange.
- **Grupos de trabajo:** use la pestaña **Grupos de trabajo** para ver las llamadas activas del grupo de trabajo para un usuario y el estado actual del grupo de trabajo del usuario. Para ver la información sobre grupos de trabajo, debe ser miembro de un grupo de trabajo y tener el tipo de licencia correcto.

i Nota:

La función Grupo de trabajo está disponible únicamente para usuarios de MiVoice Connect.

Puede expandir o contraer la vista del tablero haciendo clic en los íconos de flecha hacia arriba / hacia abajo. En la vista contraída, puede desplazar el ratón sobre cada icono para ver la información sobre la herramienta.

Figura 4: Vista contraída del panel de información



: Este icono, cuando se muestra en blanco, indica que la conexión al servidor de Connect es segura y que el cliente está enviando datos cifrados. Cuando este icono se muestra en amarillo, indica que la conexión no es segura y que el cliente está enviando datos cifrados o no cifrados. Desplácese sobre el icono para ver la información sobre la herramienta.

- **Segundo panel:** el segundo panel muestra información según lo que seleccione en el panel. Puede cambiar el tamaño del segundo panel manualmente según sea necesario. Esta configuración se conserva en la máquina en la que inició sesión si:
 - Cierre y vuelve a abrir el segundo panel
 - Abre el tercer panel
 - Cerrar sesión y luego iniciar sesión en Connect Client

i Nota:

Si el mismo usuario inicia sesión en el Connect Client desde otra máquina, el segundo panel se abre con la configuración predeterminada y se pierden todas las demás configuraciones.

- **Tercer panel:** el tercer panel muestra información según lo que seleccione en el segundo panel. Por ejemplo, si hace clic en un contacto en el segundo panel, el tercer panel muestra la tarjeta de contacto. Desde la tarjeta de 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 sus 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.

i Nota:

El tercer panel se cierra automáticamente si el usuario hace clic en cualquier elemento del Panel. No obstante, si hay una sesión activa en curso, esa sesión no se pierde y puede verse en el panel de información.

i Nota:

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 aún no escuchados. El icono de Connect Client se ilumina (Windows) / rebota (MAC) cuando tenga nuevas llamadas perdidas, mensajes o mensajes de voz.

4.2.1 Anclaje de pestañas para acceso rápido

Para acceso rápido, puede anclar una pestaña en el panel de información. 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 en el panel de información.

Para anclar una pestaña al panel de información:

1. En el panel de información, seleccione la pestaña.
- 2.

Haga clic en  ícono. Para desanclar la pestaña, haz clic en  ícono.

4.2.2 Ubicación del Connect Client

Puede configurar Connect Client para que esté siempre visible cuando navegue por otras aplicaciones.

Para Windows:

1. En la barra de menú del cliente, haga clic en la lista desplegable **Conectar**.
2. Seleccione **Siempre visible**.

Para macOS:

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

4.3 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 que prefiera o use con frecuencia. Los botones configurados funcionan como accesos directos para acceder a operaciones que requieren más acciones para acceder a menos que se agreguen como accesos directos. 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 colas 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**.

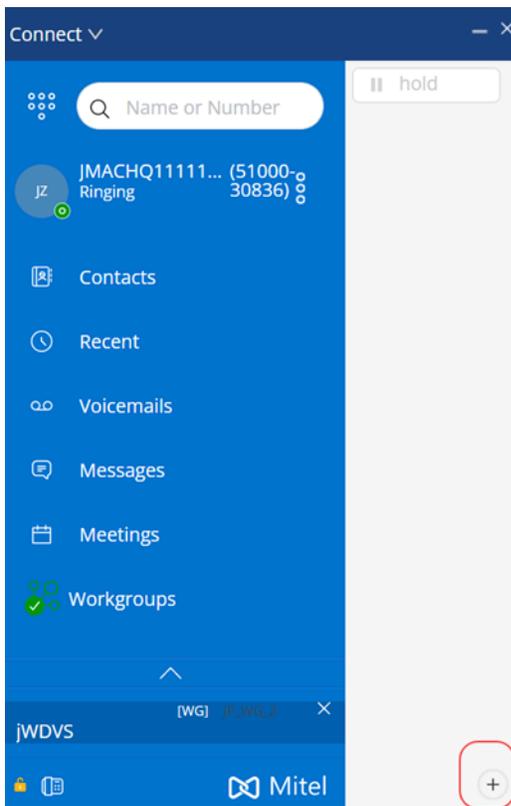
Para seleccionar qué botones de acceso directo se muestran en la barra de herramientas del cliente:

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.

Nota:

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

Figura 5: Barra de herramientas del cliente



i Nota:

Si está utilizando una versión anterior (19.2 o una versión anterior) y tiene barras de herramientas agregadas en la interfaz de usuario de Connect Client, luego de actualizar Connect Client a 19.3 o versiones posteriores, debe habilitar manualmente la barra de herramientas en Connect Client siguiendo estos pasos:

1. Haga clic en el icono  en la parte inferior derecha del panel de la barra de herramientas.
2. En la página **Seleccionar botones para mostrar en la barra** de herramientas que se abre, seleccione los botones para agregar al panel de la barra de herramientas.
3. Haga clic en el icono .

Puede arrastrar y soltar para volver a ordenar los botones. Los accesos directos de teclado a los primeros 10 botones se asignan automáticamente según su orden en la barra de herramientas del cliente. Para macOS, use **CMD + 0-CMD + 9** y para Windows, use **ALT + 0-ALT + 9** como atajos de teclado. Puede desplazar el ratón sobre los botones para ver la información

sobre herramientas. Para un botón **Supervisar extensión**, también puede ver el estado de disponibilidad de la extensión que está supervisando.

4.4 Seleccionar el idioma preferido

Puede seleccionar el idioma de su teléfono de escritorio y la interfaz de Connect Client.

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Idioma**.

Nota:

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. En la lista desplegable de **menús Teléfono de escritorio & correo de voz**, seleccione el idioma preferido para su teléfono de escritorio.
4. Desde la lista desplegable **Deseo utilizar esta aplicación en**, seleccione el idioma requerido para la interfaz del Connect Client.

Debe salir y reiniciar el cliente para que los cambios tengan efecto.

4.5 Establecimiento de una notificación de sonido

Puede crear una notificación de sonido para identificar un evento específico, como 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 Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Notificaciones**.
3. Haga clic en **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 mensaje 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 monitoreada**
- **llamada de línea compartida**

6. Seleccione **Reproducir alerta**.

i Nota:

Debe seleccionar la opción **Sin alerta de audio** para reproducir el audio en un ciclo de timbre tradicional.

7. En **Sonido**, haga clic en la lista desplegable de la derecha y seleccione el sonido preferido de la lista.

i Nota:

Además de la lista predeterminada de sonidos, también puede agregar (y eliminar) nuevos archivos `.wav`.

8. Haga clic en **Agregar nuevo sonido** para agregar un nuevo sonido como un archivo `.wav`.

4.6 Registros del Connect Client

Connect Client crea un archivo de registro cada vez que inicia sesión. Los registros se utilizan para ayudar al soporte técnico con los problemas de depuración que pueden surgir durante la operación. Puede enviar los archivos de registro al administrador de Connect al abrir un vale 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.

4.6.1 Registros de Connect Collaboration Web Client desde un dispositivo iOS

El Connect Web Collaboration Client crea un archivo de registro cada vez que inicia sesión desde su dispositivo iOS. Los registros proporcionan datos que ayudan al Soporte técnico a solucionar problemas durante las sesiones. Puede descargar el archivo de registro de una sesión con su dispositivo iOS y adjuntar el archivo a un ticket.

Los siguientes son los pasos para acceder y descargar los archivos de registro para una sesión de cliente de Connect Web Collaboration 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.

Es posible que aparezca una alerta emergente según la configuración de su teléfono que indique: “Este sitio está intentando abrir un mensaje de ventana emergente” con las opciones **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, 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 una ubicación preferida, como su disco local.

5. Adjunte el registro a su solicitud de soporte de TI o envíelo por correo electrónico a Soporte técnico de TI de Mitel.

4.7 Compartir datos con Mitel

Connect Client envía datos de interacción del usuario de forma anónima a Mitel. Soporte Técnico analiza los datos para mejorar la aplicación Connect Client.



Nota:

Se cifran todos los datos anónimos y no pueden rastrearse hasta el usuario.

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

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Cuenta**.
3. Haga clic en **Acceder**.
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 el cambio surta efecto.

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

Este capítulo proporciona información sobre cómo administrar sus contactos.

5.1 Gestión de los contactos

Connect Client le permite organizar y administrar sus contactos.

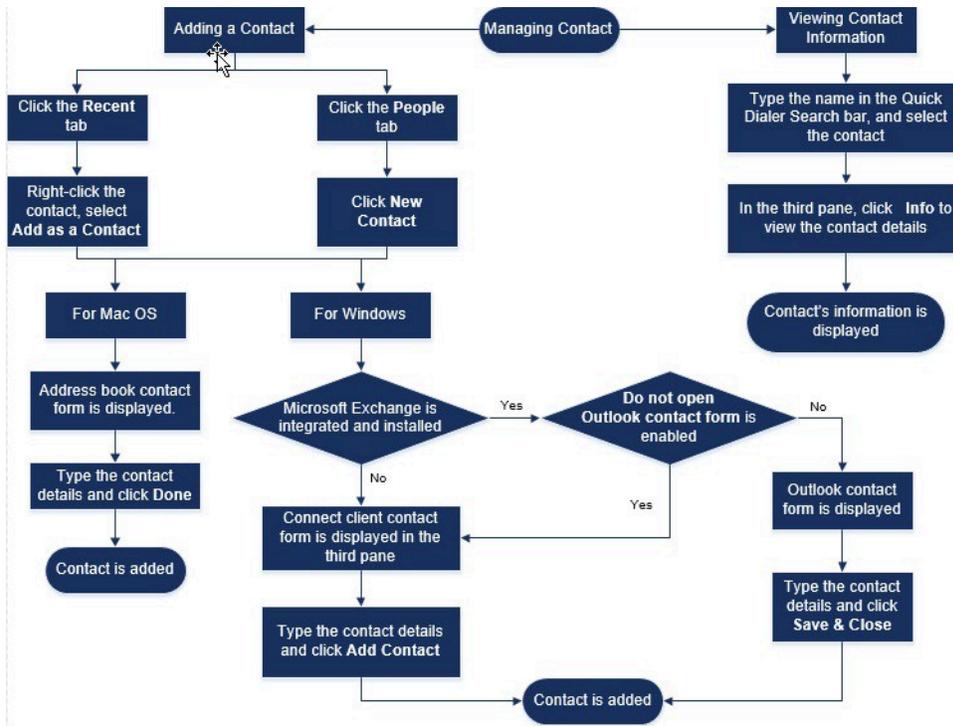
Para ver el directorio del sistema que muestra todos los contactos de su organización, haga clic en la barra **Búsqueda de marcación rápida**. Los nombres de contactos con caracteres especiales y números se muestran primero, seguidos por los nombres en orden alfabético por apellido con encabezados alfabéticos.

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
- Token doble (letra simple y doble 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.

Figura 6: Gestión de los contactos



5.1.1 Adding a Contact on macOS

1. Do one of the following:

- Click the **Recent** tab, right-click the contact, and select **Add As a Contact**.
- Click the **Contacts** tab and click  at the top right corner of the second pane, and then select **Add Contact**.

The address book contact form is displayed.

i Nota:

The address book opens only if you have enabled Connect Client in **System Preferences** on your Mac.

2. In the **New Contact** page that opens, enter the contact details in the required fields.
3. Click **Done**.

You can add an external number to your contact list from the contact card:

1. Type the external number in the **Search** field. The contact card opens in the third pane.

2. Click  on the Avatar in the third pane.

5.1.2 Adición de un contacto en Windows

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

Nota:

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

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

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

1. Realice una de las acciones siguientes:

- 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. Introduzca los datos de contacto en los campos obligatorios.
3. Haga clic en **Crear**.

Nota:

Si tiene instalado Microsoft Outlook en el ordenador, el formulario de contacto de Outlook se abre de manera predeterminada al agregar un nuevo contacto. Sin embargo, puede configurar Connect Client para abrir 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 al agregar un contacto:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Outlook**.
3. En la página que se abre, en **Contactos**, seleccione la opción **No abrir Outlook al agregar contacto a Conectar**.

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

1. Realice una de las acciones siguientes:
 - 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  situado en la esquina superior derecha del segundo panel, y, a continuación, seleccione **Agregar contacto**. El formulario de contacto de Connect se abre en el tercer panel.
2. En la página **Nuevo contacto** que se abre, ingrese los detalles del contacto en los campos obligatorios.
3. Haga clic en **Crear**.

5.1.3 Agregar un contacto externo en Windows

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

1. Realice una de las acciones siguientes:
 - 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  situado en la esquina superior derecha del segundo panel, y, a continuación, seleccione **Agregar contacto**. El formulario de contacto de Connect se abre en el tercer panel.
2. Introduzca los datos de contacto en los campos obligatorios.
3. Haga clic en **Crear**.

i Nota:

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

5.1.4 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 las carpetas de contactos públicos de mi intercambio**, puede ver los resultados de búsqueda de **Coincidencias directas y 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 de contacto en el tercer panel.

i Nota:

Para obtener más información acerca de la opción **Habilitar la búsqueda de contactos en mis carpetas de contactos públicos** de Exchange, consulte [Para habilitar la búsqueda del contacto desde las carpetas de contactos públicos de Exchange](#):

2. En la tarjeta de 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. En el segundo panel, haga clic con el botón derecho en el contacto.
 - b. Seleccione las opciones **Mostrar nombre de empresa** , **Mostrar nombre de departamento** y **Mostrar número de teléfono** para ver u ocultar la información de contacto.
- De **Favoritos** y **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 de contacto.

Los números de teléfono del contacto se muestran en el pedido; Extensión (), Negocios o Trabajo (☎), Móvil (📱), e Inicio (🏠). Si un contacto ha configurado los cuatro números de teléfono en Connect Client, de forma predeterminada, los dos primeros números de teléfono del orden se muestran en el segundo panel.

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

 **Nota:**

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

5.1.5 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.

i Nota:

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 Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Preferencias** y luego en **Contactos/Outlook**.
3. Seleccione la opción **Sincronizar mis contactos de Mac**.
4. 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 a 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 u Office 365](#) en la página 114.

5.1.6 Editar 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.

5.1.7 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 de contacto.

4. Haga clic en **Eliminar**.
5. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.

i **Nota:**

Puede eliminar únicamente los contactos externos que haya agregado a Connect Client. No puede eliminar los contactos disponibles a través del directorio del sistema de su organización.

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

Para eliminar los contactos importados de Outlook:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Outlook**.
3. Haga clic en **Eliminar contactos sincronizados**.
4. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.

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**.

5.1.8 Eliminar 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**.

5.1.9 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 búsqueda, haga clic en el icono **Estrella** 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 favorito tanto en Coincidencias directas como en Coincidencias públicas de Exchange.

Para eliminar un contacto de la lista de favoritos, haga clic en el icono de **Estrella** junto al nombre del contacto o en el Avatar.

5.1.10 Visualización de favoritos

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

En las listas de Favoritos y Grupos, puede ver los contactos en el modo **Lista** o en el modo

Compacto. En el segundo panel, haga clic en  para ver en modo Lista y haga clic en  para ver en modo compacto.

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

5.1.11 Búsqueda de contactos

Puede buscar los contactos agregados a sus Favoritos o Grupo. Para buscar un contacto, ingrese 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 que muestra el nombre del contacto, el estado de disponibilidad, el número de extensión y el número de teléfono.

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

Para obtener más detalles sobre cómo ver la información de un contacto, consulte [Agregar un contacto externo en Windows](#) en la página 37.

5.1.12 Ordenación de los contactos

Puede ordenar los contactos en las listas Favoritos y Grupos por apellido, nombre, estado de disponibilidad y último contacto.

Para ordenar sus contactos en Favoritos o Grupos:

1. En el tablero, haga clic en **Contactos > Favoritos**.
2. En el segundo panel, seleccione **Favoritos** o **Grupos**.

3. Haga clic  y seleccione uno de los siguientes:

- **Apellido**
- **Nombre**
- **Disponibilidad**
- **Último contacto**

5.1.13 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:

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

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

Puede responder las llamadas entrantes, las llamadas aparcadas y las llamadas en espera desde la pila de llamadas del contacto. Para contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto, consulte [Exportación de datos de llamadas](#) en la página 65

5.2 Gestión de grupo de contactos

5.2.1 Creación de un grupo de contactos

1. En el panel, haga clic en **Contactos > Grupos**.
2. En la página que se abre, 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**, escriba 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**.

**Nota:**

Puede usar la opción **Más** para enumerar los miembros completos para números más grandes.

6. Haga clic en **Crear** para guardar el grupo, o **Descartar**.

5.2.2 Reordenación de la lista de grupos de contactos

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Contactos**.
2. En la página que se abre, haga clic en la pestaña **Grupos** para ver todos los grupos creados.
3. Haga clic en el encabezado del grupo y arrástrelo a la posición requerida.

Cualquier cambio en el orden de los grupos persiste entre los reinicios del cliente.

Puede ocultar o ver los miembros de un grupo particular. Haga clic en  en el encabezado del grupo para expandir y contraer alternativamente el grupo.

i **Nota:**

Cuando inicia sesión después de cerrar sesión, los grupos en la pestaña **Grupos** se muestran expandidos o contraídos como lo estaban durante el inicio de sesión anterior.

5.2.2.1 Editing or Deleting a Contact Group

1. On the dashboard, click **Contacts > Groups**.
2. Click  on the group header you want to edit.
3. Click  next to the group name.
4. In the **Group Name** field, edit the group name.
5. In the **Group Members** field:
 - To add a contact to the group, enter the contact name and select the contact.

i **Nota:**

Enter the contact name or the number in the **Quick Dialer Search**, right-click the contact on the second pane, and select **Add Contact to Group** field to add the contact to the required group.

- To remove a contact from the group, click **X** next to the contact.
 - To reorder the contact names, select a contact, and drag the selected contact to the required order.
6. Click **Save** to save your changes, or click **X** at the top-right corner of the third pane, and in the confirmation dialog box, click **Discard** to remove the user changes.

To delete a group, do the following:

1. On the dashboard, click **Contacts > Groups**.
2. Click  on the group header you want to delete. The group expands in the third pane.
3. Click  next to the group name in the third pane, and click **Delete**.
4. In the confirmation dialog box, click **Delete** to confirm the group deletion.

Gestión de los estados de disponibilidad

6

- Información de los estados de disponibilidad
- Cambio del estado de disponibilidad
- Permitir que un contacto administre su estado de disponibilidad

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

6.1 Información de 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 la reunión de los usuarios.

Puede monitorizar la disponibilidad de hasta 500 contactos. Esto puede ser configurado por su administrador de Connect Client.

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

Tabla 5: 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

Color	Estado	Predefinido/personalizado	Descripción
			configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en Reproducción de información de entrega del correo de voz en la página 95.
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 Reproducción de información de entrega del correo de voz en la página 95.
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 Reproducción de información de

Color	Estado	Predefinido/personalizado	Descripción
			entrega del correo de voz en la página 95.
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 Reproducción de información de entrega del correo de voz en la página 95.
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 Reproducción de información de entrega del correo de voz en la página 95.
Naranja	Timbrando	Predefinido	Si recibe una llamada en traste, el estado de disponibilidad parpadea y cambia a naranja.

Color	Estado	Predefinido/personalizado	Descripción
Naranja	En el teléfono	Predefinido	<p>Si contesta a una llamada entrante, el estado de disponibilidad cambia a naranja.</p> <p>Si usted está en medio de una llamada y recibe otra llamada entrante, el estado de disponibilidad comienza a parpadear y cambia a Timbre.</p>

6.1.1 Configuración de alerta para el estado de disponibilidad del contacto

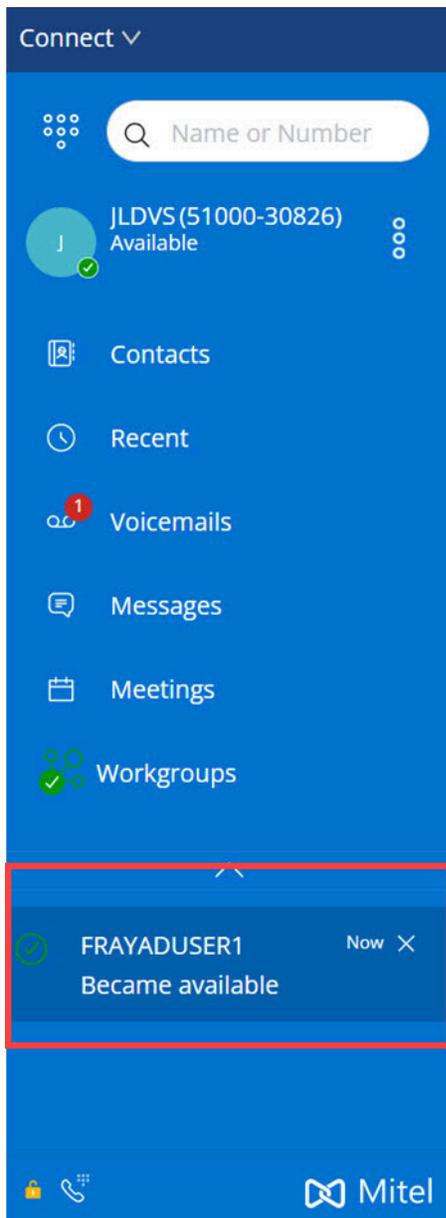
Si desea comunicarse con un contacto que actualmente no está en estado Disponible, puede configurar Connect Client para que le notifique cuando el estado del contacto cambie a Disponible.

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

- En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, introduzca el nombre o la extensión del contacto, y seleccione el contacto. En **Tarjeta de contacto**, haga clic en  y seleccione **Alertar cuando esté disponible**.
- Si el contacto se agrega a su lista de **Favoritos** o **Grupos**, haga clic con el botón derecho en el contacto en las pestañas **Favoritos** o **Grupos** y seleccione **Alertar cuando esté disponible**.
- 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**.

Aparece una notificación en el panel que le avisa cuando un contacto está disponible.

Figura 7: Notificación Alertar cuando esté disponible



Puede establecer la alerta solo para los contactos disponibles en el directorio del sistema de su organización. No puede configurar esta alerta para ningún contacto externo que haya agregado a Connect Client.

i Nota:

Las alertas se desactivan cuando Connect Client se reinicia o se cierra.

6.2 Cambio del estado de disponibilidad

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

6.2.1 Selección de un estado de disponibilidad predefinido

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

Una marca de verificación  se muestra junto al estado actual del conjunto.

6.2.2 Adición de una nota a los estados de disponibilidad

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 el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, coloque el cursor sobre el estado de disponibilidad seleccionado y haga clic en .
3. En el campo **Nota adicional**, introduzca la descripción.



Nota:

Puede introducir una descripción que contenga hasta 50 caracteres.

4. Haga clic en **Listo** para guardar los cambios o en **Cancelar** para descartar los cambios.

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

6.2.3 Configuración de un estado de disponibilidad personalizado

Para configurar un estado de disponibilidad personalizado:

1. En el panel de información, haga clic en el menú desplegable debajo de **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Personalizado** y seleccione uno de los colores de estado de disponibilidad:
 - Verde - **Disponible**
 - Amarillo - **Ocupado**
 - Rojo - **No disponible**

Nota:

El color del estado de disponibilidad no puede personalizarse.

3. Ingrese su estado personalizado y 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 visualizan en la pestaña **<username>**.

Nota:

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

6.3 Permitir que un contacto administre su estado de disponibilidad

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

- El contacto debe haberle agregado a un grupo de contactos.
- El contacto debe tener una licencia Operator o Workgroup Supervisor y estar configurada con una clase de servicio específica en Connect Director.

Para permitir el acceso a un contacto para administrar sus estados de disponibilidad:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Cuenta**.
3. En la página que se abre, haga clic en **Acceder**.
4. Ingrese el nombre del contacto al que desea permitir el acceso y cierre la página. El contacto está configurado para cambiar su estado de disponibilidad hasta que revoque el acceso eliminando el contacto de la página **Acceso**.

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

Este capítulo suministra información sobre el teléfono principal, softphone y teléfonos externos.

7.1 Gestión del teléfono principal

Esta sección proporciona información sobre cómo asignar un teléfono de escritorio a Connect Client.

7.1.1 Asignación del teléfono principal

1. En el teléfono de escritorio, presione la tecla programable **Asignar**.
2. En el campo **Extensión**, ingrese su número de extensión asignado y presione **Siguiente** o la tecla hacia abajo.
3. En el campo **Contraseña de correo de voz**, ingrese su contraseña de correo de voz y presione **OK** o la tecla #.
4. Verifique el estado del teléfono principal en el Connect Client como sigue:
 - a. Inicie Connect Client.
 - b. Verifique el estado en el panel de información:
 - Si el teléfono de escritorio se asigna correctamente,  se muestra en la parte inferior de la pantalla Connect Client.
 - Si no se muestra el icono del **teléfono de escritorio**, repita los pasos 1 a 3.
 - c. Verifique el estado del teléfono principal en el segundo panel:
 - En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
 - En la pestaña **Asignación principal**, verifique si se muestra la opción **Teléfono de escritorio**.

7.1.2 Personalización del teléfono principal

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego haga clic en **Deskphone**.
3. En la página que se abre, haga lo siguiente:
 - a. En el campo **Fondo**, en la lista desplegable, seleccione el fondo que prefiera.
 - b. En el campo **Tono de timbre**, en la lista desplegable, seleccione el tono de timbre que prefiera.

7.1.3 Eliminación de la asignación del teléfono principal

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la página que se abre, haga clic en la pestaña **Asignación principal**.
3. Para restablecer la asignación de extensión actual, haga clic en **Volver a mi teléfono de escritorio**.

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

7.2 Uso del softphone

Cuando selecciona softphone como su asignación principal, las llamadas entrantes se enrutan a Connect Client. La funcionalidad del teléfono de escritorio está deshabilitada hasta que vuelva a asignar su teléfono de escritorio a Connect Client.

7.2.1 Asignación del softphone

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Asignación principal**.



Nota:

Si la opción **Softphone** no se muestra, comuníquese con su administrador de Connect.

3. En la página que se abre, haga lo siguiente:

a. En **Micrófono**, seleccione cualquiera de los siguientes en la lista desplegable:

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



Nota:

La opción **Comunicaciones** solo está disponible en Windows.

- **Conjunto de micrófonos**
- **Auriculares con micrófono**



Nota:

La opción **Micrófono de Auriculares** se muestra en la lista desplegable solo después de conectar unos auriculares a su computadora.

b. En **Altavoz**, seleccione cualquiera de los siguientes de la lista desplegable:

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



Nota:

La opción **Comunicaciones** solo está disponible en Windows.

- **Altavoces/Auriculares**

Después de que el softphone se haya asignado con éxito,  se muestra en la parte inferior de la pantalla Connect Client.

7.2.2 Personalización del Softphone

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego haga clic en **Softphone**.

i Nota:

Si no ve la pestaña **Softphone**, comuníquese con su administrador de Connect.

3. Para cambiar a otro dispositivo de audio, en el campo **Capturar sonido con**, haga clic en la lista desplegable y seleccione el dispositivo de audio que prefiera.

i Nota:

Si es necesario, conecte el dispositivo de audio al puerto de auriculares del ordenador o utilice los altavoces integrados del ordenador.

4. Seleccione **Asignarme a mi softphone desde el inicio** para gestionar llamadas y correos de voz en el softphone desde el momento que inicie sesión por primera vez en el cliente.
5. Seleccione **Habilitar adquirir control automático** para habilitar el control automático.

i Nota:

El softphone Connect Client es compatible con 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>

7.3 Asignación de teléfonos externos

i Nota:

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

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Asignación principal**.
3. En la página que se abre, seleccione **Número de asignación externa**.
4. Haga clic en **Agregar nuevo número**.
5. En el campo **Agregar etiqueta**, escriba un nombre para el número. Por ejemplo, Residencia o Móvil.
6. En el campo **Agregar número**, ingrese el número de teléfono.

 **Nota:**

- Si introduce el formato del número incorrectamente, se muestra el mensaje emergente **No se puede guardar este número**.
- No es posible utilizar un número de teléfono que esté asignado a Connect para iOS o Android.

7. En el campo **Número de timbres**, seleccione un número del 1 al 20. De manera predeterminada, el número de timbres se establece en 3.
8. Para elegir un método de conexión al número externo, haga clic en la lista desplegable y seleccione una de las opciones siguientes:
 - **Conectar automáticamente**
 - **Pulsar 1 para conectar**
9. Haga clic en **Agregar**.

Después de que el número externo se haya asignado con éxito,  se muestra en la parte inferior de la pantalla Connect Client.

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

Para eliminar un número:

1. Seleccione el número de la lista desplegable y haga clic en **Editar**.
2. En el campo **Editar número**, haga clic en **Eliminar** para eliminar

 **Nota:**

Puede hacer clic en **Conservar número** para conservar el número externo.

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

i Nota:

Puede agregar hasta siete números externos y asignar su extensión a cualquiera de ellos.

Puede seleccionar el número de timbres tras el cual las llamadas se encaminarán al correo de voz.

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.
3. En la página que se abre, haga clic en **Ruta de disponibilidad**.
4. Haga clic en **Cambiar** junto a los **3 timbres antes de que las llamadas entrantes se enruten a la** opción de correo de voz.
5. Seleccione 6 o más timbres de la lista desplegable **timbres antes de desviar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

- [Making a Voice Call](#)
- [Answering a Voice Call](#)
- [Exportación de datos de llamadas](#)
- [Answering Call from Call Stack of a Contact](#)
- [Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto](#)
- [Transferencia de una llamada](#)
- [Establecimiento de una teleconferencia](#)
- [Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento](#)
- [Hacer una videollamada](#)
- [Gestión del correo de voz](#)
- [Encaminamiento de llamadas](#)
- [Personalización de la configuración de opciones de llamadas](#)

Este capítulo proporciona información sobre hacer llamadas de voz con el uso de prestaciones relacionadas en Connect Client.

8.1 Making a Voice Call

You can make a call from:

- Quick dialer search bar
- Directory
- Recent
- Dial pad
- Outlook-Webmail/MS Teams

To make a call from the quick dialer search bar or from the system directory:

1. Enter the contact details in the quick dialer search bar on the dashboard.



Nota:

Enter the first or last name, extension, company name, department name, phone number, or an email address of the person you want to search for. For more information about searching for a contact, see [Agregar un contacto externo en Windows](#) en la página 37.

2. Do either of the following:

- Double-click the contact in the second pane.
- Click the contact, and then click  in the third pane, which dials the default number of the user.

If the user has configured more than one number, to call the user at a particular number, click  in the third pane, and select the number.

To attach an account code for the call:

1. In the third panel click , and then click **Call with Account Code**.
2. Enter an account code or select from the list, and then press **Enter**.



Nota:

For more information about account codes, see [Account Codes](#).

To make a call from the **Recent** tab:

1. Click the **Recent** tab on the dashboard.
2. Do one of the following:
 - Double-click the contact in the second pane.
 - Click the contact, and click  in the third pane.

To make a call from the dial pad:

1. Click  on the dashboard.
2. Enter the extension or the mobile number, and press **Enter**.

To make a call from Outlook-Webmail or MS Teams:

i Nota:

- Install Mitel Web Extension. See [Mitel Web Extension Online Help](#) for information about how to install the Mitel Web Extension.
- Set Connect Client as default telephony application in your system settings. To do so:
 1. Navigate to **Settings > Apps**.
 2. On the right side, click **Default apps**.
 3. Click **Choose default apps by protocol**.
 4. Under **Tel**, select **Mitel Connect as default App**.

1. In the Outlook-Webmail or MS Teams, click the number you want to dial.
2. On the warning pop-up, click **Open**.

i Nota:

Connect Client opens with pre-filled quick dialer

3. Click  in the third pane.

8.2 Answering a Voice Call

Connect Client displays a call notification on the dashboard for every incoming call. If you have enabled the system notification for incoming calls, Connect Client also displays a system notification with the following information:

- Name of the Contact. If the caller is not listed in the system directory of your organization, the name is displayed as Unknown.
- Phone Number
- Dialed Number Identification Service (DNIS) if available
- Huntgroup or Workgroup name, if the caller belongs to any. This is applicable only for MiVoice Connect users.

i Nota:

To enable the system notification for an incoming call, see [Gestión de notificaciones de llamadas entrantes](#) en la página 65.

To answer an incoming call, do one of the following:

- On the system notification, click **Accept** to answer or **Ignore** to send the call directly to voicemail.

i Nota:

For users with Extension-only license, only the **Accept** option is displayed in the system notification.

- On the Dashboard, click  to answer, and click  to directly transfer the call to voicemail. To reject the call and respond through IM, click  and type the message or select the canned message, and click **Send**. Click  to end the active call.
- Use the following shortcut keys:
 - On Windows, press **CTRL+ A**
 - On macOS, press **Cmd+ A**

i Nota:

When there are multiple calls ringing, pressing the shortcut keys answers the first call in the UI stack.

- To answer a call using the Plantronics headset:

i Nota:

You must install the Plantronics hub. If you do not install the Plantronics hub or the hub is down, the headset acts as a normal audio device, and you cannot use the headset buttons to perform call functions. To download and install the Plantronics hub software, refer to the Plantronics website.

- Set your extension to the softphone. (For more information, see [Asignación del softphone](#) en la página 55.)
- Press the call answer option on your headset.

i Nota:

You can place a voice call on hold and resume when required.

You can use the call control functions available on your headset. For more information, refer to the Plantronics website.

To attach an account code for the call:

1. In the third panel, click , and then click **Call with Account Code**.
2. Enter an account code or select from the list, and then press **Enter**.

i Nota:

For more information about account codes, see [Account Codes](#).

You can place a voice call on hold and resume when required. To do so:

1. In the call notification area, click  to place the call on hold and click  to resume the call.
2. On the contact card, click  to place the call on hold and click  to resume the call.

i **Nota:**

If you are unable to release a call placed on hold from Connect Client, check and ensure that the **Shared Call Appearances (SCA)** option under **Users > Telephony > Ensure shared call appearances** in Connect Director is disabled.

You can send a call note on an active call. For more information about adding a call note, see [Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento](#) en la página 76.

8.2.1 Gestión de notificaciones de llamadas entrantes

Para recibir una notificación del sistema para una llamada entrante:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Notificaciones**.
3. En la página que se abre, en el segundo panel, haga clic en **Ventana emergente**.
4. Para habilitar las notificaciones, seleccione la casilla de verificación **Mostrar una notificación del sistema para una llamada entrante**.
5. En el campo **Conservar notificación en pantalla durante**, seleccione el tiempo en la lista desplegable.

8.3 Exportación de datos de llamadas

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

1. Haga clic en la pestaña **Reciente** del panel de información.
2. En la pestaña **Todos** en el segundo panel, haga clic en .
3. Utilizar el  menú desplegable para hacer lo siguiente:
 - **Hoy**: exporta todo el historial de llamadas con los contactos del día actual.
 - **Última semana**: exporta todo el historial de llamadas con los contactos de los últimos siete días.
 - **Mes pasado**: exporta el historial completo de llamadas con los contactos del último mes.
4. Seleccione **Exportar** en el menú desplegable.

i Nota:

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\>user<\Downloads`.

5. Ingrese el nombre del archivo, seleccione la ubicación o acepte la ubicación predeterminada 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.

8.4 Answering Call from Call Stack of a Contact

i Nota:

This option is available only if your Connect administrator has enabled the **Allow Call Pick Up** and **Show Caller ID name and number for other extensions** options in Connect Director.

You can answer incoming calls, parked calls, and calls on hold from a contact's call stack. To answer a call:

1. View the call stack of a contact. For information about call stacks, see [Visualización de la información de la pila de llamadas de un contacto](#) en la página 43.
2. Click  beside the call you want to answer.

i Nota:

When you answer a call from the contact's call stack, the answered call is removed from the contact's call stack and appears on your call stack.

i Nota:

You can also answer the parked calls from the contact card. Click  and in the pop-up window, click  to answer the call.

8.5 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, por defecto, Todo está seleccionado. Muestra el historial completo de llamadas con los contactos. Para ver solo las llamadas perdidas, seleccione **Perdidas** en 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, duración de la llamada, boleta de encaminamiento de llamadas y para introducir una nota de llamada.

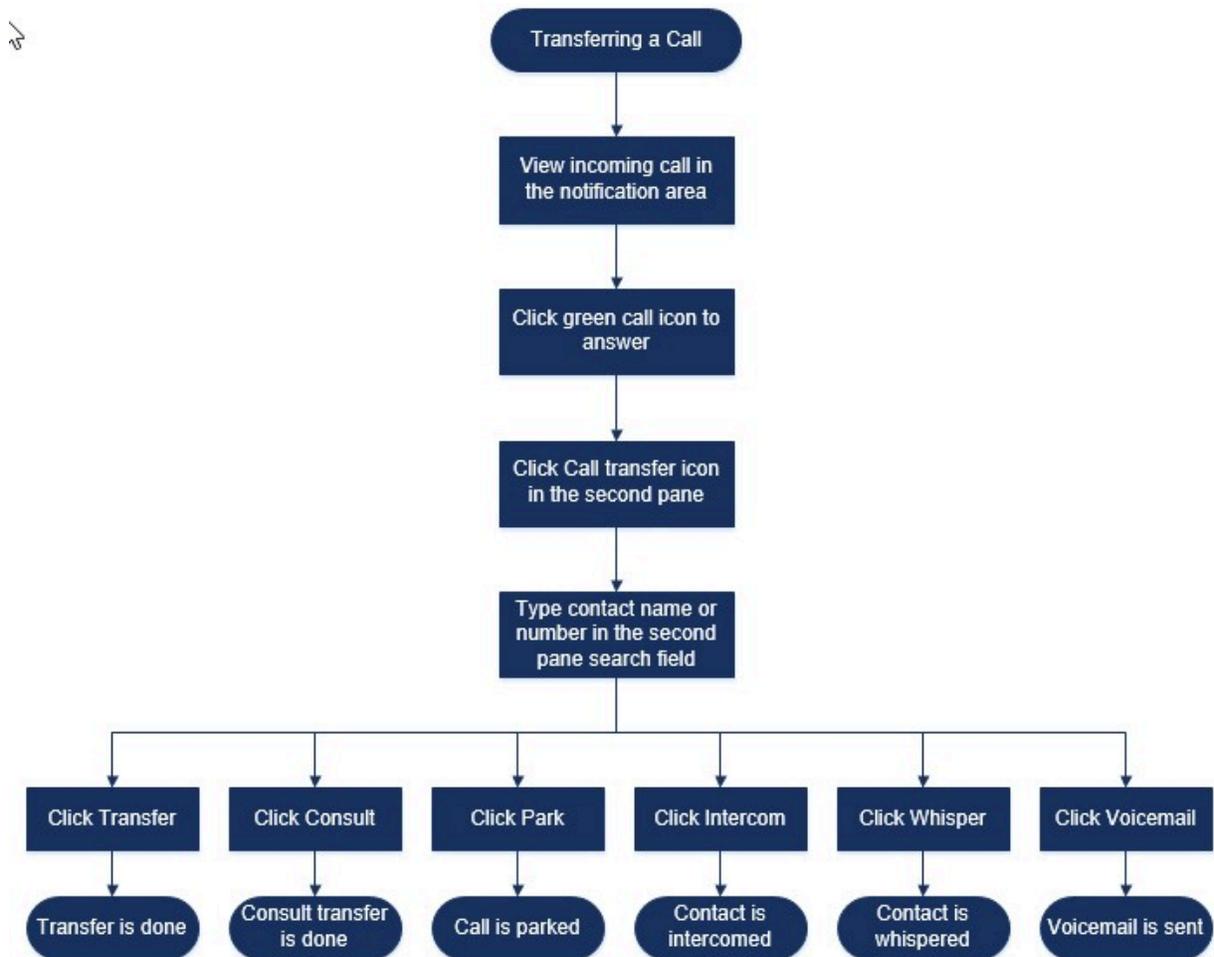
8.6 Transferencia de una llamada

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

- Transferencia ciega
- Transferencia con consulta
- Aparcar
- Intercomunicador
- Susurro
- Buzón de voz

[Transferir una llamada](#) describe los diferentes tipos de opciones de transferencia de llamadas; Transferir, Consultar, Estacionar, Intercomunicador, Susurro y Correo de Voz.

Figura 8: Transferencia de una llamada



8.6.1 Transferencia de una llamada mediante la opción Transferencia sin consulta

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

i Nota:

Puede hacer la transferencia sin consulta antes o después de contestar una llamada. Para contestar una llamada, consulte [Answering a Voice Call](#) en la página 62.

Para hacer una transferencia ciega usando 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. Arrastre la llamada desde el área de notificación de llamadas y desplace el cursor sobre el contacto durante dos segundos para ver el menú contextual. Seleccione **Transferencia sin consulta** del menú contextual para completar la transferencia de llamada.

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 pase el cursor sobre el contacto durante dos segundos para ver el menú contextual. Seleccione **Transferencia sin consulta** del menú contextual para completar la transferencia de llamada.

i **Nota:**

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 ciega desde el área de notificación de llamadas:

- Antes de contestar la llamada:

1. En el tablero, haga clic en  en la notificación de llamada.

i **Nota:**

- Alternativamente, puede presionar **Ctrl + T** en una máquina con Windows o **Cmd + T** en una máquina Mac.
- Al presionar las teclas de acceso directo, se realizará la acción de transferencia para la llamada conectada.
- Si hay varias llamadas, se transferirá la llamada más reciente.

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

Después de contestar la llamada:

1. En el segundo panel, haga clic en .

i Nota:

Alternativamente, puede presionar **Ctrl + T** en una máquina con Windows o **Cmd + T** en una máquina Mac.

2. En el campo **búsqueda** del segundo panel, ingrese el nombre o número de teléfono del contacto.
3. Haga clic en **Transferir**.

8.6.2 Transferring a Call Using the Consult Option

In consultative transfer, you can talk to the person that you want to transfer the call to, before making the call transfer.

- Before answering the call:

1. On the dashboard, click  in the call notification.

i Nota:

Alternatively, you can press **CTRL + T** on a Windows machine or **Cmd + T** on a Mac machine.

2. In the second pane search field, enter the contact name or the phone number.
 3. Click **Consult**.
 4. In the **Consulting** window, click  to complete the call transfer.
- After answering the call:

1. In the second pane, click .

i Nota:

Alternatively, you can press **CTRL + T** on a Windows machine or **Cmd + T** on a Mac machine.

2. In the second pane search field, enter the contact name or phone number.
3. Click **Consult**. The active call goes on hold and the **Consulting** window appears.
4. Click  to complete the call transfer.

8.6.3 Parking a Call

You can park a call using the contact card or the contextual menu. If the call is not answered at the specified extension, the call is returned to you with the routing slip indicating that you have already spoken to this caller.

To park a call using the contact card:

1. Answer an incoming call. (To answer a call, see [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. In the second pane, click .
3. In the second pane search field, enter the contact name or phone number.
4. Click the **Park** option.
5. Click  to park the call.

To park a call using the contextual menu:

1. Answer an incoming call. (To answer a call, see [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. In the **Quick Dialer Search** field, enter the contact name or number and select the contact.
3. Drag the active call in the notification area and hover over the selected contact for two seconds to view the contextual menu.
4. Select **Park** from the contextual menu to complete the call transfer.

 appears next to the contact name indicating that the call is parked on the contact's call stack.

8.6.3.1 Aparcar y contactar

Para aparcar y contactar un contacto:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o número de teléfono del contacto.
4. Haga clic en la opción **Estacionar**.
5. Clic en .

8.6.3.2 Aparcar y comunicar

Puede usar la opción de estacionamiento e intercomunicador para realizar una llamada de intercomunicador en la que el teléfono del destinatario responde automáticamente con el silencio activado y transmite su mensaje a través del altavoz, los auriculares o el auricular del destinatario.

Para aparcar y comunicar una llamada:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o número de teléfono del contacto.
4. Haga clic en la opción **Estacionar**.
5. Clic en .

8.6.4 Transferencia de una llamada mediante la opción Intercomunicador

Antes de contestar la llamada:

1. En el tablero, haga clic en  en la notificación de llamada.



Nota:

Alternativamente, puede presionar **Ctrl + T** en una máquina con Windows o **Cmd + T** en una máquina Mac.

2. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre del contacto o el número de teléfono.

3. Haga clic en **Intercomunicador**.

4. En la ventana **Consulta**, haga clic en  para completar la transferencia de llamadas.

Después de contestar la llamada:

1. En el segundo panel, haga clic en .

2. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o número de teléfono del contacto.

i Nota:

Alternativamente, puede presionar **Ctrl + T** en una máquina con Windows o **Cmd + T** en una máquina Mac.

3. Haga clic en **Intercomunicador**. La llamada activa queda en espera y aparece la ventana **Consulta**.

4. Clic 

8.6.5 Transferencia de una llamada mediante la opción Susurro

Antes de contestar la llamada:

1. En el tablero, haga clic en  en la notificación de llamada.

2. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre del contacto o el número de teléfono.

3. Haga clic en **Susurro**.

4. En la ventana **Consulta**, haga clic en  para completar la transferencia de llamadas.

Después de contestar la llamada:

1. En el segundo panel, haga clic en .

i Nota:

Alternativamente, puede presionar **Ctrl + T** en una máquina con Windows o **Cmd + T** en una máquina Mac.

2. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o número de teléfono del contacto.
3. Haga clic en **Susurro**. La llamada activa queda en espera y aparece la ventana **Consulta**.
4. Clic en 

8.6.6 Transferencia de una llamada al correo de voz

En el tablero, haga clic en  en la notificación de llamada para transferir la llamada directamente a su correo de voz sin contestar la llamada.

Para transferir la llamada al correo de voz de otro contacto:

1. En el tablero, haga clic en  en la notificación de llamada para contestar la llamada.
2. En el segundo panel, haga clic en .

Nota:

Alternativamente, puede presionar **Ctrl + T** en una máquina con Windows o **Cmd + T** en una máquina Mac.

3. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o número de teléfono del contacto.
4. Haga clic en **Correo de voz**. La llamada activa queda en espera y aparece la ventana **Consulta**.
5. Clic en .

8.7 Establecimiento de una teleconferencia

Una llamada de conferencia involucra a más de dos partes conectadas en una llamada. El número 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 usando uno de los siguientes métodos:

- En una llamada de conferencia a ciegas, usted conferencia a las personas juntas sin que la otra persona conteste su llamada primero.

- En una llamada de conferencia consultiva, usted habla con la persona antes de agregarla a la llamada de conferencia.

8.7.1 Configuración de una llamada de conferencia a ciegas

Para configurar una conferencia a ciegas usando la tarjeta de contacto:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o la extensión del contacto y haga clic en **Conferencia**.

Para establecer una conferencia sin consulta utilizando el menú contextual:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión del contacto.
3. Arrastre la llamada activa al área de notificaciones y pase el cursor sobre el contacto seleccionado durante dos segundos para ver el menú contextual.
4. Seleccione **Conferencia sin consulta** del menú contextual para iniciar la conferencia.

8.7.2 Configuración de una llamada de conferencia consultiva

Para configurar una llamada de conferencia consultiva:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o la extensión del contacto y haga clic en **Consultar**. Automáticamente, se coloca en espera la llamada activa permitiendo que consulte con la tercera persona.

8.7.3 Configuración de una llamada de conferencia por intercomunicador

Puede incorporar un participante a una llamada activa colocando al usuario activo en espera y después utilizando la prestación de conferencia con intercomunicador para llamar al tercer usuario sin sonar la línea telefónica.

Para configurar una llamada de conferencia a través del intercomunicador:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Answering a Voice Call](#) en la página 62.)
2. En el segundo panel,  haga clic
3. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o la extensión del contacto y haga clic en el icono **Intercom**.

Se coloca en espera la llamada activa, y la llamada al tercer usuario se contesta automáticamente en la línea telefónica.

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

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

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

[Nota de llamada y estado de boleta de encaminamiento](#) 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.

Tabla 6: Nota de llamada y estado de boleta de encaminamiento

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

Ícono	Descripción
	<p>Indica que se cierra la boleta de encaminamiento de devolución.</p> <p>Este icono se muestra cuando la llamada que aparcó se le devuelve y cuando se cierra la boleta de encaminamiento.</p>
	<p>Indica que se cierra la boleta de encaminamiento.</p> <p>Para abrir, haga clic en el icono.</p>
	<p>Indica que se abre la boleta de encaminamiento.</p> <p>Si solo hay una llamada, de manera predeterminada, se abre la boleta de encaminamiento de la llamada.</p> <p>Si hay varias llamadas, de manera predeterminada, la boleta de encaminamiento se abre 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.</p>
	<p>Indica que se cierra la nota de llamada y no hay texto.</p> <p>Para abrir, haga clic en el icono. Puede agregar el texto en la nota de la llamada.</p>
	<p>Indica que se abre la nota de llamada y no hay texto.</p> <p>Puede agregar el texto en la nota de la llamada.</p>
	<p>Indica que se cierra la nota de llamada y tiene texto.</p>

Ícono	Descripción
	Para abrir, haga clic en el icono. Después, puede ver o editar el texto.
	<p>Indica que se abre la nota de llamada y tiene texto.</p> <p>Puede ver o editar el texto.</p>

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

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Telefonía**.
3. 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.

8.9 Hacer una videollamada

Para realizar una videollamada, la extensión principal debe estar asignada a su softphone. (Para los detalles sobre cómo asignar la extensión al softphone, consulte [Asignación del softphone](#) en la página 55.)

1. Encuentre y seleccione un contacto. (Para obtener más información, consulte [Gestión de los contactos](#) en la página 34.)
2. Para hacer una llamada de voz, realice una de las acciones siguientes:
 - En el tercer panel, haga clic en .
 - En los resultados de búsqueda, haga doble clic en el contacto.
 - En Favoritos o Grupos, haga doble clic en el contacto.
3. Para iniciar la difusión del vídeo a la otra parte, haga clic en .

Un botón de disposición exclusiva aparece en el tercer panel, cuando se activan al mismo tiempo una pantalla compartida y una videollamada.

8.9.1 Configuración de las preferencias de la cámara de vídeo

Puede configurar Connect Client para usar la cámara de vídeo:

- Predeterminada
- Pedirle activar la cámara
- Esperar que active la cámara manualmente, lo que le permite tener control completo de la cámara de vídeo.

Para configurar la cámara de vídeo:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Video**.
3. En **Permisos**, seleccione una de las siguientes opciones de vídeo:
 - **Iniciar automáticamente mi cámara sin preguntar**
 - **Preguntarme si deseo utilizar mi cámara**
 - **Nunca preguntarme, activaré la cámara por mí mismo**
4. Haga clic en **Configuración de la cámara** y seleccione el dispositivo de vídeo de la lista desplegable. (Puede ver una vista previa del dispositivo de vídeo seleccionado.)

8.10 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 envía a su teléfono de escritorio asignado, Connect Client y su bandeja de entrada de correo electrónico. Esta sección incluye los siguientes temas:

- [Desviación de llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz](#) en la página 83
- [Dejar un mensaje de correo de voz](#) en la página 83
- [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) en la página 84
- [Visualización de los correos de voz de un contacto](#) en la página 85
- [Escuchar un mensaje de correo de voz](#) en la página 86
- [Guardar un mensaje de correo de voz](#) en la página 88
- [Responder a un mensaje de correo de voz](#) en la página 88
- [Reenvío de un mensaje de correo de voz](#) en la página 89
- [Eliminación de un mensaje de correo de voz](#) en la página 90
- [Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado](#) en la página 90

- [Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz](#) en la página 90
- [Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz](#) en la página 91
- [Cambio de su contraseña del correo de voz](#) en la página 91

i Nota:

Para alertarle sobre un mensaje de correo de voz entrante, puede establecer una notificación de 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](#) en la página 90
- [Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz](#) en la página 91

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 del mensaje es de 2048 KB.
- El tamaño máximo de la sesión es 10240 KB.

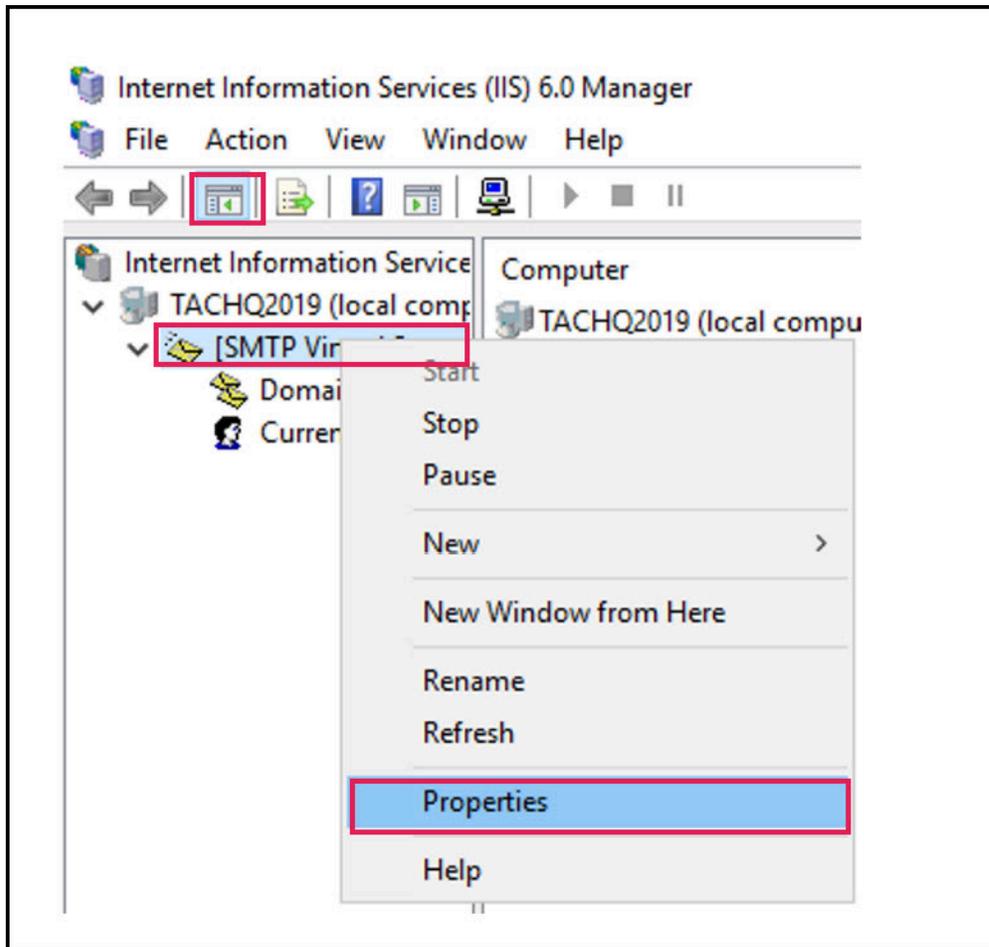
i Nota:

- 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:

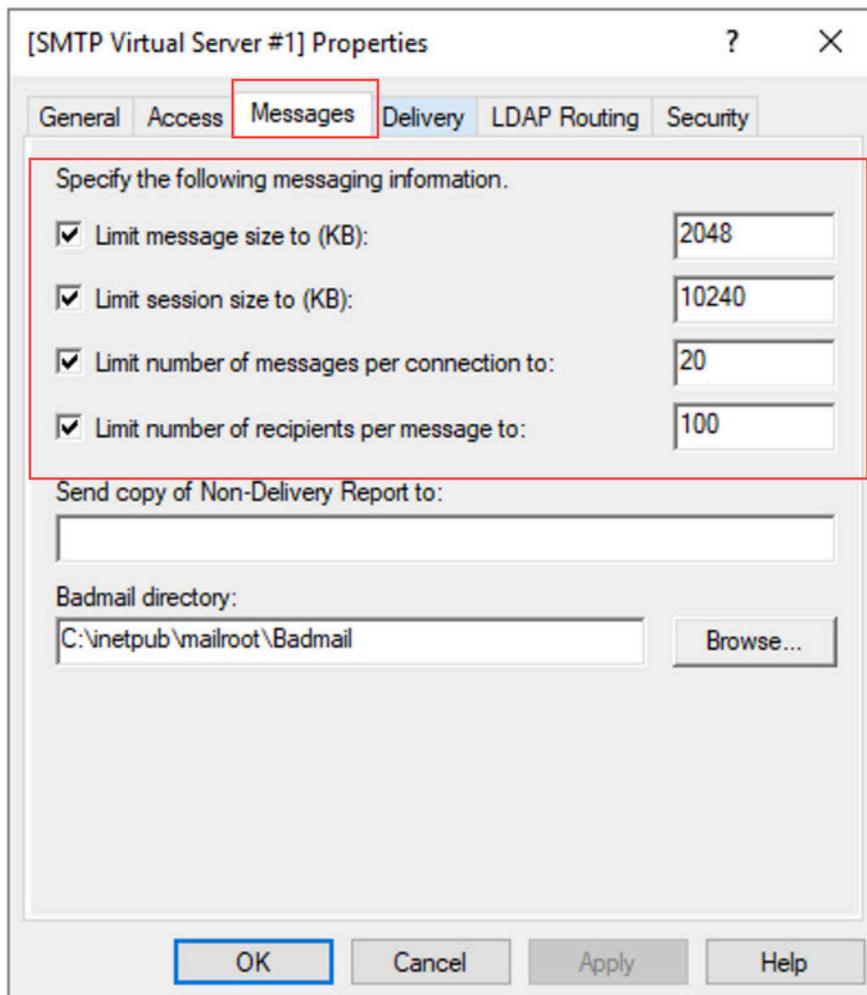
1. Abra el **Administrador de Aervicios de Información (IIS) 6.0**.
2. Expanda el servidor, haga clic con el botón derecho en **Servidor virtual SMTP** y seleccione **Propiedades**.

Figura 9: 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.

Figura 10: Pestaña mensajes

**i Nota:**

- 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.

8.10.1 Desviación de llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz

Cuando reciba una llamada entrante que no desee contestar, haga clic en  en el área de notificación. 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 **Correos de voz** y en el icono Connect Client en la barra de tareas del ordenador.

8.10.2 Dejar un mensaje de correo de voz

1. Marque un contacto. (Para obtener más información, consulte [Making a Voice Call](#) en la página 60.)
2. Cuando se le pida dejar un mensaje de correo de voz, graba su mensaje.

8.10.3 Envío de un correo de voz de grupo

1. En el tablero, haga clic en **Contactos**.
2. En la página que se abre, haga clic en la pestaña **Grupos** y haga clic en  en el encabezado del grupo al que desea enviar un mensaje de voz.
3. Haga clic en **Enviar correo de voz**.
4. Haga lo siguiente:
 - Para grabar el mensaje a través del teléfono de escritorio, haga clic en .
 - Para grabar el mensaje mediante el altavoz del ordenador, haga clic en .
 - Para iniciar la grabación del mensaje, haga clic en .
 - Para detener la grabación, haga clic en .
 - Para reproducir el mensaje grabado, haga clic en .
5. Póngale un título a su grabación en el campo **Asunto**.

6. Especifique alguna de las opciones siguientes para el mensaje:

- **Urgente:** el destinatario puede ver un signo de exclamación (!) junto al correo de voz.
- **Privado:** el destinatario no puede reenviar un correo de voz privado.
- **Recibo:** envía un acuse de recibo al remitente cuando el destinatario ha escuchado el correo de voz.

7. Haga clic en **Enviar** para enviar un correo de voz grupal.

8.10.4 Acceso a los mensajes de correo de voz

Cada correo de voz muestra lo siguiente:

- 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 duración.
- Duración del correo de voz.
- Iconos para indicar correos de voz guardados (), privados (), y urgentes ().

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 (abiertos, sin abrir y guardados) los mensajes de correo de voz. 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 escuchado** para ver los mensajes de correo de voz no escuchados junto con la duración.
- Haga clic en la pestaña **Guardados** para ver los mensajes de correo de voz guardados que ha marcado para facilitar la recuperación.

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

Para marcar el 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**.

i Nota:

No puede marcar los mensajes de correo de voz de 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 mensajes de voz eliminados, haga clic en  en el encabezado **Correos de voz eliminados**. De manera predeterminada, la pestaña **Correo de voz eliminado** está en vista contraída y muestra la cantidad de correos de voz eliminados en el encabezado.

Desde la pestaña **Correo de voz**, puede agregar el contacto del que recibió un mensaje de correo de voz a su lista de **Favoritos** o **Grupos**. Para agregar el contacto a la lista de **Grupos**:

1. Haga clic con el botón derecho en el mensaje de correo de voz del contacto, y seleccione **Agregar contacto al grupo**.
2. De la lista desplegable, seleccione **<group name>** al que desea agregar el contacto.

Para agregar el contacto a la lista de **Favoritos**:

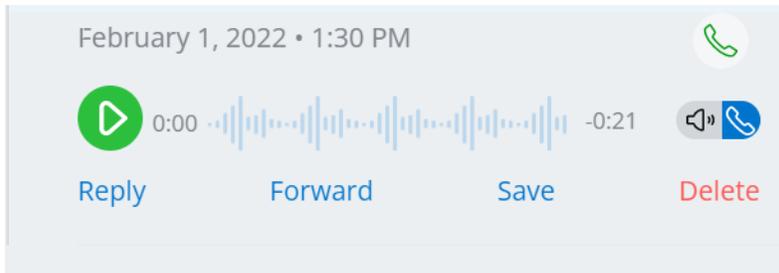
1. Haga clic con el botón derecho en el mensaje de correo de voz del contacto, y seleccione **Agregar contacto al grupo**.
2. En la lista desplegable, seleccione **Favoritos**.

8.10.5 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, reenviar, guardar o eliminar el correo de voz. Consulte [Visualización de correos de voz](#) para obtener más información.

Figura 11: Visualización de correos de voz



8.10.6 Escuchar un mensaje de correo de voz

i Nota:

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 transmite el mensaje a la computadora local. Una vez que el mensaje se reproduce por primera vez, se almacena en caché y estas funciones están 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 a través del teléfono de escritorio o en  para reproducir a través del altavoz de la computadora.

i Nota:

- 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 avanzar o devolverse dentro del mensaje.

i Nota:

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 los mensajes de correo de voz desde el teléfono de escritorio o desde los parlantes de la computadora en el modo de teléfono de escritorio. Si ha asignado Connect Client a softphone, se mostrará la opción de teléfono de escritorio.

Puede elegir responder, reenviar, guardar o eliminar el correo de voz recibido.

i Nota:

El registro de usuario en Connect Director debe contener una dirección de correo electrónico para que el buzón reproduzca los mensajes de voz. Ingrese la dirección en el campo **Dirección de correo electrónico** accediendo a la pestaña **Administración > Usuarios > General** en Connect Director. El campo de la **Dirección de correo electrónico** debe ser:

- En formato de dirección de correo electrónico estándar.
- No ser un duplicado de una dirección de correo electrónico de cualquier otro usuario que ya esté en el sistema.

8.10.7 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**. Se muestra en icono de guardar  al lado del nombre de 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**.

8.10.8 Responder a un mensaje de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. Haga clic en el correo de voz que desea contestar.
3. Haga clic en **Responder** y seleccione cualquiera de los siguientes iconos:
 -  para grabar el mensaje a través del teléfono.
 -  para grabar el mensaje a través del micrófono de la computadora.
4. Haga clic en  para registrar su mensaje.
5. Haga clic en  para dejar de grabar.

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 puede agregar más miembros al campo **Para**.
8. Especifique una de las siguientes opciones para enviar la respuesta:
 - **Urgente**
 - **Privado**
 - **Recibo**
 - **Incluir original**
9. Haga clic en **Enviar** para enviar el correo de voz, o **Cancelar** para descartar el correo de voz grabado.

8.10.9 Reenvío de un mensaje de correo de voz

Nota:

No puede reenviar mensajes de correo de voz privado.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos 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 de la computadora.
4. Haga clic en  para registrar su mensaje.
5. Haga clic en  para dejar de grabar.
6. Haga clic en  para reproducir el mensaje grabado.
7. Edite los campos **Para** y **Asunto**, si procede.
8. Especifique una de las siguientes opciones para enviar la respuesta:
 - **Urgente**
 - **Privado**
 - **Recibo**

9. Haga clic en **Enviar** para reenviar el correo de voz, o en **Cancelar** para descartarlo.

8.10.10 Eliminación de un mensaje de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. En la página que se abre, realice una de las siguientes acciones:
 - 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**.

8.10.11 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.

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

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Notificaciones**.
3. Haga clic en **Correo de voz**.
4. Seleccione **Enviar notificación de correo electrónico sobre correo de voz entrante a dirección de >email address<**. Se muestra 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**.

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

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En el menú desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Notificaciones**.
3. Haga clic en **Ventana emergente**.
4. Para recibir una notificación del sistema para un correo de voz entrante, para Windows, seleccione la opción **Mostrar una notificación del sistema para un correo de voz**.
5. Para recibir una notificación del sistema para un correo de voz entrante, 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**

8.10.14 Cambio de su contraseña del correo de voz

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Correo de voz**.
3. Haga clic en **Configuración**.
4. Introduzca:
 - Contraseña antigua
 - Nueva contraseña
 - Confirmar nueva contraseña
5. Haga clic en **Cambiar contraseña**.

8.10.15 Grabación del nombre de saludo del correo de voz

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Correo de voz**.

3. Haga clic en **Configuración**.
4. En **Grabar nombre para saludo de correo de voz predeterminado**, haga lo siguiente:
 - a. Haga clic en  para registrar su mensaje.
 - b. Haga clic en  para dejar de grabar.
 - c. Haga clic en  para reproducir el mensaje grabado.
5. Realice una de las acciones siguientes:
 - Para guardar la grabación, haga clic en **Guardar**.
 - Para descartar el saludo grabado, haga clic en **Descartar** y repita el paso 4.

8.10.16 Configuración de escalamiento de correo de voz

Puede configurar la notificación de escalamiento del correo de voz para cada mensaje nuevo o el primer mensaje no escuchado, seleccionando la opción apropiada. Puede crear 9 perfiles de transferencia del correo de voz.

Para crear un perfil de escalamiento de correo de voz:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Correo** de voz.
3. Haga clic en **Escalamiento**.
4. Seleccione **Agregar nuevo perfil** para crear perfiles de escalamiento de correo de voz.
5. En el campo **Nombre del perfil**, introduzca un nombre.



Nota:

En el campo **Nombre de perfil** aparece un nombre predeterminado. Sin embargo, puede modificar o actualizar el campo.

6. En el campo **Tiempos de repetición**, configure la frecuencia de alerta de notificación.

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.

i Nota:

Si la **casilla de verificación Enviar notificaciones telefónicas** está seleccionada y el usuario ingresa su propio número DID, **se muestra un mensaje de error “No ingrese su propio número de oficina”** cuando el usuario hace clic en la opción **Actualizar / Agregar**.

- Si selecciona la opción **Este número es un buscpersonas**, ingrese el ID del buscpersonas y los datos del buscpersonas en los siguientes campos:
 - **Introducir ID de buscpersonas**
 - **Introducir datos de buscpersonas**
- En el campo **Tiempo de espera**, establezca el período de tiempo de espera para finalizar la notificación.
- Seleccione la opción **Notificar solo para correos de voz urgentes**.

8. Haga clic en **Agregar** para configurar la notificación de escalada del correo de voz.

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

Para eliminar cualquier paso adicional, haga clic en .

i Nota:

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**.

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

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.
3. Haga clic en **Enrutamiento de 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.

Nota:

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

8.10.17.1 Edición del perfil de transferencia del correo de voz

Puede editar un perfil de escalamiento de correo de voz:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Correo de voz**.
3. Haga clic en **Escalamiento**.
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.

8.10.17.2 Eliminación del perfil de transferencia del correo de voz

Puede eliminar un perfil de escalamiento de correo de voz para cancelar la ruta de escalamiento.

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Correo de voz**.

3. Haga clic en **Escalamiento**.
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.

8.10.18 Reproducción de información de entrega del correo de voz

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Correo** de voz.
3. Haga clic en **Reproducción**.
4. Seleccione **Reproducir la información de entrega cuando se escuchen los mensajes** para escuchar la fecha y hora de recepción del correo de voz.

Nota:

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.

8.11 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

8.11.1 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.

8.11.1.1 Configuración del encaminamiento por disponibilidad con movilidad

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.
3. Haga clic en **Enrutamiento de disponibilidad**.
4. En el campo **Modo**, haga clic en la lista desplegable y seleccione un estado de disponibilidad.

Nota:

De forma predeterminada, las llamadas entrantes se encaminan a su extensión y a su dispositivo móvil.

5. Haga clic en **Iniciar el asistente** a la derecha.
6. Para especificar su dispositivo habilitado de Connect Mobility, realice una de las siguientes acciones:
 - En el campo **Vacío**, escriba su número móvil de 10 dígitos.
 - Si no tiene un dispositivo móvil, haga clic en **Mi dispositivo con Mitel Mobility no tendrá un número asociado**.
7. Haga clic en **Siguiente**. Se abre la página **Timbre simultáneo**.

Nota:

De forma predeterminada, la página **Timbre simultáneo** muestra una extensión y un dispositivo móvil ya incluidos para el timbre simultáneo.

8. Para activar un dispositivo adicional que no sea su extensión o un dispositivo móvil para timbre simultáneo:
 - a. Active la opción **Hacer sonar también estos números de forma simultánea**.
 - b. Haga clic en la lista desplegable **Seleccionar número**.
 - c. Seleccione la opción adecuada y haga clic en **Utilizar número seleccionado**.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. Para configurar el desvío de llamadas, seleccione una de estas opciones:

i Nota:

Si no está disponible en ninguno de los dispositivos configurados para timbre simultáneo, puede encaminar las llamadas entrantes al correo de voz o a cualquier otro número externo con los permisos adecuados.

- **Seguir llamando a los números de arriba.**
- **Las llamadas entrantes no se desviarán, y solo podrán sonar los dispositivos exclusivos de timbre simultáneo.**
- Para reenviar llamadas entrantes a su correo de voz o a otro contacto, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione **Desviar la llamada a**, y haga clic en la lista desplegable, y seleccione Mi correo de voz o escriba el nombre del contacto o el número externo, si dispone de los permisos adecuados.
 - b. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar el número de timbres.
 - c. En el campo **Si tengo más de 16 llamadas activas, desviar inmediatamente a**, haga clic en la lista desplegable, y seleccione Mi correo de voz, o escriba el nombre del contacto o el número externo, si tiene los permisos adecuados.
- Seleccione la opción **Desviar siempre mis llamadas a**, haga clic en la lista desplegable y seleccione Mi correo de voz o escriba el nombre del contacto o el número externo si dispone de los permisos adecuados.

11. Haga clic en **Siguiente**. El **Saludo del correo de voz: Se abre la página Grabación & Reproducción**.

12. Para grabar el saludo del correo de voz:

- a. Haga clic en  para iniciar la grabación de su mensaje, y haga clic en  para detener la grabación.
- b. Haga clic en  para escuchar el saludo grabado para todos los mensajes de correo de voz entrante entrantes.
- c. Realice una de las acciones siguientes:
 - i. Para guardar el saludo grabado, haga clic en **Guardar grabación**.
 - ii. Para descartar el saludo grabado, haga clic en **Descartar grabación**.

13. Haga clic en **Siguiente**. Se muestra la página **Interactuar con el saludo**.

14. Para activar la interacción con el saludo del correo de voz:
- a. En **¿Las personas que llaman pueden dejar un mensaje de voz luego de escuchar el saludo?**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Sí, las personas que llaman pueden dejar un mensaje de correo de voz.**
 - **No, las personas que llaman no pueden dejar un mensaje de correo de voz.**
 - b. Si desea desviar la llamada entrante a un número de extensión en particular, escriba un nombre de contacto o una extensión en el campo **Si las personas que llaman pulsan '0' mientras escuchan su saludo desviar las llamadas a**.
15. Haga clic en **Listo**.

8.11.1.2 Configuración del encaminamiento por disponibilidad sin movilidad

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.
3. Haga clic en **Enrutamiento de disponibilidad**.
4. Haga clic en **Iniciar el asistente**. Se abre la página **Timbre simultáneo**.



Nota:

De forma predeterminada, la página **Timbre simultáneo** muestra el dispositivo ya configurado para timbre simultáneo.

5. Para activar el timbre simultáneo en dispositivos adicionales, siga uno de estos métodos:
 - 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:

 **Nota:**

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 & 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](#).

8.11.1.3 Configuración del encaminamiento por disponibilidad mediante ajustes personalizados

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.
3. Haga clic en **Enrutamiento de 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 sea necesario:

- **Las llamadas entrantes se enrutan a su Deskphone.**
- **No hay teléfonos seleccionados para que suenen simultáneamente** . 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:](#)
- **Número de timbres antes de que las llamadas entrantes se enruten 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 se grabó 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 mensaje 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.](#)

8.11.2 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.

8.11.2.1 Creación de una regla de enrutamiento de energía

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.

2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.
3. Haga clic en **Enrutamiento de energía**.
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:
 - **+ el número coincide con**
 - **+ 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**.
 - En el campo **Número que la persona que llama marcó para comunicarse conmigo**, ingrese 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**
 - **De vacaciones**
 - **Personalizado**
 - **No molestar**
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 se selecciona **Hora**, ingrese la hora en los campos **desde** y **hasta** para la regla de potencia.
- Si selecciona **Día**, seleccione los días de la regla avanzada.

12. Haga clic en **Entonces > Desviar llamada a** y seleccione cualquiera de las siguientes opciones:

- Para desviar una llamada al correo de voz, seleccione la opción **Mi correo de voz**.
- Para reproducir un tono de llamada, seleccione **reproducir tono de llamada**. Se visualizará la opción adicional **Timbre estándar**.
- Haga clic en la lista desplegable y seleccione una opción de tono de llamada.
- Para reenviar la llamada a un número específico, en el campo **Seleccionar número** ingrese el número deseado.

13. Haga clic en **Crear regla**.

8.11.2.2 Modificación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.
3. Haga clic en **Enrutamiento de energía**.
4. Para la regla avanzada que desea editar, haga clic en **Editar**.
5. Modifique los pasos, si procede. (Para obtener más información, consulte los pasos 6 a 12 en la sección [Creación de una regla de enrutamiento de energía](#) en la página 101.)
6. Haga clic en **Guardar regla**.

8.11.2.3 Eliminación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de llamadas**.

3. Haga clic en **Enrutamiento de energía**.
4. Haga clic en **Eliminar** en la regla avanzada que desee borrar.

8.11.3 Encaminamiento de llamadas a 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.

8.12 Personalización de la configuración de opciones de llamadas

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Telefonía**.
3. En la lista desplegable **Número máximo de llamadas simultáneas** seleccione un número en el intervalo configurado por el administrador de Connect.
4. Si desea suprimir el tono de llamada en espera, seleccione **Suprimir el tono de llamada en espera cuando esté en una llamada**.
5. Para suprimir el tono de marcación, seleccione **Suprimir el tono de marcación cuando esté descolgado en el modo auricular en un teléfono analógico**.
6. 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**.

Gestionar mensajes

9

- [Enviar un mensaje](#)
- [Visualización del historial de conversaciones directas con un contacto](#)
- [Programación de una reunión con un grupo de contactos](#)
- [Gestión de notificaciones de mensajes](#)

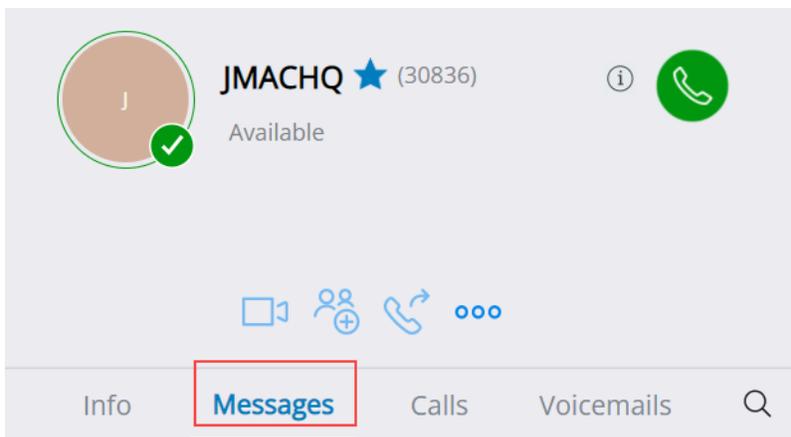
Este capítulo proporciona información sobre la gestión de mensajes.

9.1 Enviar un mensaje

Los usuarios de MiVoice Connect pueden enviar mensajes a:

- Personas
- Varios usuarios
- Grupos

Figura 12: Tarjeta de contacto con pestaña de mensaje



Para enviar un mensaje a un contacto individual:

1. Realice una de las siguientes acciones para encontrar el contacto:

- En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre del contacto o el número de extensión, y seleccione el contacto.
- En el panel, haga clic en **Contactos** y seleccione el contacto de su lista de **Favoritos**.

2. Realice una de las siguientes acciones para enviar un mensaje:

- En la tarjeta de contacto, haga clic en la pestaña **Mensajes**.
- En la barra de resultados de Búsqueda o en la lista de **favoritos**, haga clic con el botón derecho en el contacto y seleccione **Enviar IM**.

3. En el cuadro de entrada del mensaje, escriba el mensaje y presione **Entrar**.

Para enviar un mensaje a un grupo:

1. En el panel, haga clic en **Contactos > Grupos** y seleccione el grupo.

2. Haga clic en . La tarjeta de contacto del grupo se abre en el tercer panel.

3. Haga clic en **Iniciar chat**.

4. En el cuadro de entrada del mensaje, escriba el mensaje y presione **Entrar**.

 **Nota:**

Haga clic en el emoticón en el cuadro de entrada del mensaje y seleccione el emoticón para agregarlo a su mensaje.

9.2 Visualización del historial de conversaciones directas con un contacto

Para ver el historial de conversaciones directas con un contacto:

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**.

Su 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**.

9.3 Programación de una reunión con un grupo de contactos

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Contactos**.

2. Haga clic en la pestaña **Grupos** y seleccione un grupo.
3. Haga clic en  en el encabezado del grupo y haga clic en **Programar reunión**.
4. En **Nuevo evento > Tipo** , seleccione **Videoconferencia** o **Audioconferencia**.
5. Especifique los detalles de la reunión.
6. Haga clic en **Crear**.

9.4 Gestión de notificaciones de mensajes

Para recibir una notificación del sistema para el mensaje:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Notificaciones**.
3. Haga clic en **Ventana emergente**.
4. Para habilitar la notificación de mensajería en Windows, seleccione **Mostrar una notificación del sistema para una opción de mensajería instantánea entrante** y haga lo siguiente:
 - 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.
5. Para habilitar la notificación de mensajes 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**
6. 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.

9.4.1 Gestionar la respuesta predefinida

Puede crear un mensaje almacenado para responder a una llamada entrante.

Para crear una respuesta predefinida:

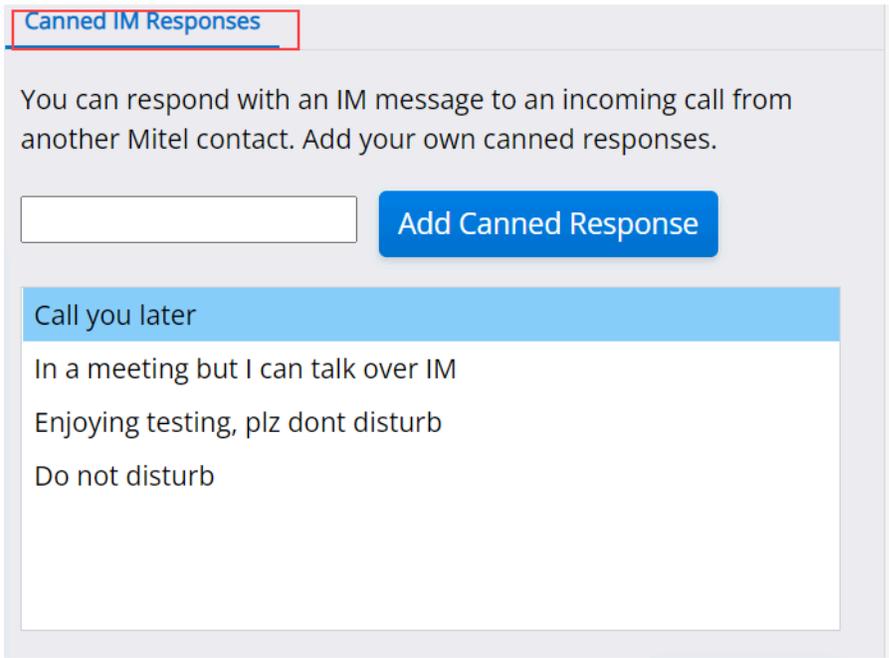
1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **IM**.
3. Haga clic en **Respuestas de IM almacenadas**. Se abre la página **Respuestas de IM almacenadas**.
4. En el campo en blanco, escriba el mensaje predefinido y haga clic en **Agregar respuesta predefinida**.



Nota:

El mensaje predeterminado se guarda en el cuadro que se encuentra a continuación (consulte la [página Respuestas instantáneas predeterminadas](#)). Ha agregado correctamente una respuesta predefinida.

Figura 13: Página de respuestas de IM almacenadas



Canned IM Responses

You can respond with an IM message to an incoming call from another Mitel contact. Add your own canned responses.

Add Canned Response

Call you later

In a meeting but I can talk over IM

Enjoying testing, plz dont disturb

Do not disturb

Para eliminar una respuesta predefinida:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **IM**.
3. Haga clic en **Respuestas de IM almacenadas**. Las respuestas de MI almacenadas se enumeran en el cuadro.
4. Seleccione una respuesta predefinida y haga clic en **Eliminar**. Ha eliminado correctamente una respuesta predefinida.

9.4.2 Administrar respuestas de mensajes almacenados para Mac

La respuesta de mensajería instantánea almacenada le permite responder a una llamada entrante con un mensaje de mensajería instantánea predefinido en la aplicación Connect Client. Si no puede responder a una llamada entrante en persona, puede enviar una respuesta de mensajería instantánea almacenada al contacto.

Para agregar una respuesta predeterminada con mensaje instantáneo:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Preferencias** y luego haga clic en **IM**.
3. En el segundo panel, haga clic en **Respuestas de mensajería instantánea almacenadas**.
4. Escriba su mensaje predeterminado personalizado y haga clic en **Agregar Respuesta predeterminada**.



Nota:

El mensaje almacenado se guarda en el cuadro que se encuentra debajo Ha agregado correctamente una respuesta almacenada.

Para eliminar una respuesta predefinida:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Preferencias** y luego haga clic en **IM**.
3. En el segundo panel, haga clic en **Respuestas de mensajería instantánea almacenadas**.
4. Seleccione los mensajes predeterminados requeridos del cuadro de texto y haga clic en **Eliminar** para eliminar el mensaje predeterminado.

- [Integrating the Connect client with Microsoft Exchange](#)

Este capítulo proporciona información sobre la integración de Connect Client con Microsoft Exchange.

10.1 Integrating the Connect client with Microsoft Exchange

You must integrate Connect Client with your Microsoft Exchange to use the following client features:

- Synchronize events and availability status with the Outlook or Office 365 calendar.
- Synchronize your Outlook or Office 365 contact folders with Connect Client for Windows. For macOS, Connect Client synchronizes with the Mac Address book. (For more information about synchronizing Connect Client with Mac address book, see [Importación de carpetas de contactos](#) en la página 39)
- Send voicemail notifications to Outlook or Office 365.

You can integrate Connect Client with Exchange/Office 365 in two ways:

- From the **Meetings** tab
- From the **Settings** tab

To integrate Connect Client with Exchange/Office 365 from the **Meetings** tab:

1. On the dashboard, click the **Meetings** tab.
2. If you are an Office 365 user and using an Office 365 Authentication (Modern Auth) version of the Connect Client, a Microsoft OAuth page appears, which captures your credentials.



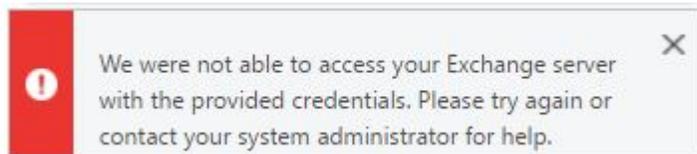
Nota:

If a sign in dialog appears, enter your Office 365 credentials.

3. If you are a non-Office 365 user or using a non- Modern Auth version of Connect Client, an **Exchange Credentials** dialog appears. Enter your user name and password, and then click **Submit**.

i Nota:
If you enter an invalid credential, an error as shown is displayed.

Figura 14: Non- Modern Auth version error



To integrate Microsoft Exchange with Connect Client:

1. On the dashboard, click either **ooo** or the **<username>** tab.
2. From the drop-down list, click **Settings** and then click **Account**.
3. Click **Exchange Account**.

The **Exchange Account** tab does not appear if you have integrated Connect Client with Microsoft Exchange while logging in. For more details about signing in to Connect Client, see [Inicio de sesión en Connect Client](#).

4. Click **Link Exchange Account**.
5. If you are an Office 365 user and using an Office 365 Authentication (Modern Auth) version of the Connect Client, a Microsoft OAuth page appears, which captures your credentials.

i Nota:
If a sign in dialog appears, enter your Office 365 credentials.

6. If you are a non-Office 365 user or using a non- Modern Auth version of Connect Client, an **Exchange Credentials** dialog appears. Enter your user name and password, and then click **Submit**.

i Nota:
If you enter an invalid credential, an error as shown is displayed (see [Non- Modern Auth version error](#))

Upon successful credentials validation, the **Unlink Mitel Connect from Exchange** option is displayed. To disable integration with Microsoft Exchange, click this option. You must restart Connect Client for the changes to take effect.

10.1.1 Azure Application Registration for Microsoft Office 365

To register the Azure application with Microsoft Office 365, refer to the guide *MVoice Connect integration with Microsoft Office 365* for the instructions located at <https://www.mitel.com/documentcenter/business-phone-systems/mivoice-connect/mivoice-connect-platform>

10.1.2 Sincronización de los eventos con el calendario de Microsoft Outlook o de Office 365

Nota:

- Las versiones 16.16 y anteriores de Outlook para Mac funcionan como se esperaba, pero las versiones más recientes tienen estas limitaciones.
- Después de crear un evento, no se puede editar en Connect Client, pero se puede editar en Outlook.
- Al crear un evento, debido a que la fecha y la hora pueden ser incorrectas, debe revisar la fecha y la hora en Outlook antes de enviar el evento.
- Al crear un evento, debido a que la lista de asistentes no se transfiere a Outlook, sino que se copia en el portapapeles, debe pegar la lista de asistentes en Outlook.

Después de integrar Connect Client con Office 365:

- Sus citas de Outlook y los eventos de Connect Client se muestran tanto en el calendario de Outlook como en la pestaña **Reuniones**.
- Cuando crea un evento en Connect Client, aparece una invitación de 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](#) en la página 117.

 **Nota:**

En una máquina con Windows, puede permitir que un delegado acceda a su calendario de Outlook y realice las siguientes acciones en su calendario a través del complemento Connect Outlook

- Crear nuevas conferencias de Connect
- Edite las conferencias de Connect existentes.
- Eliminar conferencias de Connect

 **Nota:**

El complemento Connect Outlook funcionará solo si inicia sesión en Connect Client mediante la opción **Usar credenciales de Windows**.

Puede sincronizar el estado de disponibilidad entre Connect Client y el calendario de Outlook u Office 365. Por ejemplo, si tiene una reunión programada actualmente en el calendario de Outlook, su estado de disponibilidad en Connect Client cambia a **"En una reunión"**. Sin embargo, también 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 Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y haga lo siguiente:
 - Para Mac OS, haga clic en **Contactos/Outlook**.
 - Para Windows, haga clic en **Outlook**.

i Nota:

- 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*.
- El complemento "ConnectUCBAddIn" funcionará solo si inicia sesión en Connect Client mediante la opción **Usar credenciales de Windows**.

3. 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**, **Vacaciones** y **Personalizado** siempre tienen prioridad y no se ven afectados por esta configuración.

4. 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.**

Debe reiniciar Connect Client para que los cambios surtan efecto.

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

10.1.3 Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365

Después de integrar Connect Client con Microsoft Exchange, puede importar las carpetas de contactos de Microsoft Outlook a Connect Client para realizar llamadas o enviar mensajes solo para Windows.

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

i **Nota:**

- El complemento "ConnectUCBAddIn" debe estar habilitado 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*.
- El complemento "ConnectUCBAddIn" funcionará solo si inicia sesión en Connect Client mediante la opción **Usar credenciales de Windows**.

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y haga clic en **Outlook**.
3. Seleccione la opción **Sincronizar mis contactos de Outlook (los contactos se sincronizan cuando se ejecuta Microsoft 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 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 macOS, puede sincronizar Connect Client con la libreta de direcciones de Mac. Para obtener información sobre cómo sincronizar Connect Client con la libreta de direcciones de Mac, consulte [Importación de carpetas de contactos](#) en la página 39.

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

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

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña <username>.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y haga lo siguiente:
 - Para Mac OS, haga clic en **Contactos/Outlook**.
 - Para Windows, haga clic en **Outlook**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar búsqueda de contactos en mis carpetas de contactos públicas de Exchange**.

Puede ver los contactos en sus carpetas públicas de Exchange en el directorio de Connect Client.

10.1.4 Comprensión del estado de presencia en Microsoft Outlook

Microsoft Outlook muestra el estado de presencia de un contacto junto al nombre del contacto. Para los usuarios del sistema Mitel, el estado de presencia indica el estado de disponibilidad de un contacto configurado por el usuario. (Ver [Información de los estados de disponibilidad](#) en la página 46.)

Si Outlook no está sincronizado, es posible que se muestre información de estado de presencia incorrecta o sin presencia.

Para cualquier problema relacionado con la sincronización de Outlook, comuníquese con el administrador del sistema y asegúrese de que en Mitel Connect Director:

- La de correo electrónico de Outlook y la dirección de correo electrónico del sistema de Mitel sean iguales.
- La funcionalidad de MI está habilitada para el usuario.

- [Creación de una conferencia](#)
- [Editar una conferencia](#)
- [Visualización de conferencias](#)
- [Downloading the iCalendar Data \(ICS\) File for a Conference](#)
- [Unirse a una conferencia](#)
- [Colocación de un participante en silencio](#)
- [Dropping a Participant from Conference](#)
- [Grabar una conferencia](#)
- [Cancelación de una conferencia](#)
- [Conferencias mediante Connect Client para Web](#)

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

11.1 Creación de una conferencia

1. En el panel, haga clic en la pestaña **Reuniones**.
2. Haga clic en el icono **Nuevo evento**  en la esquina superior derecha del segundo panel.
3. En la página que se abre, en el **campo Tipo**, seleccione **Videoconferencia** o **Audioconferencia**.

4. Si selecciona **Videoconferencia**, haga lo siguiente:

- a. Haga clic en **Reuniones**.
- b. En la aplicación **MiTeam Meetings** que se abre, cuando se le solicite, ingrese su dirección de correo electrónico y haga clic en **Siguiente**.
- c. Si se le solicita, ingrese su contraseña.
- d. Haga clic en **Programar** para programar una reunión.
- e. En el campo **Título de la reunión**, ingrese un título de reunión apropiado.
- f. En el campo **Calendario**, seleccione la opción **Exchange/Office 365** de la lista desplegable.
- g. En el campo **Buscar o ingresar dirección de correo electrónico**, ingrese el nombre o la dirección de correo electrónico de los asistentes.
- h. En las opciones de la reunión, seleccione la opción Reunión **solo para invitados** o **Quitar sala de espera**.
 - i. Haga clic en **Agregar al calendario**.
 - j. En la página que se abre, ingrese los detalles requeridos de la reunión.
 - k. Haga clic en **Enviar**.

5. Si selecciona **Audioconferencia**, haga lo siguiente:

- a. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre para la conferencia. Este nombre se utilizará en las notificaciones de correo electrónico relacionadas con la conferencia.
- b. En el campo **Inicio**, introduzca la fecha y la hora de inicio de la conferencia.
- c. En el campo **Duración de la reunión**, introduzca la duración de la reunión en horas y minutos.
- d. En la lista desplegable **Periodicidad**, seleccione la frecuencia con la que se repite la conferencia.

 **Nota:**

El campo **Periodicidad** solo se ve si no ha integrado el Connect Client con Microsoft Exchange.

- e. 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 **Usar mi propio puente**.

i Nota:

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

- f. En el campo **Organizadores**, introduzca los nombres de las personas que van a organizar la conferencia.
- g. 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, es decir, contacto externos que requieren la aprobación del organizador de la reunión para compartir su pantalla.

i Nota:

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

i Nota:

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

- h. En el campo **Agenda**, introduzca el nombre de la agenda y la duración de la agenda en minutos.
- i. En el campo **Descripción general**, introduzca una breve descripción de la finalidad de la conferencia.
- j. 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.

i Nota:

- 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.

6. En la sección **Más ajustes**:

- a. Para establecer un código de acceso personalizado, seleccione 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**.

i Nota:

El código de participante y el código de organizador se generan automáticamente. Como opción, puede configurar los códigos de participante y organizador con los ajustes en 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 teleconferencia, seleccione la opción **Anunciar** cuándo llegan participantes y seleccione una de las opciones siguientes:

Reproducir un tono sencillo

Solicitar a los participantes que graben su nombre y anuncien cuando intenten incorporarse a una 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 mostrar los nombres de todos los participantes que se han unido a la conferencia, seleccione la opción **Mostrar el nombre de todos a 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

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

8. Dependiendo de su configuración, se muestra cualquiera de los siguientes resultados:

- Si Connect Client se integra correctamente con Microsoft Exchange, aparece el mensaje **Crear conferencia exitosa 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 [Integrating the Connect client with Microsoft Exchange](#) en la página 110 para obtener información sobre la integración.
- Si no ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, el nuevo evento se crea y se muestra con los detalles asignados de Connect, como se describe en [Detalles de la conferencia de Connect](#). Cuando hace clic en **Reuniones** en el panel, la conferencia se enumera en la pestaña **Próximas** en el segundo panel.

Tabla 7: 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 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 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.

11.2 Editar una conferencia

Como organizador, puede editar una conferencia. Para editar una conferencia, hágalo de la siguiente manera:

1. En el panel, haga clic en la pestaña **Reuniones**.
2. Haga clic en la pestaña **Futuras** para ver todas las conferencias futuras.
3. Seleccione la conferencia.
4. Haga clic en .
5. Edite los detalles de la conferencia en los campos obligatorios y haga clic en **Guardar**.

11.2.1 Creación de una conferencia desde Microsoft Outlook

1. Inicie Microsoft Outlook.
2. Haga clic en **Elementos nuevos > Reunión**.
3. Haga clic en el icono de conferencia situado en la esquina superior derecha de la cinta de opciones de Outlook.

Se genera automáticamente una conferencia de Connect con los detalles mostrados en la [Detalles de conferencias de Connect](#) que se adjuntan a la invitación por correo electrónico.

4. En el campo **Para**, especifique la lista de participantes que invitará a la conferencia. Haga clic en **Libreta de direcciones** o en **Comprobar nombres** para seleccionar o identificar contactos de la agenda.
5. Para asignar la función del participante:
 - a. Haga clic en **Conferencia > Configuración** para abrir la ventana de configuración de la conferencia.
 - b. Desmarque el campo **Reunión colaborativa - todos pueden presentar**.
 - c. Haga clic en el menú desplegable junto al nombre del presentador y seleccione una función.
 - d. Haga clic en **Aceptar** para guardar.
6. En el campo **Asunto**, indique la finalidad de la conferencia.
7. En el campo **Ubicación**, indique dónde se realizará la conferencia.
8. En el campo **Hora de inicio**, introduzca la fecha y la hora de inicio de la conferencia.
9. En el campo **Finalización**, introduzca la fecha y la hora de finalización de la conferencia.
10. Haga clic en **Opciones de respuesta** para configurar las opciones recibidas de los participantes.
11. Seleccione el intervalo de tiempo en la lista desplegable **Recordatorio** para definir un recordatorio.
12. Haga clic en **Periodicidad** si desea que la conferencia se celebre más de una vez.
13. Haga clic en la opción **Disponible de Outlook** para configurar otras preferencias.
14. Haga clic en **Enviar**.

11.2.2 Creating a Reservation-less Conference

Nota:

You must have Outlook configured with Connect Client before creating a reservation-less conference. The event invite can be shared only using Outlook.

You can start a conference directly from the second pane on Connect Client without scheduling the conference in advance. This is called a reservation-less conference. You can also invite other users to join these conferences.

To invite participants to a conference:

1. On the dashboard, click either  or the **<username>** tab.
2. From the drop-down list, click **Settings** and then click **My Conference**.

3. Click the arrow next to the conference bridge name and do one of the following:

- To dial into the conference, click .
- To share the screen or send an IM without joining the conference, click . You can also dial into the conference or configure a call back from here.
- Open the Link provided in the conference bridge in a web browser.
- See **Additional Calling Info** to use the region specific toll free dial in info.

4. To invite participants to join your conference, do one of the following:

- Click **Copy** to copy the conference information, and share the information with other users you want to invite.
- After launching the conference, click  and type the participant's name you want to invite and then click **Conference**.

5. To drop a participant, on the dashboard:

- a. Click  icon below the participant name.
- b. In the confirmation dialog box, click **Yes**.

11.2.3 Adición de una nueva conferencia sin reserva

Para agregar una conferencia sin reserva:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego haga clic en **Mi conferencia**.
3. Haga clic en **Agregar nuevo puente de conferencia**.
4. En la ventana emergente **Agregar nuevo puente de conferencia**:
 - Ingrese el nombre de la conferencia en el campo **Nombre**.

Nota:

El código de participante y el código de organizador se generan automáticamente. Opcionalmente, puede configurar el código de participante y organizador usando la configuración en Connect Director UCB.

5. En la sección **Más ajustes**:

- Establezca una contraseña para la conferencia, habilitando la opción **Proteger reunión con contraseña**, e introduciendo una contraseña.
- En la sección **Iniciar la reunión**, la opción **Cuando alguien se une** está seleccionada de forma predeterminada. Solo puede usar la configuración predeterminada **Cuando alguien se une**.
- En la sección **Participantes**:
 - Para anunciar la incorporación de un participante en la teleconferencia, seleccione la opción **Anunciar cuándo llegan participantes** y seleccione una de las opciones siguientes:

Reproducir un tono sencillo

Solicitar a los participantes que graben su nombre y anuncien que van a unirse a la reunión o 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 mostrar los nombres de todos los participantes que se han unido a la conferencia, seleccione la opción **Mostrar el nombre de todos a todos los participantes**.
- En la sección **Al marcar a los participantes**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - **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**

6. Haga clic en **Agregar** para agregar una conferencia sin reserva.

11.2.4 Edición de una conferencia sin reserva

Con la opción **Editar**, un usuario puede eliminar o actualizar un puente de conferencia sin reserva. Haga clic en **Quitar** para eliminar un puente de conferencia.

Para actualizar un puente de conferencia sin reserva:

1. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego haga clic en **Mi conferencia**.
3. En el segundo panel, haga clic en el menú desplegable al lado del nombre del puente de conferencia seleccionado y haga clic en **Editar**.
4. Edite el nombre del puente de conferencia en el campo **Nombre**.

5. Haga lo siguiente en la sección **Más configuraciones**:

- Establezca una contraseña para la conferencia, habilitando la opción **Proteger reunión con contraseña**, e introduciendo una contraseña.
- Seleccione las opciones necesarias en la sección **Participantes** y la sección **Al marcar a los participantes**, respectivamente.

6. Haga clic en **Actualizar** para guardar los cambios.

11.2.5 Migración de conferencias sin reserva de ST Communicator

Las conferencias sin reserva migran de ST Communicator a Connect Client de la siguiente manera:

- Los usuarios que tienen una conferencia sin reserva que se configuró previamente en ST Communicator y que no están asignados a un dispositivo de servicio recibirán un mensaje de error cuando intenten crear un nuevo evento o si intentan unirse a una conferencia existente en Connect Client. Para eliminar estas conferencias de Connect Client, los usuarios deben eliminar manualmente las conferencias antiguas del calendario de Outlook.
- Los usuarios que tienen una conferencia sin reserva que se configuró previamente en ST Communicator y que están asignados a un dispositivo de servicio tendrán una conferencia sin reserva creada durante la migración, y la configuración definida anteriormente sigue siendo válida.

Si bien los códigos de participante en una conferencia sin reserva migrada se mantienen válidos, el parámetro **Al marcar a los participantes** en la pantalla de eventos siempre debe estar configurado a **Debe pulsar 1 para ingresar al sonido de la reunión** independientemente de si la conferencia se configuró previamente con **Los participantes se incorporan automáticamente al sonido de la reunión**.

i Nota:

- Si los usuarios tienen varias conferencias sin reserva configuradas en ST Communicator, todas las conferencias sin reserva migran.
- Las conferencias sin reserva pueden editarse o cambiarse tras la migración.

- Los usuarios que no tengan una conferencia sin reserva previamente configurada en ST Communicator y que no estén asignados a un dispositivo de servicio no tendrán una conferencia sin reserva creada durante la migración.

Acceso a las grabaciones realizadas con ST Communicator

Antes de migrar de ST Communicator a Connect Client, descargue las grabaciones realizadas con ST Communicator y guárdelas en su sistema local. Si bien las grabaciones descargadas no se pueden reproducir en Connect Client, puede usar un reproductor Flash para reproducirlas.

11.3 Visualización de conferencias

1. En el panel, haga clic en la pestaña **Reuniones**.
2. Haga clic en **Próximas** para ver la lista de futuras conferencias.
3. Haga clic en **Pasado** a la lista de conferencias en el pasado.

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

Puede filtrar eventos pasados 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.

Nota:

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

11.4 Downloading the iCalendar Data (ICS) File for a Conference

Connect Client generates an ICS file for every event. Connect Client uses the generated ICS file to send a meeting invite if Microsoft Exchange is not deployed. All participants can use this ICS file to populate their calendars with the meeting invite.

To download the Conference iCalendar data file:

1. On the Dashboard, click the **Meetings** tab.
2. Click the **Upcoming** tab to view all upcoming conferences.
3. Select the conference in the second pane to download the ICS file.

4. Click .

The **Save As** dialog box is displayed. The default file name is `mitel.ics`, and the default path for saving the file is `C:\Users\\AppData\Local\mitel\Meetings`.

5. Enter the file name and select the location or accept the default, and click **Save**.
6. Locate the file on your computer, and double-click to open the iCalendar file.
7. Review all the information about the conference, and save to your calendar.

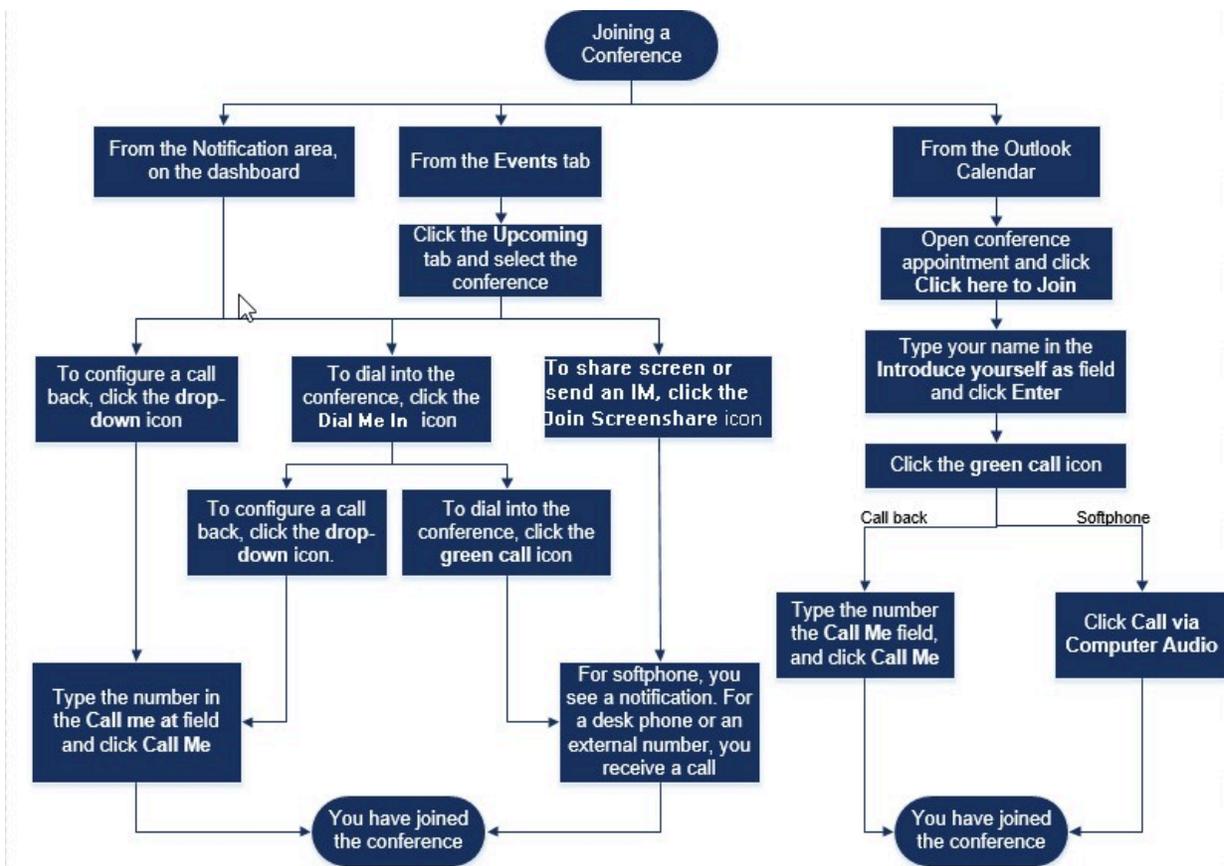
11.5 Unirse a una conferencia

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

- [Unirse a una conferencia desde el panel de información](#) en la página 129: 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 Meetings](#) en la página 130: Utilice este procedimiento para unirse a la conferencia en la pestaña Eventos.
- [Unirse a una conferencia desde el calendario](#) en la página 131: Use este procedimiento para unirse a la conferencia desde su calendario.
- [Unirse a una conferencia desde un dispositivo iOS](#) en la página 133: Utilice este procedimiento para unirse a la conferencia desde su dispositivo iOS.

[Unirse a una conferencia](#) describe las diferentes formas de unirse a una conferencia.

Figura 15: Unirse a una conferencia



11.5.1 Unirse a una conferencia desde el panel de información

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

- Para configurar una devolución de llamada:
 1. Haga clic en el icono desplegable en  junto al 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 llamar a la conferencia, haga clic en el icono de llamada en  junto al nombre del evento.
 - Si ha asignado un softphone a Connect Client, verá una notificación en el tablero cuando esté conectado.
 - Si ha asignado un teléfono de escritorio o un número externo a Connect Client, el teléfono asignado suena.

Si no puede acceder a la conferencia a través del teléfono asignado, consulte el [Gestión del teléfono principal](#) en la página 54.

- 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 acceda a la conferencia de la siguiente manera:

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

11.5.2 Unirse a una conferencia desde la pestaña Meetings

1. En el panel, haga clic en la pestaña **Reuniones**.
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 acciones siguientes:

- Para configurar una devolución de llamada:
 - a. Haga clic en el icono desplegable en  junto al 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 acceder a la conferencia, haga clic en  junto al nombre del evento.
- Si ha asignado un softphone a Connect Client, verá una notificación en el tablero cuando esté conectado.
- Si ha asignado un teléfono de escritorio o un número externo a Connect Client, el teléfono asignado suena.

Si no puede llamar a la conferencia a través del teléfono asignado, consulte [Gestión del teléfono principal](#) en la página 54 para más información.

- 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 acceda a la conferencia de la siguiente manera:

- Para unirse a la conferencia mediante el teléfono asignado (softphone o teléfono principal), haga clic en **Llamar a través de <assigned phone>**. 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 .

11.5.3 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 la barra de tareas 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 **Llámame a**, y haga clic en **Llámame**.

 **Nota:**

- Puede configurar una devolución de llamada solo después de que el organizador se una a la conferencia. Si el organizador no se ha unido a la conferencia, se deshabilita la opción **Llámame**, y observa el mensaje, **Disponible después de que se una el organizador** debajo del campo **Llámame**.
- 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 situada en la parte inferior de la página:

- Para dejar la llamada durante la conferencia, haga clic en .
- Para silenciar o reactivar el 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 en la invitación de conferencia para unirse a la conferencia mediante su teléfono móvil.

11.5.4 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 muestran todas las Meetings 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. (Opcional) En el campo **Llámeme al**, ingrese 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 parte web de la conferencia se abre en el Connect Web Collaboration Client iniciado a través del navegador Safari.
- Abra el navegador Safari e introduzca la dirección URL de la reunión. La parte web de la conferencia se abre en el Connect Web Collaboration Client iniciado a través del navegador.

2. En el campo **Presentarse como**, introduzca su nombre.
3. (Opcional) En el campo **Llámeme al**, ingrese su número.
4. Haga clic en **Unirse** para unirse a la conferencia.

Nota:

- 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.
- Softphone, Agenda, pantalla compartida y chat individual no son compatibles con conferencias en un dispositivo iOS.

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

11.6 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  en la barra de tareas de la conferencia.
- Para cancelar el silencio de todos los participantes, haga clic en el icono  en la barra de tareas de la conferencia.
- Para silenciar a un participante, haga clic en el  junto al nombre del participante en el tablero.
- Para activar sonido a un participante, haga clic en el icono  junto al nombre del participante en el tablero.

Nota:

Si activa la opción Silenciar a los participantes al entrar mientras crea la conferencia, se habilita automáticamente la opción Silenciar a todos y todos los participantes estarán en silencio cuando se unan a la conferencia. Para obtener más información acerca de la creación de una conferencia, consulte [Creación de una conferencia](#) en la página 117.

11.7 Dropping a Participant from Conference

Organizer can drop a participant from the conference.

To drop a participant, do one of the following on the dashboard:

- Click  icon below the participant name. In the confirmation dialog box, click **Yes**.
- Right-click the contact and select **Remove <user name>**.

11.8 Grabar una conferencia

1. Marque el número para unirse a una conferencia.
2. Haga clic en  en la barra de tareas de la conferencia para comenzar a grabar la conferencia. El icono Grabación se ilumina en rojo para indicar que hay una grabación en curso.
3. Cuando desee detener la grabación, haga clic en .

Puede detener una grabación mientras la grabación está en curso. Para abandonar la conferencia, debe hacer clic en el icono rojo de finalización de llamada, tal y como se describe en [Unirse a una conferencia](#) en la página 128.

Puede descargar, reproducir o copiar la dirección URL de grabación.

1. En el panel, haga clic en **Reuniones > Pasadas**.

La conferencia con grabaciones se indica con .

2. En el segundo panel, seleccione la conferencia.
3. En el tercer panel, haga clic en  y seleccione la opción deseada.

Nota:

- Puede reproducir las grabaciones de la conferencia en Connect Client y en todos los navegadores web, excepto en Microsoft Internet Explorer 11.
- Si no encuentra sus grabaciones en la pestaña **Pasadas** o si no tiene acceso a la aplicación Connect Client, comuníquese con el Soporte de Mitel y solicite la grabación requerida.

11.9 Cancelación de una conferencia

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

11.9.1 Cancelación de una conferencia desde Connect Client

1. En el panel, haga clic en la pestaña **Reuniones**.
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.

Nota:

El mensaje **Cancelando evento** aparecerá en la parte inferior del tercer panel. Aparecerá a continuación el mensaje **Abriendo 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.

11.9.2 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.

11.10 Conferencias mediante Connect Client para Web

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

Al usar Connect Client for Web, puede unirse a una conferencia de Connect desde cualquier red que no sea de Mitel sin ingresar ningún detalle de autenticación. Los organizadores que se unen

a la conferencia a través de Connect Client for Web solo pueden actuar como participantes, no como presentadores u organizadores en la reunión.

11.10.1 Uso de Connect Client para Web

1. Realice una de las acciones siguientes en la invitación a la reunión enviada por el organizador de la conferencia:
 - Abra el vínculo en un navegador web.
 - Haga clic en el vínculo **Haga clic aquí para unirse**.
2. En el campo **Presentarse como**, introduzca su nombre y pulse **Intro**. Se visualiza en el panel de navegación de la izquierda:
 - **Título de la reunión**: el nombre de la conferencia
 - **Comparte ahora**: el contacto está compartiendo ahora la pantalla
 - **Habla ahora**: el contacto está hablando ahora en la conferencia
 - **Chat de grupo**: ventana pública de chat para todos los participantes de la conferencia
 - **Asistentes**: lista de participantes de la conferencia
3. Haga clic en  en la barra de tareas en la parte inferior de la página, y realice una de las acciones siguientes:
 - 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 en el campo **Llamarme**, y haga clic en **Llamarme**.

Nota:

Puede configurar una devolución de llamada solo después 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**.

4. Puede realizar las siguientes acciones durante la conferencia utilizando los iconos de la barra de tareas situada en la parte inferior de la página:

- Para dejar la llamada durante la conferencia, haga clic en .
- Para silenciar o reactivar el 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 .

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

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

11.10.2 Uso del chat de grupo

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

Para enviar un mensaje a los participantes de la conferencia:

1. Haga clic en el icono de **chat grupal** en el panel de navegación izquierdo.
2. Ingrese su mensaje en el campo de **entrada de IM** en la parte inferior de la ventana de chat de IM y haga clic en **Enter**.

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

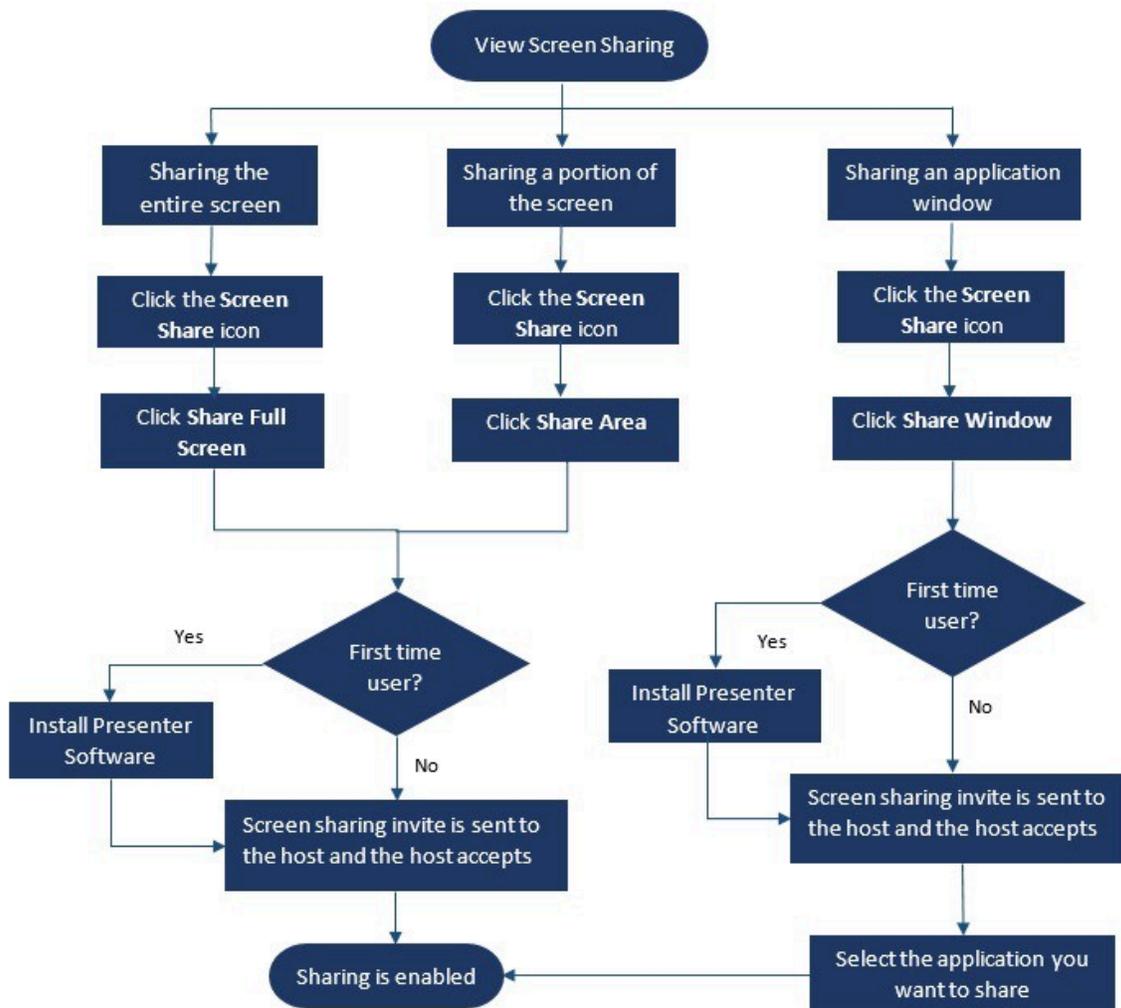
11.10.3 Uso de pantalla compartida

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.

Figura 16: Métodos de pantalla compartida



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.

i Nota:

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](#) en la página 140.

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 interrumpir 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.

11.10.4 Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida

**Nota:**

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 Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Notificaciones**.
3. Haga clic en **Ventana emergente** y haga lo siguiente:
 - Para los usuarios de Windows, desactive la opción **Mostrar una notificación del sistema para la opción Compartir pantalla entrante**.
 - Para usuarios de macOS:
 - a. Haga clic en **Configurar a través del Centro de notificaciones de OS X...**.
 - b. En el **centro de notificaciones**, desplácese hacia abajo y luego haga clic en **Mitel Connect**.
 - c. Al hacer clic en **Ninguno**, se desactivan las notificaciones para compartir la pantalla, las llamadas entrantes y los mensajes de voz.

- [Registro de la cuenta de 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:** Le permite organizar sesiones de chat y recibir notificaciones en una 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 obtener más información, consulte [Registro de la cuenta de MiTeam Meetings](#) on page 142.
- Los usuarios pueden realizar un lanzamiento cruzado de la aplicación MiTeam Meetings desde Connect Client. Para obtener más información, consulte [Iniciar Meetings de MiTeam desde Connect Client](#).

12.1 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 One" de no-reply@mitel.io.

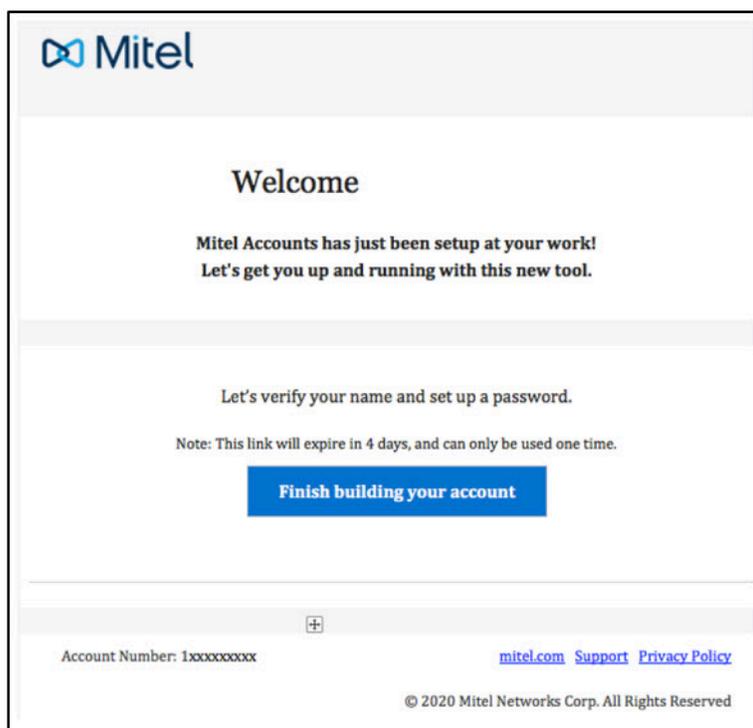
Este es un correo electrónico de verificación que se le envía cuando el administrador lo agrega como usuario en la Consola de cuentas de CloudLink. Si no encuentra este correo electrónico en su buzón, revise sus carpetas de correo basura o correo no deseado para ver los correos electrónicos recientes 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.

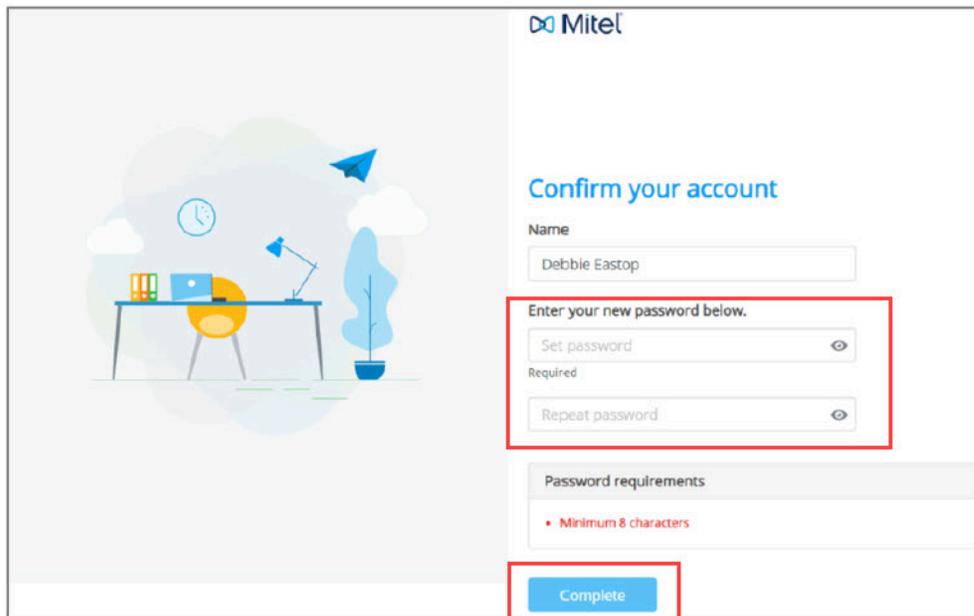
2. En el correo electrónico de bienvenida, seleccione **Finalizar la creación de su cuenta**.

Figure 17: 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 18: Completar el proceso de registro



Mitel

Confirm your account

Name

Debbie Eastop

Enter your new password below.

Set password

Required

Repeat password

Password requirements

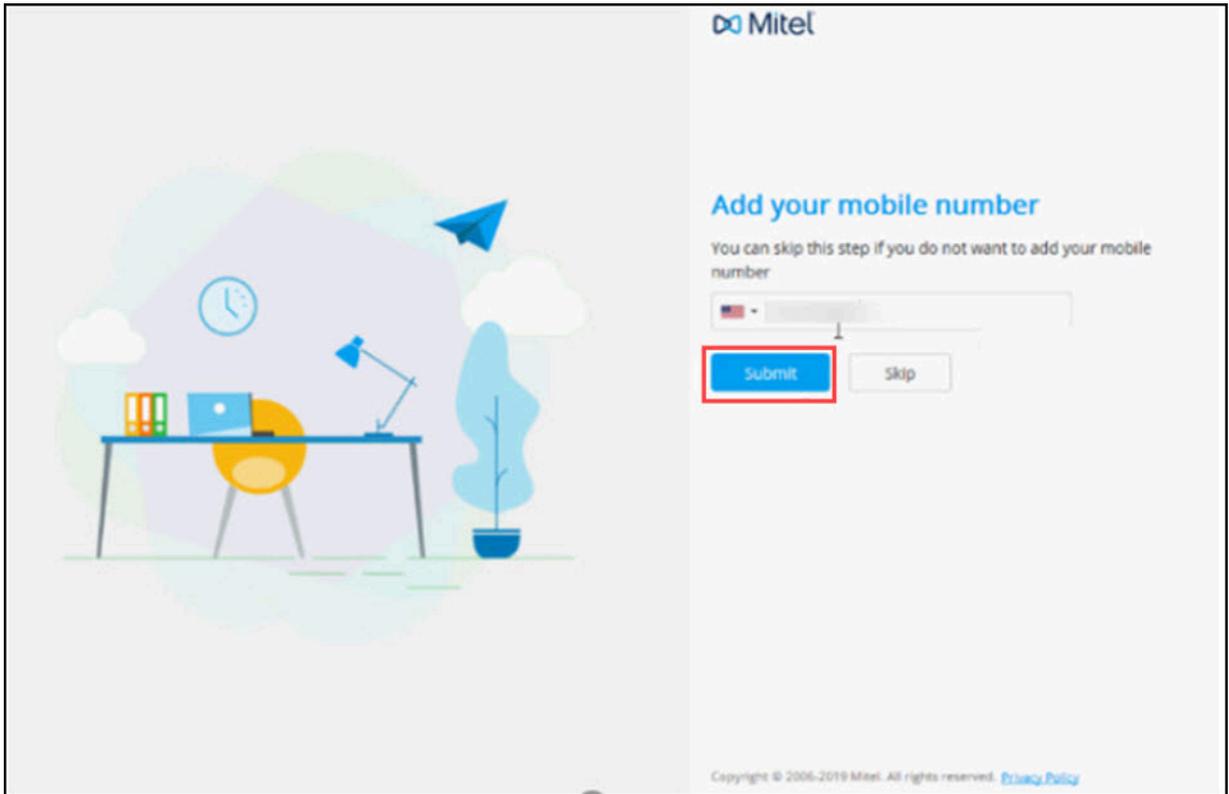
- Minimum 8 characters

Complete

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 19: Registrar la cuenta



The image shows a web interface for Mitel account registration. On the left, there is a colorful illustration of a desk with a laptop, a lamp, a clock, and a potted plant. On the right, the Mitel logo is at the top. Below it, the heading "Add your mobile number" is displayed in blue. A subtext reads: "You can skip this step if you do not want to add your mobile number". There is a dropdown menu for country selection, currently showing the United States flag. Below the dropdown are two buttons: "Submit" (highlighted with a red border) and "Skip". At the bottom right, there is a small copyright notice: "Copyright © 2006-2019 Mitel. All rights reserved. [Privacy Policy](#)".

- [Programar una videoconferencia](#)
- [Editar una invitación a una videoconferencia](#)
- [Cancelar una videoconferencia](#)
- [Visualización de videoconferencias](#)
- [Unirse a una videoconferencia](#)
- [Compartir la pantalla](#)

Los usuarios de MiVoice Connect pueden crear videoconferencias para varios participantes desde Connect Client.

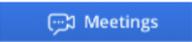
Note:

Esta función está disponible solo para clientes de EE. UU.

13.1 Programar una videoconferencia

Puede programar una videoconferencia creando un nuevo evento en Connect client.

Para crear una invitación a una videoconferencia:

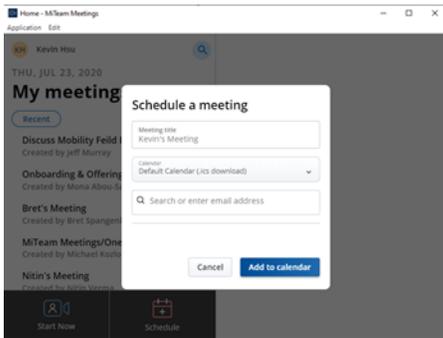
1. En el panel, haga clic en la pestaña **Reuniones**.
2. Haga clic en  en el segundo panel.
3. En el cuadro de diálogo Nuevo evento, en Tipo de reunión, seleccione Videoconferencia.
4. Haga clic  para iniciar MiTeam Meeting.



Note:

Se abre el panel **Programar una reunión** de MiTeam Meetings.

Figure 20: Programar una reunión



5. Especifique un **Título de reunión** para la reunión.



Note:

Se recomienda dar un nombre identificable que los participantes puedan recordar fácilmente.

6. Haga clic en **Calendario** y, en la lista desplegable, elija el calendario al que desea agregar la invitación a la reunión.

7. En el campo **Buscar o ingresar dirección de correo electrónico**, agregue los participantes para la reunión. Puede agregar un máximo de 100 participantes con hasta 16 mosaicos de video. Puede hacer cualquiera de las siguientes cosas:

- Para agregar un usuario registrado, escriba el nombre del usuario que está buscando. En la lista, haga clic en el nombre para agregar al usuario como participante a la reunión.
- Para agregar un usuario invitado a una reunión, escriba la dirección de correo electrónico del participante que desea agregar a la reunión.

8. Haga clic en **Agregar al calendario**. La programación continúa según el tipo de calendario que seleccionó en la lista desplegable **Calendario**. Las opciones son las siguientes:

- **Calendario predeterminado (descarga de ics)**: descarga un archivo ICS con los detalles de la reunión, el título y los participantes. Ábralo en su aplicación de calendario predeterminada (como el escritorio de Outlook) y programe la reunión.
- **Google Calendar**: abre una nueva pestaña en Gmail con una invitación de calendario rellena previamente con detalles de la reunión, título y participantes.
- **Exchange / Office 365**: abre una nueva pestaña en Office 365 con una invitación de calendario rellena previamente con detalles de la reunión y título; pero no transfiere a los participantes. Debe agregar a los participantes directamente en el calendario abierto en Office 365.

Para obtener más información, consulte [MiTeam Meetings](#)

13.2 Editar una invitación a una videoconferencia

Puede editar una invitación de videoconferencia existente desde Microsoft Outlook. Para hacerlo:

1. Haga clic en la pestaña **Calendario** en el panel Accesos directos.
2. Abra la invitación a la reunión de videoconferencia.

Note:

Si abre una invitación que forma parte de una serie recurrente en el cuadro de diálogo **Abrir elemento recurrente**, seleccione Solo este y luego haga clic en **Aceptar**.

3. Realice los cambios necesarios en la página de **Ocurrencia de elementos** y haga clic en **Enviar actualización**.

Cuando edita la invitación a la videoconferencia en Microsoft Outlook, la invitación a la videoconferencia en Connect Client se actualiza automáticamente.

Para cancelar una videoconferencia, abra la invitación a la conferencia, haga clic en la pestaña **Reuniones > Cancelar reunión >** luego haga clic en **Enviar cancelación** en la ventana **Ocurrencia del elemento**.

13.3 Cancelar una videoconferencia

Si ya no se requiere una reunión, puede cancelar la reunión desde Microsoft Outlook. La cancelación de una reunión elimina la invitación de su calendario de Outlook y envía una notificación a todos los asistentes a la reunión.

Para cancelar desde Microsoft Outlook, abra la invitación a la reunión y haga clic en **Cancelar reunión**.

13.4 Visualización de videoconferencias

Si ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, puede ver sus conferencias en Connect Client. Para hacerlo:

1. En Connect Client, haga clic en la pestaña **Reuniones** en el tablero.
2. Haga clic en la pestaña **Próximas** para ver las conferencias programadas o en la pestaña **Pasadas** para ver las conferencias pasadas.

La lista está ordenada por fecha, desde las reuniones más recientes hasta las más antiguas. Las

videoconferencias muestran un  (icono de MiTeam) junto a la descripción de la reunión.

13.5 Unirse a una videoconferencia

Puede unirse a una conferencia de las siguientes formas:

- [Unirse a una videoconferencia desde el área de notificaciones](#) on page 150: Puede unirse a una conferencia desde el área de notificación en el panel de Connect Client. La notificación generalmente se envía 5 minutos antes de que comience la conferencia.
- [Unirse a una videoconferencia desde la pestaña Meetings](#) on page 150: Puede unirse a una conferencia antes de recibir una notificación de Connect Client haciendo clic en la pestaña **Reuniones**.
- [Unirse a una videoconferencia desde Outlook](#) on page 151: Puede unirse a una conferencia desde su calendario de Microsoft Outlook.

i Note:

Los usuarios invitados (contactos personales y externos) recibirán una invitación a la reunión en su bandeja de entrada de correo electrónico. Haga clic en el enlace unirse a la **reunión** para unirse a la reunión.

13.5.1 Unirse a una videoconferencia desde el área de notificaciones

Para unirse a una videoconferencia desde el área de notificación:

1.

Haga clic en el evento en el área de notificación y luego haga clic en el icono junto a la conferencia.



2. Ingrese los detalles requeridos y luego haga clic en **Ingresar ahora**.

i Note:

Puede silenciar el audio y desactivar el video durante la llamada.

3.

Haga clic en  (icono de salir) para finalizar la videoconferencia.



13.5.2 Unirse a una videoconferencia desde la pestaña Meetings

Para unirse a una videoconferencia desde la pestaña **Reuniones**:

1. En el panel, haga clic en la pestaña **Reuniones**.

2.

En la pestaña **Próximas**, haga clic en el icono  junto a la conferencia a la que desea unirse.



3. Ingrese los detalles requeridos y luego haga clic en **Ingresar ahora**.

Note:

Puede silenciar el audio y desactivar el video durante la llamada.

4.



Haga clic en  (icono de salir) para finalizar la videoconferencia.

13.5.3 Unirse a una videoconferencia desde Outlook

Si ha integrado correctamente Connect Client con Microsoft Exchange, puede unirse a una conferencia abriendo la invitación a la reunión en su calendario de Outlook. Para hacerlo:

1. Inicie su calendario de Outlook y abra la cita de la conferencia.
2. Haga clic en el enlace para unirse a la reunión. Ingrese los detalles requeridos y luego haga clic en **Ingresar ahora**.

Note:

Puede silenciar el audio y desactivar el video durante la llamada.

3.



Haga clic en  (icono de salir) para finalizar la videoconferencia.

13.6 Compartir la pantalla

Puede compartir su pantalla con los participantes de la videoconferencia. Mientras comparte, los participantes pueden ver la pantalla completa de su computadora y todas sus acciones en la computadora, hasta que deje de compartir.

Para compartir la pantalla, haga clic en  y seleccione la pantalla que desea compartir. Para finalizar la sesión para compartir pantalla, haga clic en .

- [Overview](#)
- [Creating and Activating Your Account in RingCentral](#)
- [Joining a RingCentral Meeting](#)

This chapter provides information about launching RingCentral meetings through the RingCentral application and Web browser.

Note:

The ring central cross launch is enabled only if the Call manager supports and enables the feature for all the clients.

Note:

You must download the RingCentral application and save it on your desktop to launch RingCentral meetings from the RingCentral application.

14.1 Overview

The RingCentral Services for Messaging and Video for MiVoice Connect Connect Client allows you to cross-launch the RingCentral application or Web browser to host, attend, or cross-launch the RingCentral Video Meetings from the Connect Client application. The RingCentral Messaging and Video service (client) is available to customers for free and provides Messaging and Video communications.

14.2 Creating and Activating Your Account in RingCentral

To access the RingCentral meetings from the RingCentral application or Web browser, you must create an account in RingCentral. To do so:

1. On the dashboard, click the **RingCentral** tab.
2. In the **RingCentral** application or the Web browser that opens, click **Create your free account**.

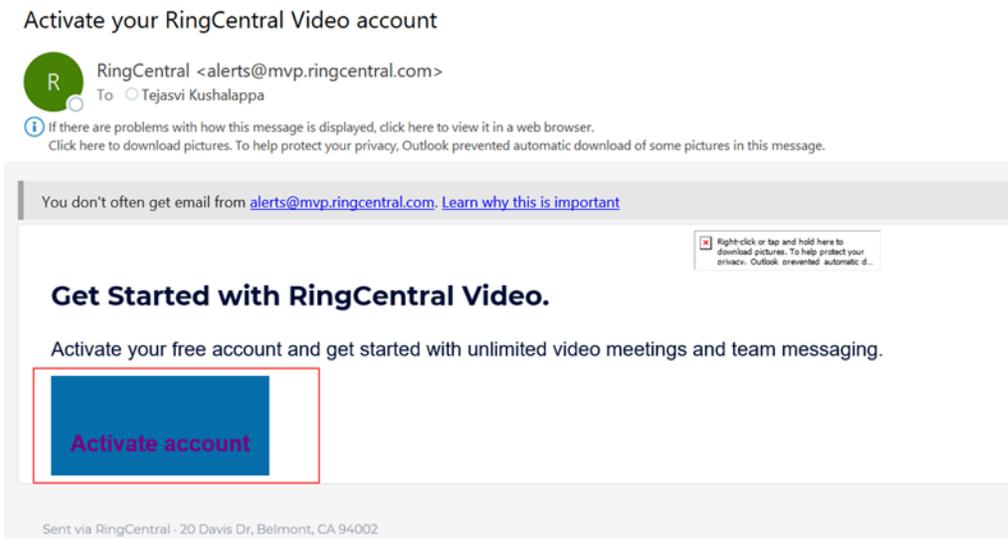
3. In the page that opens, under **Are you 16 years of age or older**, select the applicable option.
4. In the **Work email** field, enter your work email address and click **Sign up**.

Note:

An email to activate your RingCentral account will be sent to the email address entered in this field.

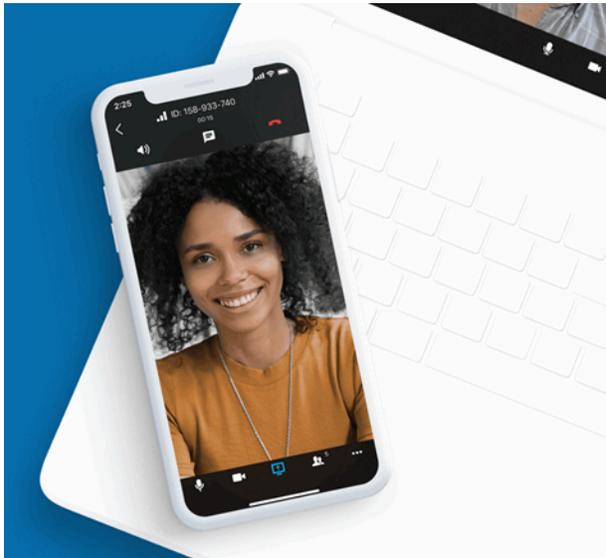
5. Open the email from RingCentral and click **Activate account**.

Figure 21: Activate account option



6. In the page that opens, do the following:
 - a. In the **First name** field, enter your first name.
 - b. In the **Last name** field, enter your last name.
 - c. In the **Company name** field, enter the name of your company.
 - d. In the **Password** field, enter a password.
7. Click **Create your free account** to create and activate your account in RingCentral.

Figure 22: Creating a RingCentral Account



RingCentral

Set up your free account
With video meetings and team messaging

First name Last name

Company name
mitel

Password
Enter password 

By creating an account I accept the [Terms of Service](#), its mandatory arbitration provision, and acknowledge the [Privacy Notice](#) and [Acceptable Use Policy](#).

Create your free account

14.3 Joining a RingCentral Meeting

You can join a RingCentral meeting in the following ways:

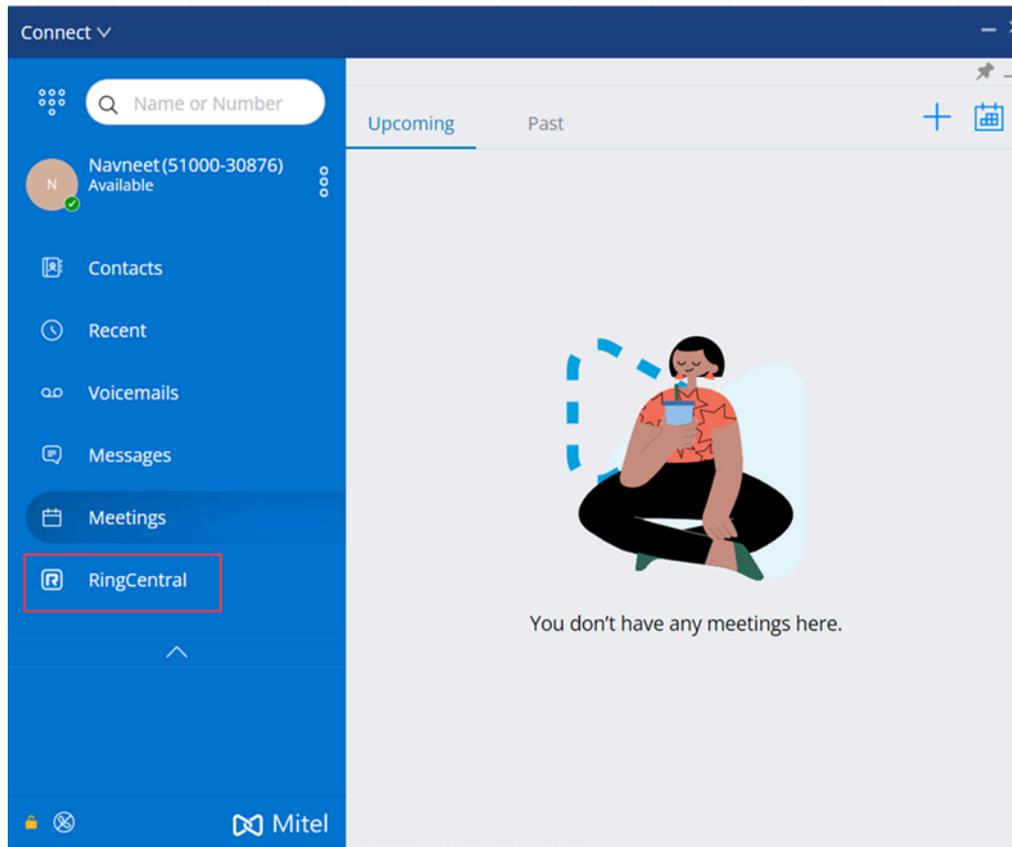
- [Launching a meeting from the RingCentral Tab](#) on page 154: You can join a RingCentral meeting before you receive a notification from Connect Client by clicking the **RingCentral** tab.
- [Joining a RingCentral Meeting from the Meetings Tab](#) on page 156: You can join a RingCentral meeting before you receive a notification from Connect Client by clicking the **RingCentral** tab.
- [Joining a RingCentral Meeting from Outlook](#) on page 157: You can join a RingCentral meeting from your Microsoft Outlook calendar.

14.3.1 Launching a meeting from the RingCentral Tab

To launch a meetin from the **RingCentral** tab:

1. On the Dashboard, click the **RingCentral** tab.

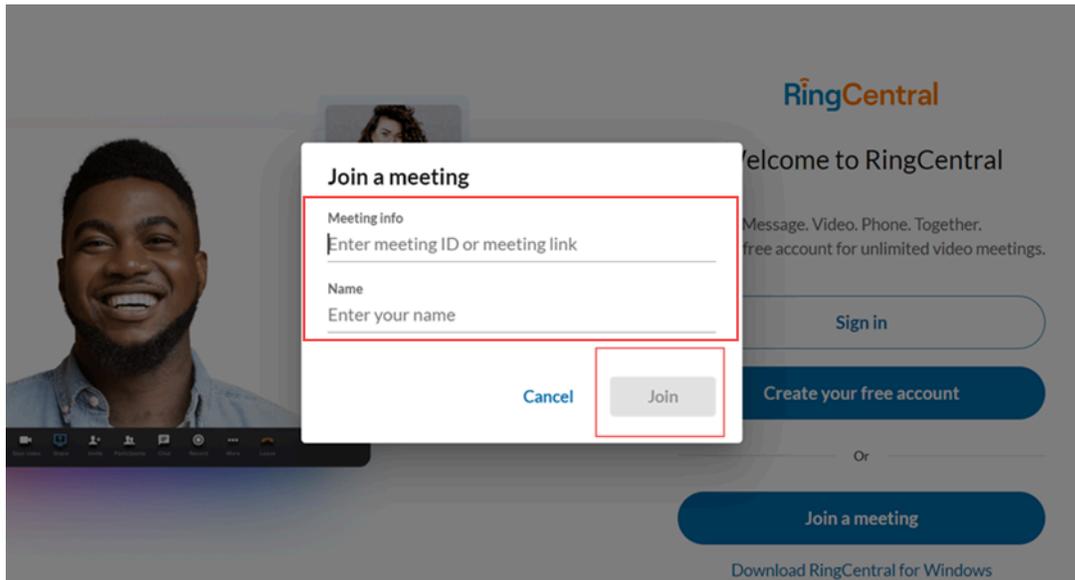
Figure 23: RingCentral Tab



2. In the **RingCentral** application or the Web browser that opens, click **Join a meeting**.

3. In the dialog box that opens, do the following:
 - a. In the **Meeting info** field, enter the meeting ID or the meeting link.
 - b. In the **Name** field, enter your name.

Figure 24: Join a meeting dialog box

**Note:**

You can mute the audio and disable the video during the call.

4. Click **Join** to launch the meeting.
5. Click the  (Leave icon) to end the meeting.

14.3.2 Joining a RingCentral Meeting from the Meetings Tab

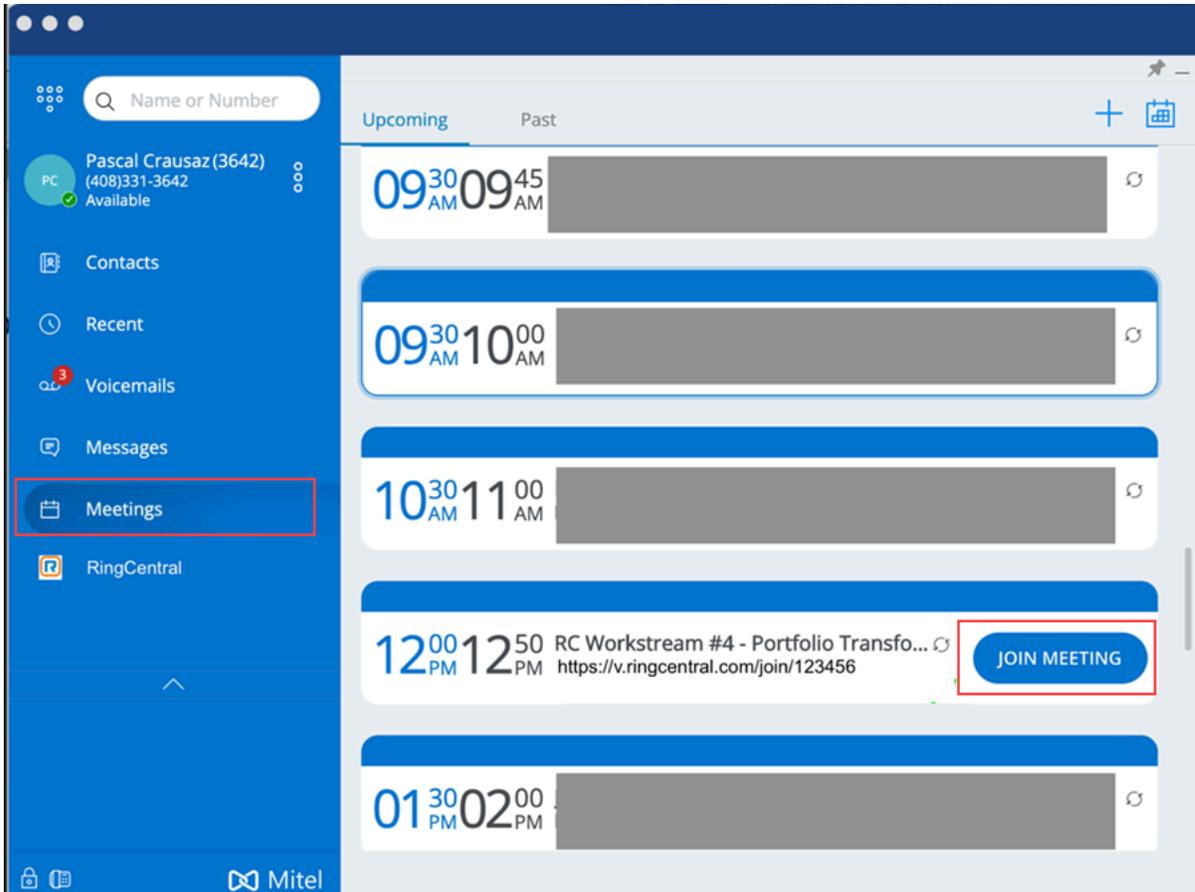
To join a RingCentral meeting from the **Meetings** tab:

1. On the Dashboard, click the **Meetings** tab.
2. In the **Upcoming** tab, click the **Join Meeting** option next to the meeting you want to join.



Note:

You can mute the audio and disable the video during the call.



3.



Click the  (Leave icon) to end the meeting.

14.3.3 Joining a RingCentral Meeting from Outlook

If you have successfully integrated Connect Client with Microsoft Exchange, you can join a meeting by opening the meeting invite in your Outlook calendar. To do so:

1. Launch your Outlook calendar and open the conference appointment.
2. Click the link to join the meeting.

i Note:

You can mute the audio and disable the video during the call.

3.



Click the (Leave icon) to end the meeting.

- [Compartir pantallas con un contacto](#)

Este capítulo proporciona información sobre cómo compartir pantallas.

15.1 Compartir pantallas con un contacto

Connect Client permite compartir pantallas fácilmente con un contacto.

1. En el tablero, haga clic en la pestaña **Contactos** o ingrese el nombre/número del contacto en la barra de **Búsqueda de Marcación rápida** en el tablero.
2. En los resultados de la búsqueda, seleccione el contacto.
3. En la tarjeta de contacto situada a la izquierda del Avatar, haga clic en  para compartir la pantalla.

Nota:

Si desea llamar a su contacto, antes de compartir su pantalla, consulte el paso 6 de este procedimiento.

4. Haga clic en:

- **Compartir pantalla completa:** Para compartir toda la pantalla del ordenador con un contacto. La información que se muestra en la pantalla es visible para el contacto.
- **Área de compartir:** 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 el 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 tener una conferencia con su contacto, haga clic en  en el tercer panel (para obtener información sobre el uso de esta función, consulte [Unirse a una videoconferencia](#) en la página 149).

7.

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

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

Este capítulo proporciona información sobre cómo administrar las cuentas de usuario de Mitel Connect Client.

16.1 Establecimiento de una notificación de sonido

Puede crear una notificación de sonido para identificar un evento específico, como 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 Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
2. Haga lo siguiente:
 - 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 mensaje 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 monitoreada**
 - **llamada de línea compartida**
6. Seleccione **Reproducir alerta**, haga clic en la lista desplegable a la derecha y seleccione un sonido requerido de la lista.
7. En **Sonido**, haga clic en la lista desplegable a la derecha y seleccione un sonido requerido de la lista.

i Nota:

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

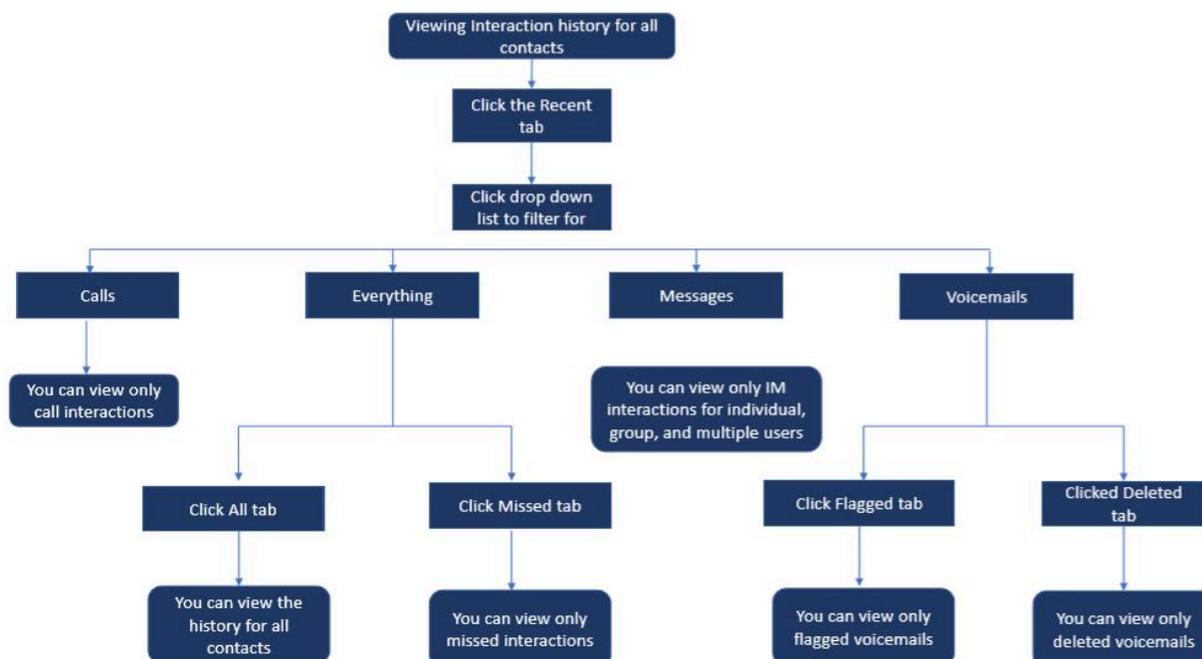
8. Haga clic en **Agregar nuevo sonido**.

16.2 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.

Figura 25: Visualización del historial de interacciones de todos los contactos



16.2.1 Visualización de su historial de interacciones de todos los contactos

Para ver el historial de interacciones de todos los contactos:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Recientes**.
2. Para ver el historial de interacciones de todos los contactos, haga clic en la pestaña **Todos**.
3. Para ver solo las interacciones perdidas, haga clic en la pestaña **Perdidas**.

16.2.2 Visualización del historial de interacción para un único contacto

1. Encuentre el contacto (Para obtener más información, consulte [Gestión de los contactos](#) en la página 34).
2. En el segundo panel, haga doble clic en el contacto.
3. El tercer panel muestra las siguientes pestañas:

- **Información**
- **Mensajes**

Nota:

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.

- **Llamadas**

- **Correos de voz**

4. Para ver todas las interacciones del historial, seleccione la pestaña **Información**.
5. Para ver solo la interacción de mensajería instantánea con el contacto, seleccione la pestaña **Mensajes**.
6. Para ver solo las interacciones de llamadas con el contacto del historial, seleccione la pestaña **Llamadas**.

Nota:

Haga clic en cada entrada de llamada para ver los detalles del origen de la llamada, la duración de la llamada, la hoja de enrutamiento de llamadas y para ingresar cualquier nota de llamada.

7. Para ver solo la interacción del correo de voz con el contacto del historial, seleccione la pestaña **Correos de voz**.

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

- [Responder a un mensaje de correo de voz](#) en la página 88
- [Reenvío de un mensaje de correo de voz](#) en la página 89
- [Eliminación de un mensaje de correo de voz](#) en la página 90

- Descripción general de los grupos de trabajo
- Gestión de grupos de trabajo
- Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola

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

17.1 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.

Tabla 8: Estados de grupos de trabajo de agentes y supervisores

Ícono	Estado	Descripción
	Conectado	Ingresado a los grupos de trabajo
	Desconectado	Desconectado de los grupos de trabajo
	Conclusión de llamada	El agente o el supervisor están llevando a cabo el resumen de una llamada de grupo de trabajo.

17.1.1 Tipos de acceso a grupos de trabajo

Es preciso que sea miembro de un grupo de trabajo y que disponga del tipo de licencia adecuado para ver la información sobre los grupos de trabajo. Su tipo de licencia determina qué tipo de miembro le corresponde.

Los tipos de miembros del grupo de trabajo son:

- **Agente:** estos usuarios tienen la licencia Workgroup Agent y pueden acceder a la información del grupo de trabajo pero no a la información del agente.
- **Supervisor:** estos usuarios tienen la licencia Workgroup Supervisor u Operator y pueden acceder a toda la información del grupo de trabajo y del agente. También deben ser miembros de un grupo de trabajo.

17.1.2 Identificar llamada 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.

17.2 Gestión de grupos de trabajo

17.2.1 Visualización de la información de los grupos de trabajo

Un supervisor puede ver la información del grupo 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 de 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:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
2. Seleccione un grupo de trabajo y haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**.
3. Para todos los grupos de trabajo seleccionados en el segundo panel, un supervisor puede ver las llamadas en cola, los agentes y los mensajes de correo de voz en el tercer panel.

**Nota:**

También puede seleccionar los grupos de trabajo haciendo clic en la opción **Configuración** en la parte inferior del segundo panel.

17.2.2 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 del modo de manejo de llamadas del grupo de trabajo se puede personalizar usando el modo **personalizado**.

**Nota:**

El modo personalizado solo se puede configurar desde Connect Director.

17.2.3 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 mediante 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

i Nota:

Para tomar llamadas de la lista de llamadas en cola, los agentes y supervisores deben seleccionar la opción Permitir que los agentes respondan de la cola en Connect Director.

17.2.4 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:

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**.
4. En el campo **Buscar**, escriba el nombre del agente o el número de extensión para buscar al agente.

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:

1. Haga clic en el icono de estado de disponibilidad debajo del nombre del agente y seleccione el estado requerido.
2. 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 la búsqueda muestra más de un agente, la opción **Establecer como** cambia el estado de todos los agentes en el resultado de la búsqueda.

i **Nota:**

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 el agente en estado de 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 acciones siguientes en los agentes:

- Capturar 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

17.2.5 Acceso a los correos de voz de los grupos de trabajo

Los supervisores y agentes pueden ver y escuchar los correos de voz del grupo de trabajo sin iniciar sesión en el 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, haga clic en la pestaña **Correos de voz** para ver los correos de voz del grupo de trabajo. Los correos de voz no escuchados aparecen en negrita con un indicador de punto anaranjado.
4. Seleccione un correo de voz y haga clic en  para reproducir el correo de voz a través del altavoz de la computadora o  para reproducir a través del teléfono de escritorio y haga clic en  .

Nota:

Si ha asignado Connect Client a softphone, la opción **Deskphone** no se mostrará.

De forma predeterminada, la pestaña **Correo de voz** muestra los correos de voz de todos los grupos de trabajo a los que pertenece. Puede filtrar la lista de correos de voz para ver los mensajes de correo de voz por grupo de trabajo.

Para ver los correos de voz por grupo de trabajo, haga clic en la lista desplegable en la pestaña **Correo de voz** del tercer panel y seleccione el grupo de trabajo.

Nota:

Tras salir y volver a abrir el grupo de trabajo, la selección desplegable cambiará al valor predeterminado, ""Todos".

La pestaña **Correos de voz eliminados** solo se muestra si hay correos de voz eliminados. De forma predeterminada, esta pestaña está en vista contraída. Haga clic  en el encabezado **Correos de voz eliminados** para ver los correos de voz eliminados.

Para restaurar un correo de voz eliminado del grupo de trabajo, ubique el correo de voz en la lista de **Correos de voz eliminados** del grupo de trabajo y haga clic en **Restaurar**.

17.2.6 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 **Grupos de trabajo**.
2. Haga clic en **configuración**.
3. Marque **Mostrarme notificaciones cuando las llamadas lleguen a la cola**, para ver las notificaciones de las llamadas en cola.
4. Ingrese la duración del tiempo en el campo **Mantener la notificación en la pantalla por segundos (Cero no es una opción válida)** para configurar el tiempo para mostrar 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.

17.3 Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola

Para especificar los umbrales de alerta del monitor de cola y la notificación de llegada de llamada en cola:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
2. Haga clic en **Configuración** en la parte inferior del segundo panel.

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, guarda la configuración de los límites.

Si se superan los límites de cola especificados del grupo de trabajo, el número de llamadas en cola o el color de la etiqueta de la duración de llamada se visualizan en color rojo en el segundo panel. Después de que el parámetro cae por debajo del umbral, el color de la etiqueta vuelve a cambiar al gris predeterminado. Cuando el umbral de la cola supera el tiempo y el número especificados, se reproduce un sonido. Puede activar o desactivar este sonido mediante el icono Campana situado en la parte inferior del segundo panel.

Para establecer el límite de alerta del monitor de cola:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
2. Haga clic en **Configuración** en la parte inferior del segundo panel.
3. Seleccione la opción **Habilitar grupo de trabajo** para el grupo de trabajo requerido para configurar el umbral de alerta del monitor de cola.
4. En el campo **Activar alerta de límite**, seleccione el grupo de trabajo requerido para habilitar la alerta de límite.
5. En el campo **Alertar cuando la cola alcance o supere**, aumente o disminuya el número de la cola de llamadas para el grupo de trabajo requerido.



Nota:

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

6. Si es necesario, en el campo **Alerta 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.

Administrar ubicación de emergencia 18

Este capítulo describe cómo agregar y administrar la ubicación de emergencia en el softphone de Connect Client.

La ubicación de emergencia se introduce en Connect Client como parte de la Ley RAY BAUM y está disponible solo para clientes de EE. UU.

Note:

- Esto aplica solo para Connect Client en modo softphone; no aplica a Connect Client en modo de teléfono de escritorio.
- Si se muda de EE. UU. a cualquier otro país, use la conexión de red local (VPN) para que la detección de cambio de ubicación esté deshabilitada en Connect Client. Esto se debe a que la información de cambio de ubicación solo se aplica a EE. UU.

Descripción general de la ley de RAY BAUM

La Ley RAY BAUM se introdujo en los EE. UU. para garantizar que se transmita información de ubicación adecuada y precisa cuando se realizan llamadas de emergencia al 911 para que los primeros en responder puedan ubicar a la persona que llama de manera rápida y precisa. El identificador de ubicación despachable se define como “la dirección cívica de la persona que llama e incluye información como el número de habitación, el número de piso o información similar que identifica con precisión la ubicación de la persona que llama”.

Según la Ley RAY BAUM, los sistemas telefónicos multilínea (MLTS) deben proporcionar un punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) con la ubicación de despacho conforme a la definición anterior para llamadas de emergencia al 911 para identificar la ubicación de la persona que llama. Esta información puede incluir información a nivel de piso para instalaciones de varios pisos e información a nivel de cuadrante para edificios grandes. Cuando se realiza una llamada de emergencia, la información de ubicación puede ser proporcionada directamente por los teléfonos o MLTS puede proporcionar información de ubicación según la configuración.

Note:

La función RAY BAUM no es compatible con Connect Client en entornos virtuales ni con Connect Client instalado en sistemas operativos Windows 7 de 32 bits. Para entornos no admitidos, las llamadas de emergencia (911) realizadas desde el softphone Connect Client se enrutan al centro de llamadas nacional E911.

Habilitación de las opciones de configuración de RAY BAUM para llamadas de emergencia

Para habilitar RAY BAUM para llamadas de emergencia:

1. Inicie Connect Director.
2. En el panel de navegación, haga clic en **Administración > Sistema > Sitios**. Se muestra la página **Sitios**.
3. En la página **Sitios**, vaya a la pestaña **General** y seleccione **Habilitar RAY BAUM** para habilitar RAY BAUM para llamadas de emergencia.

Note:

- Esta opción está deshabilitada de forma predeterminada y solo se aplica a los clientes de EE. UU.
- Si no activa esta opción en Connect Director, el icono **de ubicación de emergencia** no se muestra en Connect Client.

CONFIGURACIÓN RETENIDA

La información de ubicación de emergencia se obtiene de la base de datos de proveedores de terceros.

Para agregar la ubicación de emergencia a la base de datos de proveedores de terceros, primero debe asegurarse de agregar el proveedor de terceros en Connect Director. Para hacerlo:

1. Inicie Connect Director.

2. En el panel de navegación, haga clic en **Administración > Sistema > Sitios**. Se abre la página **Sitios**.
3. En la página **Sitios**, vaya a la pestaña **Configuración HELD** y proporcione valores para los parámetros como se describe en [Parámetros en la pestaña Configuración HELD](#).



Note:

La pestaña **Configuración HELD** es aplicable como parte de RAY BAUM y está habilitada solo para clientes de EE. UU.

Table 9: Parámetros en la pestaña de configuración HELD

Parámetro	Descripción
Nombre del vendedor	<p>Ingrese el nombre del proveedor externo (RedSky o Intrado). El proveedor externo permite recuperar la ubicación durante las llamadas de emergencia.</p> <p>El proveedor externo le permite recuperar la ubicación indirectamente a través de un URI de ubicación proporcionado por el servicio de información de ubicación (LIS) del proveedor.</p>
URL principal del servidor HELD	<p>La dirección del servidor LIS principal del proveedor externo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p><code>https://api.primelab.e911cloud.com</code></p>
URL del servidor HELD de respaldo	<p>La dirección del servidor LIS de respaldo del proveedor externo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p><code>https://api.primelab.e911cloud.com</code></p>
Clave secreta	<p>Ingrese la clave secreta obtenida del proveedor externo.</p>

Parámetro	Descripción
	<p data-bbox="495 273 535 325"> Note:</p> <ul data-bbox="544 346 1299 430" style="list-style-type: none"><li data-bbox="544 346 1299 430">• Haga clic en la opción MOSTRAR/OCULTAR alternativamente para ver y ocultar la clave secreta.

Parámetro	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">• La clave secreta es un parámetro obligatorio para RedSky. Póngase en contacto con el proveedor de RedSky para obtener la clave secreta.
Parámetros HELD	<p>Los parámetros HTTPS Enabled Location Discovery (HELD) para un proveedor externo específico.</p> <p>Note: El administrador puede especificar cualquier número de parámetros específicos del proveedor en este campo en el siguiente formato:</p> <pre>key1=value1 key1=value2 ... claveN=valorN</pre>

i Note:

Para obtener información sobre los parámetros HELD para RedSky e Intrado, consulte lo siguiente:

- *Parámetros HELD para la tabla Intrado* en la sección *Connect Client Integration with Intrado* en la [Descripción general](#) y la [Guía de implementación de soluciones de MiVoice Connect RAY BAUM para Intrado](#).
- *Parámetros HELD para la tabla RedSky* en la sección *Connect Client Integration with RedSky* en la [descripción general general](#) y la [guía de implementación de soluciones de MiVoice Connect RAY BAUM para RedSky](#).

Administrar ubicación de emergencia

i Note:

Si la información de ubicación no se agrega en Connect Director, el icono **Ubicación de Emergencia** aparecerá de la siguiente manera en la parte inferior de la pantalla de inicio de sesión de Connect Client:



Como usuario de Connect Client, ahora puede agregar, editar y verificar la información de su ubicación de emergencia en la página **Ubicación de emergencia** de Connect Client.

Para administrar la ubicación de emergencia, haga lo siguiente:

1. Inicie Sesión en Connect Client.
2. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
3. Haga clic en **Configuración** y luego en **Ubicación de emergencia**.



Note:

Se abre la página **Ubicación de emergencia**.

4. La primera vez que inicie sesión en Connect Client, se le pedirá que instale Mitel Network Helper. Para descargar e instalar Mitel Network Helper:

a. En la página **Ubicación de emergencia**, haga clic en **Descargar**.



Note:

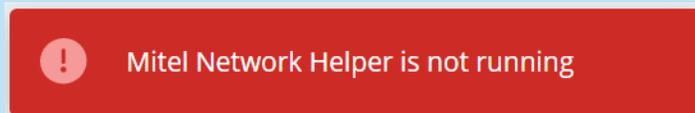
Se descarga el paquete de instalación y aparece el icono del asistente de red en el escritorio.

b. Haga doble clic en el icono de Network Helper y siga las instrucciones para instalar Mitel Network Helper.

i Note:

- Para instalar Mitel Network Helper, debe tener derechos de administrador. Si no tiene derechos de administrador, póngase en contacto con su administrador.
- Después de instalar Mitel Network Helper en Mac OS, debe reiniciar la aplicación Connect Client.
- Si Mitel Network Helper no se ejecuta en su sistema después de la instalación, aparece el siguiente mensaje de error en la página Ubicación de Emergencia:

Figure 26: Error de instalación del asistente de red



Para resolver este problema, cierre sesión en Connect Client y vuelva a iniciar sesión.

i Note:

Se debe cumplir el siguiente requisito previo para la detección de ubicación:

- Para macOS/Windows, debe instalar y ejecutar manualmente Mitel Network Helper en su sistema y luego reiniciar Connect Client.

i Note:

- Si hay una actualización de Mitel Network Helper después de hacer clic en el ícono de **Ubicación de emergencia**, aparecerá un mensaje que indica que la última versión de Network Helper está disponible. Debe instalar la última versión de Mitel Network Helper.
- En la página **Configuración > Ubicación de emergencia** en Connect Client, aparece el enlace *Más información*. Al hacer clic en el enlace *Más información*, se abre la página **Dynamic E911** con información sobre la ACT de RAY BAUM y la Ley de Kari y por qué se requiere para las llamadas de emergencia al 911.

5. Para agregar la ubicación de emergencia a la base de datos de proveedores de terceros:

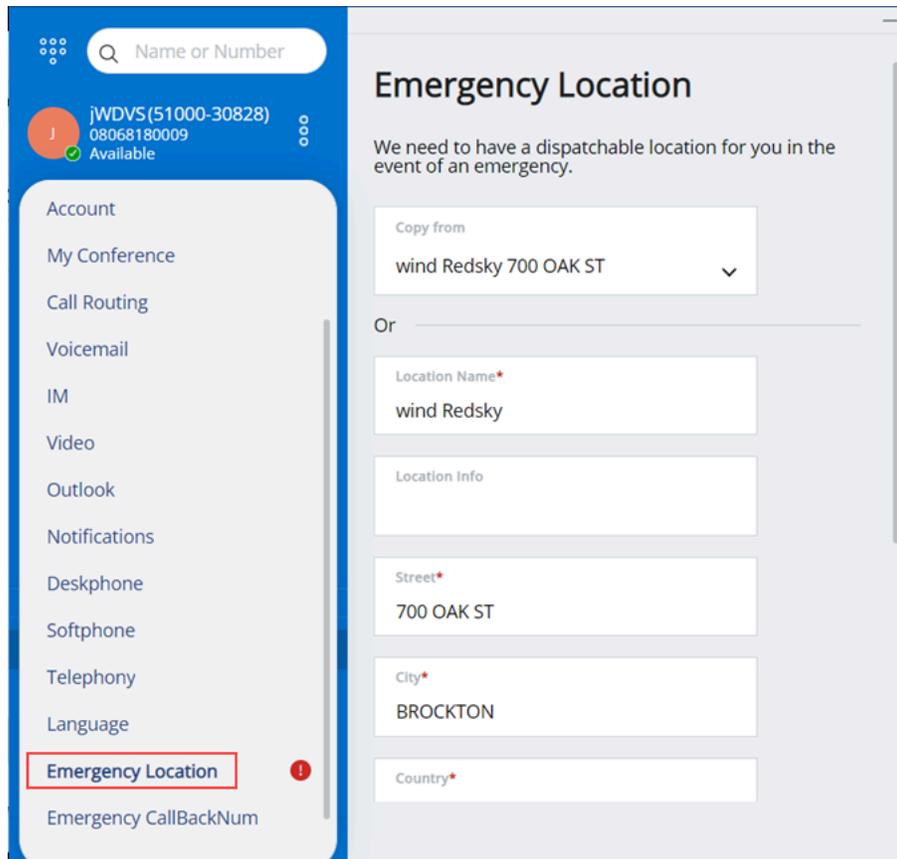
a. En la página **Ubicación de emergencia**, haga clic en **Agregar**.

b. Complete los siguientes campos:

- **Nombre de la ubicación:** El nombre de la ubicación de emergencia.
- (Opcional) **Información de ubicación:** Una descripción de la ubicación.
- **Calle:** El nombre de la calle.
- **Ciudad:** El nombre de la ciudad.
- **País:** El nombre del país.

Note:

En este campo, seleccione **EE.UU.**, ya que RAY BAUM solo se aplica a los clientes de EE.UU.



The screenshot shows a user interface for configuring an emergency location. On the left is a navigation menu with options: Account, My Conference, Call Routing, Voicemail, IM, Video, Outlook, Notifications, Deskphone, Softphone, Telephony, Language, **Emergency Location** (highlighted with a red box), and Emergency CallBackNum. The main content area is titled "Emergency Location" and contains the following fields:

- A search bar at the top with the text "Name or Number".
- A user profile section showing "jWDVS (51000-30828)", "08068180009", and "Available".
- A message: "We need to have a dispatchable location for you in the event of an emergency."
- A "Copy from" dropdown menu with the value "wind Redsky 700 OAK ST".
- An "Or" separator.
- A "Location Name*" field with the value "wind Redsky".
- A "Location Info" field.
- A "Street*" field with the value "700 OAK ST".
- A "City*" field with the value "BROCKTON".
- A "Country*" field.

Figure 27: Adición de información de ubicación

c. Haga clic en **GUARDAR**.

i Note:

- Connect Client sugiere ubicaciones válidas si hay errores menores en la información de ubicación ingresada. Seleccione la ubicación sugerida y luego haga clic en **Confirmar**.
- Los detalles de la nueva ubicación se muestran en la página **Ubicación de emergencia**.

d. En la página que se abre, verifique la información de la ubicación y haga clic en **Listo**.

6. Para editar la información de ubicación y realizar actualizaciones:

a. En la página **Ubicación de emergencia**, haga clic en **Editar** y realice las actualizaciones necesarias.

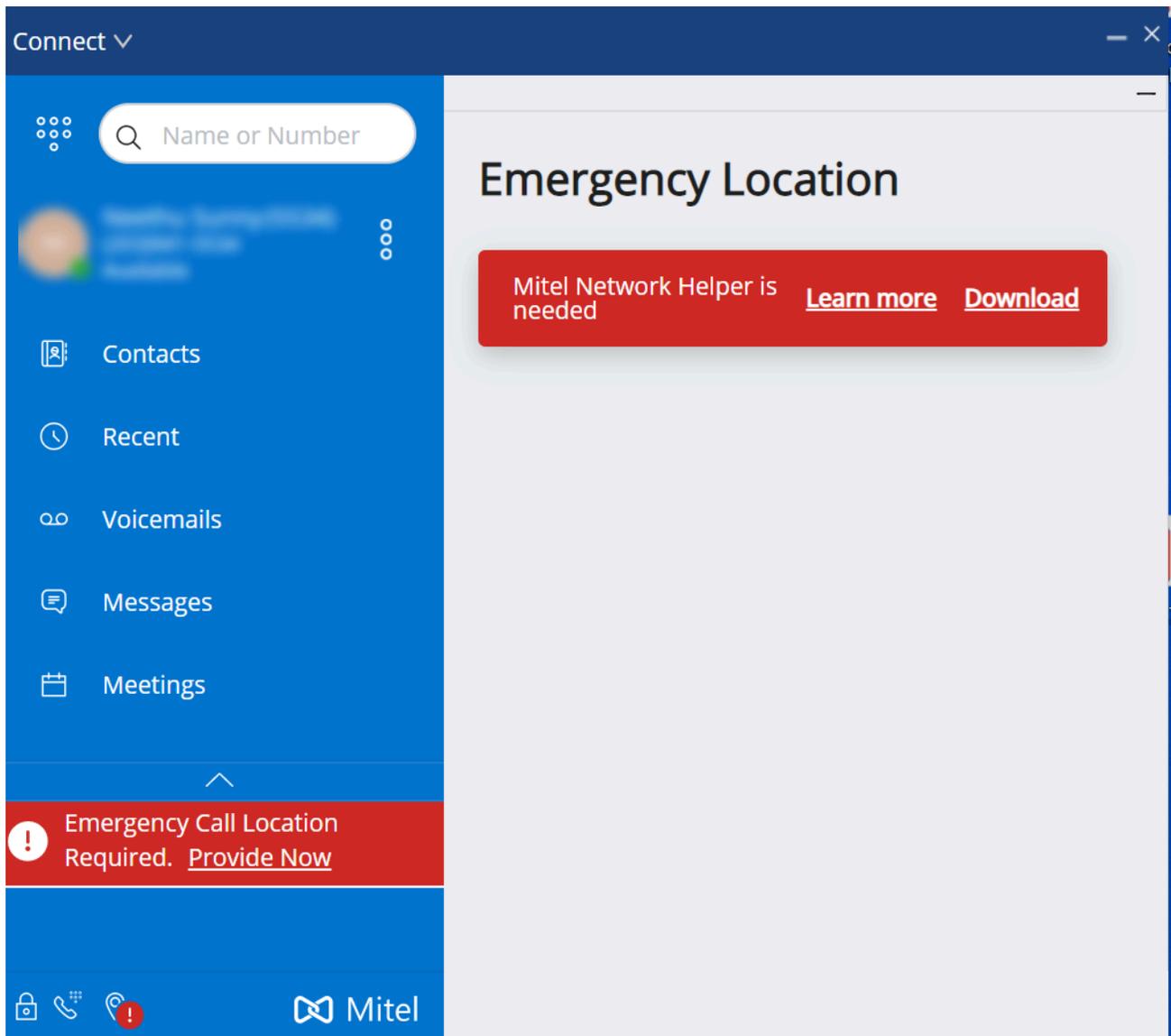
b. Haga clic en **Guardar** y verifique los detalles actualizados en la página **Ubicación de emergencia**.

i Note:

El icono de ubicación de emergencia aparecerá como  y se muestra un mensaje de error que indica que se requiere la ubicación de la llamada de emergencia en el tablero, como se muestra en [Ejemplo de ubicación de emergencia](#), en las siguientes situaciones:

- Si no se agrega la información de ubicación.
- Si se detecta un cambio de red.
- Si Mitel Network Helper no se está ejecutando en su sistema.

Figure 28: Ejemplo de ubicación de emergencia



Para corregir el problema, haga clic en  o en **<username>** en el tablero, haga clic en **Configuración > Ubicación de emergencia** y siga las instrucciones en [Administrar la configuración de la ubicación de emergencia](#).

Administrar la configuración de la ubicación de emergencia

i Note:

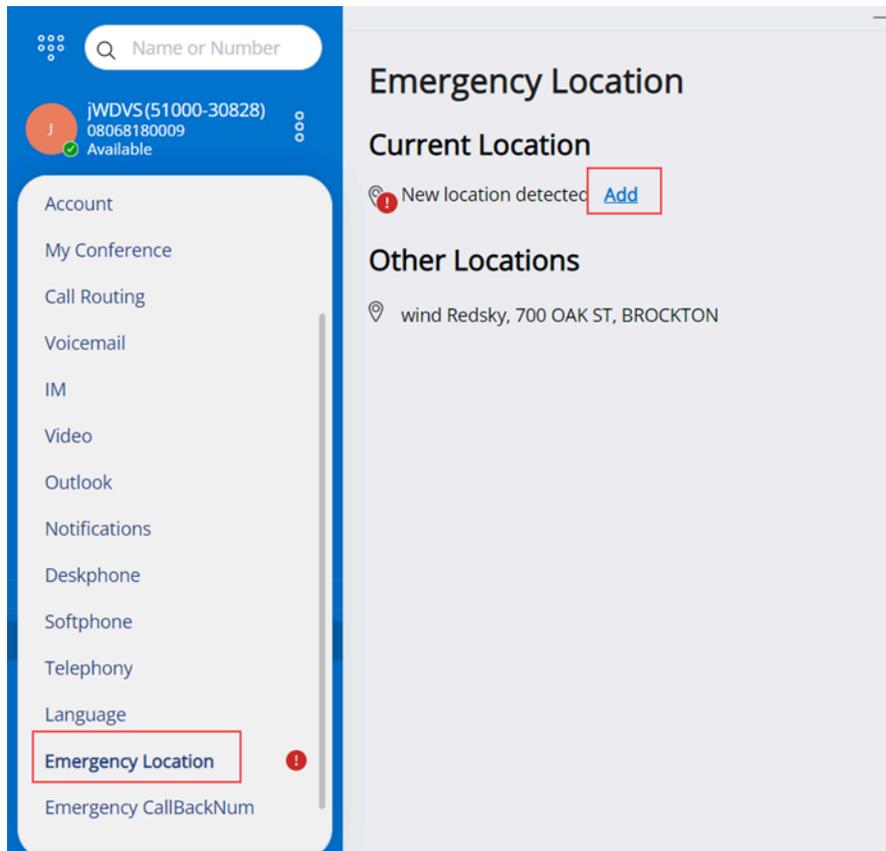
- Si se verifica la ubicación de emergencia, puede ver los detalles de la ubicación haciendo clic en  o en **<username>** en el tablero y haga clic en **Configuración > Ubicación de emergencia**, lo que hace que el ícono de **Ubicación de emergencia** desaparezca de la pantalla de Connect Client.
- Si el ícono de **Ubicación de emergencia** no se muestra después de iniciar sesión en Connect Client, vaya a **Configuración > Ubicación de emergencia** y verifique si se muestra la información de ubicación. Si la ubicación no se muestra o es incorrecta, actualice los detalles de la ubicación correcta.

Para administrar la configuración de la ubicación de emergencia:

1. Inicie Sesión en Connect Client.
2. En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.
3. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego haga clic en **Ubicación de emergencia** para ver la ubicación de emergencia que ya se agregó.

- Para agregar la información de ubicación, haga clic en **Agregar** e ingrese los detalles requeridos.

Figure 29: Adición de información de ubicación



- Para editar la información de la ubicación, coloque el cursor sobre la ubicación y haga clic en **Editar** y actualice los detalles requeridos.
- Haga clic en **Guardar**.

Administrar el número de devolución de llamada

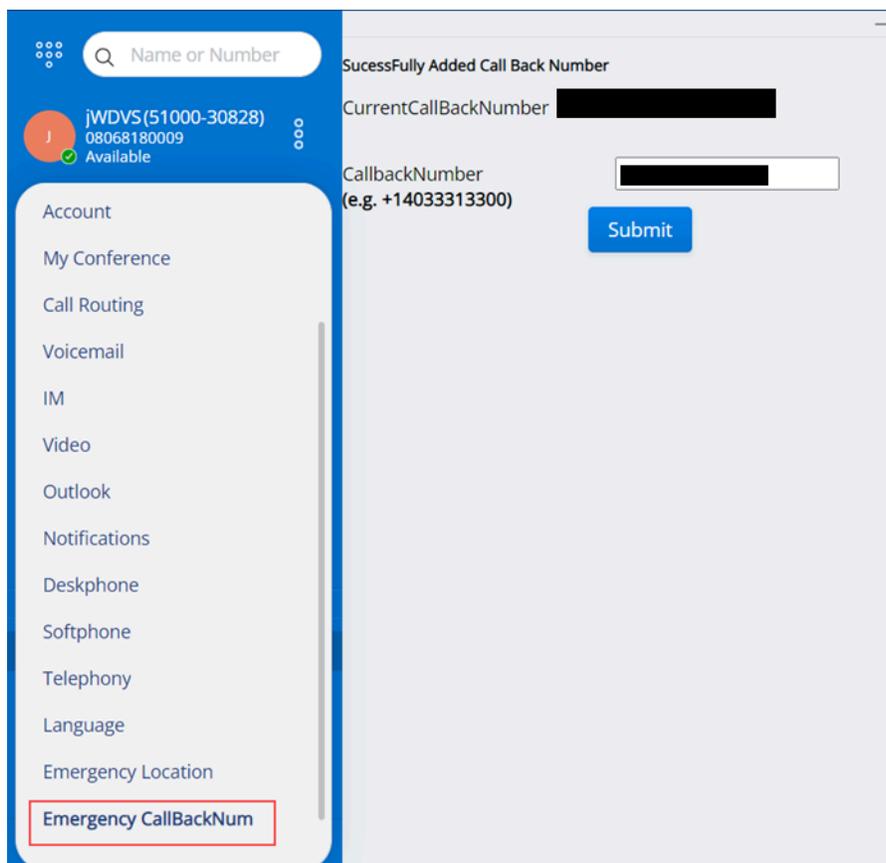
Para administrar el número de devolución de llamada para llamadas de emergencia:

- Inicie Sesión en Connect Client.
- En el Tablero, haga clic en  o en la pestaña **<username>**.

i Note:

Para acceder a la pantalla **Número de devolución de llamada de emergencia**, los usuarios de macOS deben hacer clic en **Preferencias** en lugar de **Configuración**.

Figure 30: Pantalla Número de devolución de llamada de emergencia



3. En el campo **Número de devolución de llamada**, ingrese el número de devolución de llamada para llamadas de emergencia.
4. Haga clic en **Enviar**. El número de devolución de llamada que ingresó se mostrará como el número de devolución de llamada actual en la pantalla **Número de devolución de llamada de emergencia**.

Este capítulo proporciona información sobre cómo habilitar y acceder a funciones específicas del operador.

La licencia Connect Operator proporciona a los operadores características 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 ofrece funciones especiales para los operadores, como se indica en la tabla [Descripción general de las funciones del operador](#).

Tabla 10: Descripción general de las prestaciones del operador

Prestaciones	Descripción
Arrastrar y soltar	Los operadores pueden hacer clic izquierdo y arrastrar un objeto en ambos sentidos; de la pila de llamadas hacia un contacto y viceversa.
Arrastrar y focalizar	Los operadores pueden hacer clic con el botón izquierdo y pasar 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">• Transferencia ciega• Transferencia con consulta• Transferencia de intercomunicador• Transferir a buzón• Aparcar• Aparcar y contactar• Aparcar y comunicar• Conferencia sin consulta• Conferencia con consulta• Conferencia de intercomunicador

Prestaciones	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> Para obtener más información, consulte Transferencia de una llamada en la página 67
Orientación de la pila de llamadas	<p>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.</p>
Haga doble clic para responder	<p>Para responder una llamada entrante, los operadores pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer doble clic en cualquier parte del área de notificación de llamadas entrantes. Hacer clic en el icono verde de llamada como otros usuarios.
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> <div data-bbox="824 1199 1471 1430" style="background-color: #e1f5fe; padding: 10px;"> <p> Nota:</p> <p>La boleta de encaminamiento se deshabilita de manera predeterminada.</p> </div> <p>Para habilitar la hoja de enrutamiento, consulte Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento en la página 76.</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"> El contacto pertenece al grupo de contactos creado por el operador.

Prestaciones	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • El contacto ha agregado al operador en su lista de acceso. Para agregar un contacto a la lista de acceso, consulte Permitir que un contacto administre su estado de disponibilidad en la página 52. <p>Para cambiar el estado de disponibilidad de un contacto, realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic con el botón derecho en un contacto y seleccione Cambiar disponibilidad <estado de disponibilidad>. • Abra la tarjeta de contacto seleccionando un contacto, haga clic en la flecha junto al estado de disponibilidad del contacto y seleccione el estado.
<p>Identificación de la llamada por nombre de grupo de trabajo</p>	<p>Cuando un operador recibe 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.</p>

