

A MITEL PRODUCT GUIDE

# Connect Client Guía del Usuario

Versión del documento 1.0 Julio 2022



### Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks<sup>™</sup> 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.

<sup>®</sup>,<sup>™</sup> Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2022, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Contents

1
<b>2</b> 
3
avegadores y 3 4 ativo Windows
on de Connect Client10 

5	Gestión	de	los	contactos	21	
---	---------	----	-----	-----------	----	--

21
22
23
24
25
26
27
27
28
28
29
29
30
30
31
31
31

6 Gestión de los estados de disponibilidad	33
6.1 Información de los estados de disponibilidad	
6.1.1 Configuración de alerta para el estado de disponibilidad del	
contacto	
6.2 Cambio del estado de disponibilidad	38
6.2.1 Selección de un estado de disponibilidad predefinido	
6.2.2 Adición de una nota a los estados de disponibilidad	

7	Gestión de los teléfonos	
	7.1 Gestión del teléfono principal	
	7.1.1 Asignación del teléfono principal	
	7.1.2 Personalización del teléfono principal	
	7.1.3 Eliminación de la asignación del teléfono principal	
	7.2 Uso del softphone	43
	7.2.1 Asignación del softphone	43
	7.2.2 Personalización del Softphone	
	7.3 Asignación de teléfonos externos	45

8	Gestión de llamadas4	8
	8.1 Hacer una llamada de voz	48
	8.2 Contestar una llamada de voz	50
	8.2.1 Gestión de notificaciones de llamadas entrantes	53

8.3 Exportación de datos de llamadas	53
8.4 Contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto	53
8.5 Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto	54
8.6 Transferencia de una llamada	55
8.6.1 Transferencia de una llamada mediante la opción Transferencia sin	
consulta	. 56
8.6.2 Transferencia de una llamada mediante la opción Consultar	57
8.6.3 Aparcamiento de una llamada	58
8.6.4 Transferencia de una llamada mediante la opción Intercomunicador	60
8.6.5 Transferencia de una llamada mediante la opción Susurro	61
8.6.6 Transferencia de una llamada al correo de voz	. 61
8.7 Establecimiento de una teleconferencia	62
8.7.1 Configuración de una llamada de conferencia a ciegas	62
8.7.2 Configuración de una llamada de conferencia consultiva	. 63
8.7.3 Configuración de una llamada de conferencia por intercomunicador	63
8.8 Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de	
encaminamiento	64
8.9 Hacer una videollamada	66
8.9.1 Configuración de las preferencias de la cámara de vídeo	67
8.10 Gestión del correo de voz	67
8.10.1 Desviación de llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz	70
8.10.2 Dejar un mensaje de correo de voz	71
8.10.3 Envio de un correo de voz de grupo	71
8.10.4 Acceso a los mensajes de correo de voz	. 71
8.10.5 Visualización de los correos de voz de un contacto	73
8.10.6 Escuchar un mensaje de correo de voz	73
8.10.7 Guardar un mensaje de correo de voz	75
8.10.8 Responder a un mensaje de correo de voz	75
8.10.9 Reenvio de un mensaje de correo de voz	. 76
8.10.10 Eliminación de un mensaje de correo de voz	/6
8.10.11 Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado	/ /
8.10.12 Conliguración de notificaciones de correo electronico para	77
8 10 12 Costión de petificaciones del sistema para monacion de corres de	
6. TO: To Gestion de notificaciones del sistema para mensajes de correo de	77
VOZ 9 10 11 Cambia da au contração del correctido voz	/ / 70
8.10.14 Campio de su contrasena del correo de voz	/0
8.10.15 Grabación de oscalamiente de corres de voz	/ 0
8 10 17 Asignación del perfil de transferencia del correo de voz a estados	. 19
de disponibilidad	Q1
8 10 18 Reproducción de información de entrega del correo de voz	. 01
8 11 Encaminamiento de llamadas	. 02 82
8 11 1 Encaminamiento nor disponibilidad	20 82
8 11 2 Uso del encaminamiento avanzado	<u>20 .</u> 22
8 11 3 Encaminamiento de llamadas a móvil	Q1
8 12 Personalización de la configuración de onciones de llamadas	Q1

9 Gestionar mensajes	
9.1 Enviar un mensaje	
9.2 Visualización del historial de conversaciones directas con	un contacto93
9.3 Programación de una reunión con un grupo de contactos	
9.4 Gestión de notificaciones de mensajes	94
9.4.1 Gestionar la respuesta predefinida	
9.4.2 Administrar respuestas de mensajes almacenados p	oara Mac 96

### 10 Integración con Microsoft Exchange......97

10.1 Integración de Connect Client con Microsoft Exchange	.97
10.1.1 Sincronización de los eventos con el calendario de Microsoft	
Outlook o de Office 365	.99
10.1.2 Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de	
Microsoft Outlook u Office 3651	101
10.1.3 Sincronización de Connect Client Voicemails con Microsoft Outlook	
u Office 3651	102
10.1.4 Comprensión del estado de presencia en Microsoft Outlook 1	102

#### 11 Gestión de conferencias......104 11.1 Creación de una conferencia......104 11.2.4 Edición de una conferencia sin reserva......112 11.2.5 Migración de conferencias sin reserva de ST Communicator......112 11.3 Visualización de conferencias......113 11.4 Descarga del archivo de datos iCalendar (ICS) de una conferencia...... 114 11.5 Unirse a una conferencia......114 11.5.1 Unirse a una conferencia desde el panel de información......115 11.5.3 Unirse a una conferencia desde el calendario......117 11.5.4 Unirse a una conferencia desde un dispositivo iOS...... 119 11.6 Colocación de un participante en silencio......120 11.7 Retiro de un participante de la conferencia......120 11.10 Conferencias mediante Connect Client para Web......122 11.10.1 Uso de Connect Client para Web......123

11.10.2 Uso del chat de grupo...... 124

11.10.3 Uso de pantalla compartida124
11.10.4 Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla
compartida

# 12 Acceder a MiTeam Meetings...... 128

12.1 Registro de la cuenta de MiTeam Meetings	12	28	3
---	----	----	---

13 Usar videoconferencia	131
13.1 Programar una videoconferencia	131
13.2 Editar una invitación a una videoconferencia	133
13.3 Cancelar una videoconferencia	134
13.4 Visualización de videoconferencias	134
13.5 Unirse a una videoconferencia	134
13.5.1 Unirse a una videoconferencia desde el área de notificaciones	135
13.5.2 Unirse a una videoconferencia desde la pestaña Meetings	135
13.5.3 Unirse a una videoconferencia desde Outlook	136
13.6 Compartir la pantalla	136

14	Pantalla compartida	137
	14.1 Compartir pantallas con un contacto	. 137

15 Gestión de su cuenta	139
15.1 Establecimiento de una notificación de sonido	139
15.2 Gestión del historial	140
15.2.1 Visualización de su historial de interacciones de todos los	
contactos	140
15.2.2 Visualización del historial de interacción para un único contacto.	141

16 Gestión de grupos de trabajo	143
16.1 Descripción general de los grupos de trabajo	
16.1.1 Tipos de acceso a grupos de trabajo	143
16.1.2 Identificar llamada por nombre de grupo de trabajo	144
16.2 Gestión de grupos de trabajo	144
16.2.1 Visualización de la información de los grupos de trabajo	144
16.2.2 Asignación del estado del modo de gestión de llamadas	145
16.2.3 Filtración de llamadas en cola	145
16.2.4 Gestión de los agentes	146
16.2.5 Acceso a los correos de voz de los grupos de trabajo	148
16.2.6 Configuración de las notificaciones de grupo de trabajo	
16.3 Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola	149

17	Administrar ubicación de emergencia	151
18	Prestaciones para el operador	162

# Qué hay de nuevo en este documento

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

Table 1:	Versión	del	documento	1.0
----------	---------	-----	-----------	-----

Prestación	Actualizar	Ubicación	Fecha de publicación
Actualización de Chromium.	El contenido de este documento se actualiza para describir la nueva interfaz de usuario de Connect Client que admite la actualización de Chromium.	Documento completo	Julio 2022
Actualización de iconos	En este documento, las imágenes de los iconos se han actualizado para que coincidan con las de la interfaz actualizada.	Documento completo	Julio 2022

1

# Prefacio

This chapter contains the following sections:

- 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.
	Nota: Las entradas del índice también son vínculos, pero no son de color azul.

# Instalación de Connect Client

This chapter contains the following sections:

- Descripción General
- Exclusiones de carpetas en el antivirus
- Antes de continuar con la instalación
- Instalación de Connect Client en el Sistema Operativo Windows
- Instalación de Connect Client en macOS
- Actualización de Connect Client
- Comparación de funciones entre el instalador administrador y el instalador no administrador

Este capítulo proporciona información sobre cómo instalar Connect Client.

# 3.1 Descripción General

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

# 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-conectarplataforma.

# 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.
- 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 17.
- Ignorar el archivo.

# 3.4 Instalación de Connect Client en el Sistema Operativo Windows

Versión del documento 1.0

#### 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 Instalación de Connect Client en macOS

Para instalar Connect Client en macOS, haga lo siguiente:

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

Si no puede iniciar Connect Client, intente borrar los archivos de caché locales. Estos archivos se volverán a crear en el próximo lanzamiento de la aplicación. Para borrar el caché local, siga estos pasos:

- 1. Desinstale Connect Client.
- 2. Abra una nueva ventana del Finder haciendo clic en el icono del Finder.
- 3. En el menú lr, vaya a lr a la carpeta o presione Comando + Mayús + G para abrir el cuadro de diálogo lr a la carpeta.
- 4. En el cuadro de diálogo Ir a la carpeta, ingrese ~/Library/Application Support/ Google/Chrome/Default.
- 5. Haga clic en lr.
- 6. En la ventana que se abre, realice una copia de seguridad (como medida de precaución) de los archivos en ~/Library/Application Support/Google/ Chrome/Default y luego elimine todos los archivos de esa carpeta.

- 7. En la ventana del Finder, vaya a ~/Library/Application Support/Mitel, haga una copia de seguridad de los archivos y luego elimínelos.
- 8. Navegue a ~/Library/Caches/Mitel, haga una copia de seguridad de los archivos y luego elimínelos como antes.
- 9. Vuelva a instalar Connect Client. Ahora podrá iniciar Connect Client en macOS.

# 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

#### 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.

 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.

#### Nota:

- En Microsoft Outlook, en el cuadro de diálogo emergente, haga clic en **Instalar** para instalar el complemento UCB.
- 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.

#### 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.

Prestaciones	Instalador de administrador	Instalador no administrador
Permiso de instalación / actualizaci ón	Se requieren privilegios de administ rador para instalar o actualizar.	No se requieren privilegios de admin istrador para instalar o actualizar.
Compatibilidad con Terminal Serv er / 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 si stema.	GPO Push para realizar a nivel de usuario.
Versión de actualización admitida	La actualización es compatible con v ersiones de administrador anteriores a 213.100.5057.	La actualización no es compatible con versiones de administrador ant eriores a 213.100.5057. Desinsta le Connect Client y Mitel Presenter existentes con privilegios de admini strador, antes de instalar un cliente que no sea administrador.
Tarjeta de contacto de Outlook	Las funciones de mensajes y llam adas son compatibles con la tarjeta de contacto de Outlook 2016.	Las funciones de mensajes y llam adas están deshabilitadas en la tarj eta de contacto de Outlook 2016.
Nivel de instalación / acceso	El cliente de administración se inst ala a nivel del sistema; por lo tanto, otros usuarios en la misma máquin a pueden ver/acceder a Connect C lient.	El cliente no administrador se insta la a nivel de usuario; por lo tanto, otr os usuarios en la misma máquina no pueden ver/acceder a Connect Clie nt. Cada usuario de la máquina d ebe instalar Connect Client por sepa rado.

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

Prestaciones	Instalador de administrador	Instalador no administrador
Complemento UCB	El complemento UCB se incluye co mo parte del paquete de instalación.	Una ventana emergente de instala ción de complementos de Outlook pedirá permiso al usuario.

# **Uso de Connect Client**

4

This chapter contains the following sections:

- 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 Integración de Connect Client con Microsoft Exchange en la página 97.

- 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 so **<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.

- En el tablero, haga clic en los tres puntos verticales <sup>I</sup> 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** y **Vuelva a escribir la contraseña**, luego haga clic en **Guardar e iniciar sesión**.

- 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 1: 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 Integración de Connect Client con Microsoft Exchange en la página 97.

#### 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

 $(\checkmark)$ , llamadas salientes  $(\land)$  y llamadas perdidas  $(\bigtriangledown)$ . 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.
- Meetings: use la pestaña Meetings 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 Integración de Connect Client con Microsoft Exchange en la página 97.

- 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.

#### 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 2: Vista contraída del panel de información

■: Este icono, cuando se muestra en verde, 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

#### 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.

#### 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.

#### 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.

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.

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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 y 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.

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup>/<sub>2</sub> 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
  - Ilamada 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
  - Ilamada monitoreada
  - Ilamada de línea compartida
- 6. Seleccione Reproducir alerta.
- **7.** En **Sonido**, haga clic en la lista desplegable de la derecha y seleccione el sonido preferido de la lista.

#### 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.
- 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:

- 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

This chapter contains the following sections:

- 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 3: Gestión de los contactos



# 5.1.1 Adición de un contacto en macOS

- 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 el formulario de contacto para la libreta de direcciones.

Nota:

La libreta de direcciones se abre solo si ha habilitado Connect Client en **Preferencias del sistema** en su Mac.

- 2. En la página **Nuevo contacto** que se abre, ingrese los detalles del contacto en los campos obligatorios.
- 3. Haga clic en Listo.

Puede agregar un número externo a la lista de contactos en la tarjeta de contacto:

- 1. Escriba el número externo en el campo **Buscar**. La tarjeta de contacto se abre en el tercer panel.
- **2.** Clic  $\oplus$

# 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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.

#### 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.

#### 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:
  - <sup>a.</sup> 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 (a), Móvil (I), e Inicio (a). 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.

#### 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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 101.

### 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.

#### 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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 24.

## 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.
- <sup>3.</sup> Haga clic  $\nabla$  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<sup>(1)</sup>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 53

## 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.
- <sup>2.</sup> 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.
- 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.
- 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.

#### 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 Edición o eliminación de un grupo de contactos

- 1. En el panel, haga clic en **Contactos > Grupos**.
- <sup>2.</sup> Haga clic en 🖻 en el encabezado del grupo que desea editar.
- <sup>3.</sup> Haga clic en ∠ junto al nombre del grupo.
- 4. En el campo Nombre de grupo, edite el nombre del grupo.
- 5. En el campo Miembros del grupo:
  - Para agregar un contacto al grupo, escriba el nombre del contacto y seleccione el contacto.

#### Nota:

Introduzca el nombre o el número del contacto en la barra **Búsqueda de marcación rápida**, haga clic con el botón derecho en el contacto en el segundo panel, y seleccione **Agregar contacto al grupo** para agregar el contacto al grupo deseado.

- Para quitar un contacto del grupo, haga clic en x al lado del contacto.
- Para reordenar los nombres de los contactos, seleccione un contacto y arrastre el contacto seleccionado al orden requerido.
- 6. Haga clic en Guardar para guardar sus cambios, o haga clic en X en la esquina superior derecha del tercer panel y, en el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en Descartar para eliminar los cambios del usuario.

Para eliminar un grupo, haga lo siguiente:

- 1. En el panel, haga clic en **Contactos > Grupos**.
- 2. Haga clic en imes en el encabezado del grupo que desea eliminar. El grupo se expande en el tercer panel.
- **3.** Haga clic en 🖉 junto al nombre del grupo en el tercer panel y haga clic en Eliminar.
- **4.** En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar** para confirmar la eliminación del grupo.

## Gestión de los estados de disponibilidad

This chapter contains the following sections:

- 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.

Color	Estado	Predefinido/personal izado	Descripción
Verde	Disponible	Predefinido	El contacto está disponi ble para una llamada o p ara una sesión de mensaj e instantáneo.

### Tabla 4: Estados de disponibilidad

6

Color	Estado	Predefinido/personal izado	Descripción
Amarillo	En una reunión	Predefinido	El contacto está en una reunión, pero puede comunicarse con él mediante una sesión de mensaje instantáneo. Si llama a este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en Reproducción de información de entrega del correo de voz en la página 82.
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 82.

#### Gestión de los estados de disponibilidad

Color	Estado	Predefinido/personal izado	Descripción
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 entrega del correo de voz en la página 82.

Color	Estado	Predefinido/personal izado	Descripción
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 82.
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 82.

Color	Estado	Predefinido/personal izado	Descripción
Naranja	Timbrando	Predefinido	Si recibe una llamada en trante, el estado de dis ponibilidad parpadea y c ambia a naranja.
	En el teléfono	Predefinido	Si contesta a una llamada entrante, el estado de disponibilidad cambia a naranja. Si usted está en medio de una llamada y recibe otra llamada entrante, el estado de disponibilidad comienza a parpadear y cambia a Timbre.

# 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 or 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 4: 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.

#### 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>**.

Versión del documento 1.0

- 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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

El color del estado de disponibilidad no puede personalizarse.

 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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 de los teléfonos

This chapter contains the following sections:

- 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 le 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 la pestaña <username>.
    - En la pestaña **Asignación principal**, verifique si se muestra la opción **Teléfono** de escritorio.

## 7.1.2 Personalización del teléfono principal

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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

- 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

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

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.

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.

#### 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.

#### 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

#### Nota:

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

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup>/<sub>2</sub> 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.

- 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, <u>s</u> 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.

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 Ilamadas.
- 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.

## Gestión de llamadas

This chapter contains the following sections:

- Hacer una llamada de voz
- Contestar una llamada de voz
- Exportación de datos de llamadas
- Contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto
- 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 Hacer una llamada de voz

Puede hacer una llamada desde:

- Barra Búsqueda de marcación rápida
- Agenda
- Reciente
- Teclado de marcación
- Outlook-Webmail/MS Teams

Para hacer una llamada desde la barra Búsqueda de marcación rápida o desde el directorio del sistema:

1. Ingrese los detalles de contacto en la barra de búsqueda de marcación rápida en el tablero.

Ingrese el nombre o apellido, la extensión, el nombre de la empresa, el nombre del departamento, el número de teléfono o una dirección de correo electrónico de la persona que desea buscar. Para obtener más información sobre la búsqueda de un contacto, consulte Agregar un contacto externo en Windows en la página 24.

- 2. Realice una de las siguientes acciones:
  - En el segundo panel, haga doble clic en el contacto.
  - Haga clic en el contacto y, a continuación, haga clic en Sen el tercer panel, que marca el número predeterminado del usuario.

Si el usuario ha configurado más de un número, para llamar al usuario a un número en particular, haga clic en 💽 en el tercer panel y seleccione el número.

Para adjuntar un código de cuenta para la llamada,

- **1.** En el tercer panel, haga clic en <u>o</u> y luego haga clic en **Llamar con código de cuenta**.
- 2. Ingrese un código de cuenta o selecciónelo de la lista y luego presione Enter.

Nota:

Para obtener más información acerca de los códigos de cuenta, consulte Códigos de cuenta.

Para realizar una llamada desde la pestaña Reciente:

- 1. Haga clic en la pestaña Reciente del panel de información.
- 2. Realice una de las acciones siguientes:
  - En el segundo panel, haga doble clic en el contacto.
  - Haga clic en el contacto y haga clic en 🌭 en el tercer panel.

Para hacer una llamada desde el teclado de marcación:

1. Haga clic en ። en el tablero.

2. Ingrese la extensión o el número de celular y presione Enter.

Para realizar una llamada desde Outlook-Webmail o MS Teams:

#### Nota:

- Instalación de Mitel Web Extension. Consulte la Ayuda en línea de Mitel Web
  Extension para obtener información sobre cómo instalar Mitel Web Extension.
- Establezca Connect Client como aplicación de telefonía predeterminada en la configuración de su sistema. Para hacerlo:
  - 1. Vaya a Configuración > Aplicaciones.
  - 2. En el lado derecho, haga clic en Aplicaciones predeterminadas.
  - 3. Haga clic en Elegir aplicaciones predeterminadas por protocolo.
  - 4. En Tel, seleccione Mitel Connect como aplicación predeterminada.
- 1. En Outlook-Webmail o MS Teams, haga clic en el número que desea marcar.
- 2. En la ventana emergente de advertencia, haga clic en Abrir.

Nota: Connect Client se abre con un marcador rápido precargado

<sup>3.</sup> Haga clic en 🌭 en el tercer panel.

## 8.2 Contestar una llamada de voz

Connect Client muestra una notificación de llamada en el tablero para cada llamada entrante. Si ha habilitado la notificación del sistema para llamadas entrantes, Connect Client también muestra una notificación del sistema con la siguiente información:

- Nombre del contacto. Si la persona que llama no se encuentra en el directorio del sistema de su organización, aparece Desconocido en el nombre.
- Número de teléfono
- Servicio de identificación de número marcado (DNIS), si está disponible

• Nombre de grupo de búsqueda o grupo de trabajo, si la persona que llama pertenece a alguno. Esto está disponible únicamente para usuarios de MiVoice Connect.

#### Nota:

Para habilitar la notificación del sistema para una llamada entrante, consulte Gestión de notificaciones de llamadas entrantes en la página 53.

Para contestar una llamada entrante, realice una de las acciones siguientes:

• En la notificación del sistema, haga clic en **Aceptar** para contestar o **Ignorar** para enviar la llamada directamente al correo de voz.

#### Nota:

Para usuarios con licencia sólo de Extensión, aparecerá únicamente el botón **Aceptar** en la notificación del sistema.

En el tablero, haga clic en Spara responder y haga clic en 🆤 para transferir directamente la llamada al correo de voz. Para rechazar la llamada y responder

a través de MI, haga clic en 🗏 y escriba el mensaje o seleccione el mensaje

predeterminado y haga clic en **Enviar** . Haga clic en activa.



para finalizar la llamada

- Utilice las siguientes teclas de método abreviado:
  - En Windows, presione CTRL + A
  - En macOS, presione Cmd + A

#### Nota:

Cuando suenan varias llamadas, al presionar las teclas de método abreviado se responde la primera llamada en la pila de IU.

Para contestar una llamada con los auriculares Plantronics:

Debe instalar la aplicación Plantronics Hub. Si no instala Plantronics Hub o la aplicación centralita no está funcionando, el auricular actúa como un dispositivo de audio normal, y no puede utilizar los botones del auricular para realizar las funciones de llamadas. Para descargar e instalar el software Plantronics Hub, consulte los detalles en el sitio web Plantronics.

- Establezca su extensión en el softphone. (Para obtener más información, consulte Asignación del softphone en la página 43.)
- Presione la opción de respuesta de llamada en su auricular.

#### Nota:

Puede colocar la llamada de voz en espera y reanudarla cuando sea necesario.

Puede utilizar las funciones de control de llamada disponibles en el auricular. Para obtener más información, consultar los detalles en el sitio web Plantronics.

Para adjuntar un código de cuenta para la llamada,

- **1.** En el tercer panel, haga clic en <sup>ooo</sup> y luego haga clic en **Llamar con código de cuenta**.
- 2. Ingrese un código de cuenta o selecciónelo de la lista y luego presione Enter.

#### Nota:

Para obtener más información acerca de los códigos de cuenta, consulte Códigos de cuenta.

Puede colocar la llamada de voz en espera y reanudarla cuando sea necesario. Para hacerlo:

<sup>1.</sup> En el área de notificación de llamadas, haga clic en <sup>III</sup> para poner la llamada en

espera y haga clic en Spara reanudar la llamada.

<sup>2.</sup> En la tarjeta de contacto, haga clic en <sup>III</sup> para poner la llamada en espera y haga clic en <sup>Sp</sup>para reanudar la llamada.

Si no puede liberar una llamada en espera desde Connect Client, verifique y asegúrese de que la opción **Apariencias de llamadas compartidas (SCA)** en **Usuarios > Telefonía > Asegúrese de que las apariciones de llamadas compartidas** en Connect Director esté deshabilitada.

Puede enviar una nota de llamada en una llamada activa. Para obtener más información acerca de la adición de una nota de llamada, consulte Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento en la página 64.

## 8.2.1 Gestión de notificaciones de llamadas entrantes

Para recibir una notificación del sistema para una llamada entrante:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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 🗋

# 8.4 Contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto

Esta opción está disponible solo si su administrador de Connect ha habilitado las opciones **Permitir captura de llamadas** y **Mostrar nombre y número de identificación de llamadas para otras extensiones** en Connect Director.

Puede responder llamadas entrantes, llamadas estacionadas y llamadas en espera desde la pila de llamadas de un contacto. Para contestar una llamada:

- 1. Vea la pila de llamadas de un contacto. Para obtener información sobre las pilas de llamadas, consulteVisualización de la información de la pila de llamadas de un contacto en la página 30.
- <sup>2.</sup> Haga clic<sup>S</sup> al lado de la llamada que desea contestar.

#### Nota:

Cuando contesta una llamada de la pila de llamadas de un contacto, la llamada contestada se retira de la pila de llamadas del contacto y aparece en su pila de llamadas.

### Nota:

También puede contestar las llamadas aparcadas de la tarjeta de contacto. Haga clic

en i y en la ventana emergente, haga clic en Spara contestar la llamada.

## 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 5: 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.

#### Nota:

Puede hacer la transferencia sin consulta antes o después de contestar una llamada. Para contestar una llamada, consulte Contestar una llamada de voz en la página 50.

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.
- 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.
- 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.

#### 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:

<sup>1.</sup> 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.
- 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 🗠.

### 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 Transferencia de una llamada mediante la opción Consultar

En transferencia consultiva, puede hablar con la persona a la que desea transferir la llamada, antes de realizar la transferencia de llamada.

- Antes de contestar la llamada:
  - <sup>1.</sup> En el tablero, haga clic en 2 en la notificación de llamada.

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 Consultar.
- 4. En la ventana Consulta , haga clic en <sup>A</sup> para completar la transferencia de llamadas.
- Después de contestar la llamada:
  - 1. 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.

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

### 8.6.3 Aparcamiento de una llamada

Puede aparcar una llamada con la tarjeta de contacto o el menú contextual. Si la llamada no se contesta en la extensión especificada, la llamada le devuelve con la boleta de encaminamiento que indica que usted ya ha hablado con esta persona que llama.

Para aparcar una llamada mediante la tarjeta de contacto:

- 1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte Contestar una llamada de voz en la página 50.)
- 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.

<sup>5.</sup> Haga clic en <sup></sup> para estacionar la llamada.

Para aparcar una llamada mediante el menú contextual:

- 1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte Contestar una llamada de voz en la página 50.)
- 2. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número del contacto, y seleccione el contacto.
- **3.** Arrastre la llamada activa al área de notificaciones y pase el cursor sobre el contacto seleccionado durante dos segundos para ver el menú contextual.
- 4. Seleccione Aparcar del menú contextual para completar la transferencia de llamada.

 $\overset{\&}{}$  aparece junto al nombre del contacto, lo que indica que la llamada está aparcada en la pila de llamadas del contacto.

## 8.6.3.1 Aparcar y contactar

Para aparcar y contactar un contacto:

- 1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte Contestar una llamada de voz en la página 50.)
- 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.
- <sup>5.</sup> Haga clic en <sup>♥</sup> para estacionar y localizar la llamada.

## 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 Contestar una llamada de voz en la página 50.)
- 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.
- Haga clic en <sup>Ser</sup> para estacionar la llamada y realizar una llamada de intercomunicación al contacto seleccionado.

# 8.6.4 Transferencia de una llamada mediante la opción Intercomunicador

Antes de contestar la llamada:

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 6.
- 2. En el campo de búsqueda del segundo panel, ingrese el nombre o número de teléfono del contacto.

#### 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**.
- <sup>4.</sup> Haga clic en  $\approx$  para completar la transferencia de llamadas.

# 8.6.5 Transferencia de una llamada mediante la opción Susurro

Antes de contestar la llamada:

- <sup>1.</sup> En el tablero, haga clic en  $\stackrel{\wedge}{\sim}$ 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.
- <sup>4.</sup> En la ventana **Consulta**, haga clic en  $\stackrel{\diamond}{\sim}$  para completar la transferencia de llamadas.

Después de contestar la llamada:

1. 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.

- 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**.

## 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:

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

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.
- <sup>5.</sup> Haga clic en  $\stackrel{\wedge}{\sim}$  para completar la transferencia de la llamada al correo de voz.

## 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 Contestar una llamada de voz en la página 50.)
- **2.** En el segundo panel, haga clic en  $\frac{1}{2}$ .
- **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 Contestar una llamada de voz en la página 50.)

- 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 Contestar una llamada de voz en la página 50.)
- **2.** En el segundo panel, haga clic en  $\frac{1}{2}$ .
- **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.
- <sup>4.</sup> Haga clic en  $^{\&}$  para iniciar la llamada de conferencia.

## 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 Contestar una llamada de voz en la página 50.)
- 2. En el segundo panel, Ahaga 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.

4. Haga clic en & para iniciar una llamada de conferencia.

# 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.

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

Ícono	Descripción
₽	Indica que se abre la boleta de encaminamiento de devolución. Este icono se muestra cuando la llamada que aparcó se le devuelve y cuando se abre la boleta de encaminamiento.
	Indica que se cierra la boleta de encaminamiento de devolución. Este icono se muestra cuando la llamada que aparcó se le devuelve y cuando se cierra la boleta de encaminamiento.
₽	Indica que se cierra la boleta de encaminamiento. Para abrir, haga clic en el icono.

### Tabla 5: Nota de llamada y estado de boleta de encaminamiento
Ícono	Descripción
	Indica que se abre la boleta de encaminamiento.
	Si solo hay una llamada, de manera predeterminada, se abre la boleta de encaminamiento de la llamada.
	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.
2	Indica que se cierra la nota de llamada y no hay texto.
	Para abrir, haga clic en el icono. Puede agregar el texto en la nota de la llamada.
	Indica que se abre la nota de llamada y no hay texto.
	Puede agregar el texto en la nota de la llamada.
	Indica que se cierra la nota de llamada y tiene texto.
	Para abrir, haga clic en el icono. Después, puede ver o editar el texto.
•	Indica que se abre la nota de llamada y tiene texto.
	Puede ver o editar el texto.

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

1. En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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.

		Ē	\$
Haga clic en	para ver u ocultar la hoja de ruta y	haga clic en	para ver u
ocultar la nota	de una llamada. También puede editar la	i nota de llamada a	anterior durante

ocultar la nota de una llamada. También puede editar la nota de llamada anterior durante una llamada activa.

#### Nota:

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

IJ

## 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 43.)

- 1. Encuentre y seleccione un contacto. (Para obtener más información, consulte Gestión de los contactos en la página 21.)
- 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.

<sup>3.</sup> Para iniciar la difusión del vídeo a la otra parte, haga clic en <sup>11</sup>.

Un botón de disposición exclusiva aparece en el tercer panel, cuando se activan

al mismo tiempo una pantalla compartida y una videollamada. Haga clic en  $\square$ en la lista desplegable para compartir con otros miembros en la videollamada. (Para

obtener más información sobre Compartir pantalla, consulte Compartir pantallas con un contacto en la página 137:

- Todo
- Datos
- Vídeo

4. Para finalizar el vídeo, haga clic en icono Desactivar la cámara de vídeo.

## 8.9.1 Configuración de las preferencias de la cámara de vídeo

Puede configurar Connect Client para usar la cámara de video:

- 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:

- 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 video:
  - 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 video 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 70
- Dejar un mensaje de correo de voz en la página 71
- Acceso a los mensajes de correo de voz en la página 71
- Visualización de los correos de voz de un contacto en la página 73
- Escuchar un mensaje de correo de voz en la página 73

- Guardar un mensaje de correo de voz en la página 75
- Responder a un mensaje de correo de voz en la página 75
- Reenvío de un mensaje de correo de voz en la página 76
- Eliminación de un mensaje de correo de voz en la página 76
- Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado en la página 77
- Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz en la página 77
- Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz en la página 77
- Cambio de su contraseña del correo de voz en la página 78

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 77
- Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz en la página 77

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.

- 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.

File Action View	Window Help
🗢 🄿 📊 🗟 🛛	57 💂 🕨 🗉 🗉
Internet Information S Signature State Internet Information S Internet Informatio S Internet Infor	Service Computer composed TACHQ2019 (local compu- Start Stop Pause New > New Window from Here Rename Refresh Properties
	Help

#### Figura 6: Administrador IIS 6.0

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

-						
ieneral	Access	Messages	Delivery	LDAP Routing	Security	
Specify	the follow	ing messagin	g informati	on.		
🔽 Limi	✓ Limit message size to (KB):			2048		
🔽 Lim	it session :	size to (KB):			10240	
🔽 Lim	Limit number of messages per connection to:		20			
🔽 Lim	Limit number of recipients per message to:		100			
Send C		n-Delivery Re	port to:			_
I						
ı Badmai	l directory	:				
Badmai	l directory pub \mailro	: pot∖Badmail			Browse	
Badmai	l directory pub \mailro	: pot\Badmail			Browse	

#### Figura 7: Pestaña mensajes

#### 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 Hacer una llamada de voz en la página 48.)
- 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 <a>E</a> 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 ( <sup>⊡</sup> ), privados ( <sup>⊕</sup> ), y urgentes ( <sup>①</sup> ).

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**. o **Marcar como no escuchado**.

#### 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 Meneral en cabezado **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 8: Visualización de correos de voz



### 8.10.6 Escuchar un mensaje de correo de voz

#### 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 spara reproducir el mensaje a través del teléfono de escritorio o en spara reproducir a través del altavoz de la computadora.

- 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.

#### 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.

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 <sup>[4]</sup> 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.
  - Image: para grabar el mensaje a través del micrófono de la computadora.
- 4. Haga clic en **O** para registrar su mensaje.

  - Haga clic en 😐 para dejar de grabar.
  - . Haga clic en 읻 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**.

5.

6.

- 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:
  - Service 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 坚 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 ver los mensajes de correo 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

- En el tablero, haga clic en <sup>II</sup> 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 <correo electrónico>. 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

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup>/<sub>2</sub> o en la pestaña <username>.
- 2. En el menú desplegable, haga clic en Configuración y luego en Notificaciones.
- 3. Haga clic en Ventana emergente.

- 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

- 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

- 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.

b.

C.

- 4. En Grabar nombre para saludo de correo de voz predeterminado, haga lo siguiente:
  - a. Haga clic en o para registrar su mensaje.

• Haga clic en 匣 para dejar de grabar.

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:

- 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.
- 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.

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 buscapersonas**, ingrese el ID del buscapersonas y los datos del buscapersonas en los siguientes campos:
  - Introducir ID de buscapersonas
  - Introducir datos de buscapersonas
- 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

#### 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

- En el Tablero, haga clic en <sup>1</sup>/<sub>2</sub> o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de Ilamadas**.
- 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:

- 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.

- 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

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup>/<sub>2</sub> o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en Configuración y luego en Enrutamiento de Ilamadas.
- 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:

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 y Reproducción.
- 12. Para grabar el saludo del correo de voz:
  - a. Haga clic en o para iniciar la grabación de su mensaje, y haga clic en o 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

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de Ilamadas**.
- 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.

- 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:

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.
- Haga clic en Siguiente. El Saludo del correo de voz: Se abre la página Grabación y Reproducción.

- 11. Para activar el saludo del correo de voz, consulte Grabar el saludo del correo de voz.
- 12. Haga clic en Siguiente. Aparece la página Interacción con el saludo.
- **13.** Para activar la interacción con el saludo del correo de voz, consulte Activar la interacción con el saludo del correo de voz.

## 8.11.1.3 Configuración del encaminamiento por disponibilidad mediante ajustes personalizados

- <sup>1.</sup> En el tablero, haga clic en <sup>II</sup> o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en **Configuración** y luego en **Enrutamiento de Ilamadas**.
- 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

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en Configuración y luego en Enrutamiento de Ilamadas.

- 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

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup> o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en Configuración y luego en Enrutamiento de Ilamadas.
- 3. Haga clic en Enrutamiento de energía.
- 4. Para la regla avanzada que desea editar, haga clic en Editar.
- 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 88.)
- 6. Haga clic en Guardar regla.

## 8.11.2.3 Eliminación de una regla de encaminamiento avanzado

- 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 Ilamadas.
- 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

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup> 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**

This chapter contains the following sections:

- 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 9: 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.
- <sup>2.</sup> Haga clic en <sup>I</sup>. 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.

- <sup>3.</sup> 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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 manOS...
  - 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:

- <sup>1.</sup> En el tablero, haga clic en <sup>1</sup> 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 10: 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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:

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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.

## Integración con Microsoft Exchange

This chapter contains the following sections:

Integración de Connect Client con Microsoft Exchange

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

### 10.1 Integración de Connect Client con Microsoft Exchange

Debe integrar Connect Client con su Microsoft Exchange para utilizar las siguientes funciones de cliente:

- Sincronice los eventos y estado de disponibilidad con el calendario de Outlook o de Office 365.
- Sincronice sus carpetas de contactos de Outlook u Office 365 con Connect Client para Windows. Para macOS, Connect Client se sincroniza con la libreta de direcciones de Mac. (Para obtener más información sobre cómo sincronizar Connect Client con la libreta de direcciones de Mac, consulte Importación de carpetas de contactos en la página 26
- Envíe notificaciones de correo de voz a Outlook u Office 365.

Puede integrar Connect Client con Exchange/Office 365 de dos formas:

- Desde la pestaña Meetings
- Desde la pestaña Configuración

Para integrar Connect Client con Exchange / Office 365 desde la pestaña Meetings:

- 1. En el panel, haga clic en la pestaña Meetings.
- Si es un usuario de Office 365 y usa una versión de autenticación de Office 365 (autenticación moderna) de Connect Client, aparece una página de Microsoft OAuth, que captura sus credenciales.

#### Nota:

Si aparece un cuadro de diálogo de inicio de sesión, ingrese sus credenciales de Office 365.

3. Si no es usuario de Office 365 o utiliza una versión de autenticación no moderna de Connect Client, aparecerá un cuadro de diálogo Credenciales de Exchange. Ingrese su nombre de usuario y contraseña y luego haga clic en Enviar.

Nota: Si ingresa una credencial no válida, se muestra un error.

Figura 11: Error de versión de autenticación no moderna



Para integrar Microsoft Exchange con Connect Client:

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup>o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en Configuración y luego en Cuenta.
- 3. Haga clic en Cambiar cuenta.

La pestaña **Cuenta de Exchange** no aparece si ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange al iniciar sesión. Para obtener más detalles sobre cómo iniciar sesión en Connect Client, consulte Inicio de sesión en Connect Client.

- 4. Haga clic en Vincular Cuenta Exchange.
- 5. Si es un usuario de Office 365 y usa una versión de autenticación de Office 365 (autenticación moderna) de Connect Client, aparece una página de Microsoft OAuth, que captura sus credenciales.

#### Nota:

Si aparece un cuadro de diálogo de inicio de sesión, ingrese sus credenciales de Office 365.

6. Si no es usuario de Office 365 o utiliza una versión de autenticación no moderna de Connect Client, aparecerá un cuadro de diálogo Credenciales de Exchange. Ingrese su nombre de usuario y contraseña y luego haga clic en Enviar.

Si ingresa una credencial no válida, se muestra un error como el que se muestra (consulte Error de versión de autenticación no moderna).

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

## 10.1.1 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 **Meetings**.
- 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 104.

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

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 el cliente de Connect 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:

En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>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.

#### 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.* 

- 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 Outlookpara 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*.

# 10.1.2 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):

#### 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.* 

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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 26.

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:

En el tablero, haga clic en <sup>1</sup>/<sub>2</sub> 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.

## 10.1.3 Sincronización de Connect Client Voicemails con Microsoft Outlook u Office 365

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

#### Nota:

El complemento "ConnectSTVMAddin" debe habilitarse en su Outlook para completar esta sincronización. Para obtener más detalles sobre cómo habilitar complementos en Outlook, consulte la documentación de *Microsoft Outlook*.

- En el tablero, haga clic en <sup>I</sup>o en la pestaña <username>.
- 2. En la lista desplegable, haga clic en Configuración y luego en Correo de voz.
- 3. Haga clic en Outlook.
- 4. Seleccione la opción Mostrar mis mensajes de voz en línea en mi bandeja de entrada de Outlook.

## 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 33.)

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.

# Gestión de conferencias

This chapter contains the following sections:

- Creación de una conferencia
- Editar una conferencia
- Visualización de conferencias
- Descarga del archivo de datos iCalendar (ICS) de una conferencia
- Unirse a una conferencia
- Colocación de un participante en silencio
- Retiro de un participante de la conferencia
- 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 Meetings.
- 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 Meetings.
  - **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  $\oplus$  al lado de **Usar mi propio puente**.

#### 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.

#### Nota:

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

#### 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.

#### 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**.

#### 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.

Versión del documento 1.0

Se abre un borrador de invitación en Microsoft Outlook, en el que puede revisar el contenido, definir los recordatorios y la periodicidad, y revisar la lista de participantes antes de enviar la invitación. Si no puede ver esta invitación, consulte el Integración de Connect Client con Microsoft Exchange en la página 97 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 Meetings en el panel, la conferencia se enumera en la pestaña Próximas en el segundo panel.

Detalle de la conferencia	Descripción		
ID	Identificador de la reunión que el sistema Connect gener a automáticamente cuando se crea un evento		
Información de marcación	Información de marcación de teleconferencias para el organizador y los participantes		
<vínculo conferencia="" de="" el="" líder="" organizador="" para="" web=""></vínculo>	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 t eleconferencia		
<vínculo conferencia="" de="" los="" para="" participantes="" web=""></vínculo>	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 regi ones. Esta información se obtiene de Connect Director. Para actualizar esta información, comuníquese con el administrador de Connect.		

#### Tabla 6: Detalles de conferencias 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 Meetings.
- 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 Creación de una conferencia sin reserva

Nota:

Debe tener Outlook configurado con Connect Client antes de crear una conferencia sin reserva. La invitación al evento se puede compartir solo con Outlook.

Puede iniciar una conferencia directamente desde el segundo panel en Connect Client sin programar la conferencia por adelantado. Esto se denomina conferencia sin reserva. También puede invitar a otros usuarios a unirse a estas conferencias.

Para invitar a los participantes a una conferencia:

- 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 la flecha al lado del nombre del puente de la conferencia y realice una de las siguientes acciones:
  - Para marcar el número de la conferencia, haga clic en 👤
  - · Para compartir la pantalla o enviar un mensaje instantáneo sin unirse a la

conferencia, haga clic en (2). También puede acceder a la conferencia o configurar una devolución de llamada desde aquí.

- Abra el vínculo proporcionado en el puente de la conferencia en un navegador web.
- Consulte **Información adicional de llamadas** para usar el número telefónico gratuito específico de la región en la información.
- **4.** Para invitar a los participantes a unirse a su conferencia, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en **Copiar** para copiar la información de la conferencia y compartir esta información con otros usuarios que desea invitar.

Después de iniciar la conferencia, haga clic en<sup>8</sup> y escriba el nombre del participante al que desea invitar y luego haga clic en **Conferencia**.

5. Para retirar a un participante, en el panel de información:

a. Clic 💎

## 11.2.3 Adición de una nueva conferencia sin reserva

Para agregar una conferencia sin reserva:

- 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:

- En el tablero, haga clic en <sup>1</sup>/<sub>2</sub> 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**.

#### 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 Meetings.
- 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  $\nabla$  en la pestaña **Pasadas** y seleccione **Solo las grabadas**.

Para ver los eventos de una fecha específica, haga clic en <sup>i</sup>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 Descarga del archivo de datos iCalendar (ICS) de una conferencia

Connect Client genera un archivo ICS para cada evento. Connect Client usa el archivo ICS generado para enviar una invitación a una reunión si Microsoft Exchange no está implementado. Todos los participantes pueden usar este archivo ICS para rellenar sus calendarios con la invitación de la reunión.

Para descargar el archivo de datos iCalendar de la conferencia:

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

## 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 115: 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 116: Utilice este procedimiento para unirse a la conferencia en la pestaña Eventos.
- Unirse a una conferencia desde el calendario en la página 117: Use este procedimiento para unirse a la conferencia desde su calendario.
- Unirse a una conferencia desde un dispositivo iOS en la página 119: 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 12: 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:
  - <sup>1.</sup> Haga clic en el icono desplegable en 🕓 junto al nombre del evento.
  - 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 42.

· 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 Meetings.
- 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:
    - <sup>a.</sup> 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, consulteGestión del teléfono principal en la página 42 para más información.

• Para compartir la pantalla o enviar un mensaje instantáneo sin unirse a la

conferencia, haga clic en (2). También puede acceder a la conferencia o configurar una devolución de llamada desde aquí.

Si se ha unido con pantalla compartida, haga clic en <sup>Sev</sup> 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 Sen 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 **Llamarme a**, 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.
- 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 <sup>(1)</sup>/<sub>(2)</sub>.
- 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.

Versión del documento 1.0

## 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 <sup>Q</sup> junto al nombre del participante en el tablero.
  - Para activar sonido a un participante, haga clic en el icono Nigitation 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 silenciar 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 104.

## 11.7 Retiro de un participante de la conferencia

El organizador puede retirar a un participante de la conferencia.

Para retirar a un participante, realice una de las acciones siguientes en el panel de información:

- Haga clic en  $^{\circ}$  icono debajo del nombre del participante. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Sí**.
- Haga clic derecho en el contacto y seleccione Eliminar <user name>.

## 11.8 Grabar una conferencia

1. Marque el número para unirse a una conferencia.

- 2. Haga clic en o 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.
- 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 114.

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

1. En el panel, haga clic en Meetings > Pasadas.

La conferencia con grabaciones se indica con 🥯.

- 2. En el segundo panel, seleccione la conferencia.
- <sup>3.</sup> En el tercer panel, haga clic en <sup>0</sup> 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 Meetings.
- 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 <sup>S</sup> 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 <sup>(1)</sup>/<sub>(2)</sub>.
- 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 13: Métodos de pantalla compartida

Para compartir su pantalla con los participantes de la conferencia:

- En la barra de tareas de la Conferencia, haga clic en <sup>(1)</sup>.
- 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.

#### 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 126.

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.

<sup>4.</sup> Haga clic en 🦲 para interrumpir la pantalla compartida.

5. Haga clic opara 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:

- <sup>1.</sup> En el tablero, haga clic en <sup>I</sup> 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.

## **Acceder a MiTeam Meetings**

This chapter contains the following sections:

• 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 Aprovisionamiento 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-phonesystems/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 128.
- 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.

🕅 Mitel				
Welcom Mitel Accounts ha Let's get you up a	IC is just been setup at your work! and running with this new tool.			
Let's verify your name and set up a password. Note: This link will expire in 4 days, and can only be used one time. <b>Finish building your account</b>				
+				
Account Number: 1xxxxxxxx	mitel.com Support Privacy Policy © 2020 Mitel Networks Corp. All Rights Reserved			

Figure 14: 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.

	🖾 Mitel	
0	Confirm your accourt Name Debbie Eastop	nt
	Enter your new password below.	
	Set password	ø
	Required	
	Repeat password	0
	Password requirements	
	Minimum 8 characters	
	Complete	

Figure 15: Completar el proceso de registro

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



Figure 16: Registrar la cuenta

## Usar videoconferencia

This chapter contains the following sections:

- 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 Meetings.
- <sup>2.</sup> Haga clic en + en el segundo panel.
- En el cuadro de diálogo Nuevo evento, en Tipo de reunión, seleccione Videoconferencia.

**4.** Haga clic <sup>□</sup> <sup>™</sup> Para iniciar MiTeam Meeting. **Note**: Se abre el panel **Programar una reunión** de MiTeam Meetings.

Home - Milleam Meetings		-		×
Application Edit		_	-	_
KH Kevin Hsu	٩			
THU, JUL 23, 2020				
My meeting	Schedule a meeting			
Discuss Mobility Feild I Created by Jeff Murray	Meeting tide Kevin's Meeting			
Onboarding & Offering Created by Mona Abou-S	Cilindar Default Calendar (Jics download) v			
Bret's Meeting Created by Bret Spangeni	Q Search or enter email address			
MiTeam Meetings/One Created by Michael Kozlo				
Nitin's Meeting Created by Nitin Verma	Cancel Add to calendar			
Start Now	t++ ++ Schwicke			

### Figure 17: 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.

- 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.
  - **Calendario de Google:** abre una nueva pestaña en Gmail con una invitación de calendario rellenada previamente con detalles de la reunión, título y participantes.
  - Exchange / Office 365: abre una nueva pestaña en Office 365 con una invitación de calendario rellenada 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 **Meetings > Cancelar reunión** y 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 Meetings 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 Meetings más recientes hasta las más

antiguas. Las videoconferencias muestran un 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 135: 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 135: Puede unirse a una conferencia antes de recibir una notificación de Connect Client haciendo clic en la pestaña Meetings.
- Unirse a una videoconferencia desde Outlook on page 136: Puede unirse a una conferencia desde su calendario de Microsoft Outlook.



#### 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.

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 Meetings:

- 1. En el panel, haga clic en la pestaña Meetings.
- 2.

En la pestaña **Próximas**, haga clic en el icono desea unirse.



junto a la conferencia a la que

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 <sup>(2)</sup> y seleccione la pantalla que desea compartir. Para finalizar la sesión para compartir pantalla, haga clic en <sup>(2)</sup>.
## Pantalla compartida

This chapter contains the following sections:

Compartir pantallas con un contacto

Este capítulo proporciona información sobre cómo compartir pantallas.

## 14.1 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  $\checkmark$  para aceptar la invitación de ver su pantalla, o hacer clic en  $\times$  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 viener en el tercer panel (para obtener información sobre el uso de esta función, consulte Unirse a una videoconferencia en la página 134.

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.

## Gestión de su cuenta

This chapter contains the following sections:

- Establecimiento de una notificación de sonido
- Gestión del historial

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

## 15.1 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.

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
  - Ilamada desde un número interno
  - Ilamada desde un número externo
  - nuevo mensaje instantáneo en inicio de una nueva conversación
  - nuevo mensaje instantáneo en reinicio de una conversación existente
  - Ilamada monitoreada
  - Ilamada 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.

Nota:

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

8. Haga clic en Agregar nuevo sonido.

### 15.2 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 18: Visualización del historial de interacciones de todos los contactos



# 15.2.1 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.

# 15.2.2 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 21).
- 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 75
- Reenvío de un mensaje de correo de voz en la página 76
- Eliminación de un mensaje de correo de voz en la página 76

## Gestión de grupos de trabajo

This chapter contains the following sections:

- 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.

## 16.1 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.

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.

#### Tabla 7: Estados de grupos de trabajo de agentes y supervisores

### 16.1.1 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.

Versión del documento 1.0

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.

## 16.1.2 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.

## 16.2 Gestión de grupos de trabajo

# 16.2.1 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.
- 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.

# 16.2.2 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.

## 16.2.3 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

#### 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.

### 16.2.4 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.
- 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.
- 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.

#### 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

### 16.2.5 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.
- 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**.

Versión del documento 1.0

## 16.2.6 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.

## 16.3 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 17

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 de ubicación.

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.
- 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.
- 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.

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

#### Table 8: Parámetros en la pestaña de configuración HELD

Parámetro	Descripción		
Nombre del vendedor	Ingrese el nombre del proveedor externo (RedSky o Intrado). El proveedor externo permite recuperar la ubicación durante las llamadas de emergencia. 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.		
URL principal del servidor H ELD	La dirección del servidor LIS principal del proveedor externo.		
	Ejemplo:		
	https://api.primelab.e911cloud.com		
URL del servidor HELD de respaldo	La dirección del servidor LIS de respaldo del proveedor externo.		
	Ejemplo:		
	https://api.primelab.e911cloud.com		
Clave secreta	Ingrese la clave secreta obtenida del proveedor externo.		
	Note:		
	<ul> <li>Haga clic en la opción MOSTRAR/OCULTAR alternativamente para ver y ocultar la clave secreta.</li> <li>La clave secreta es un parámetro obligatorio para RedSky. Póngase en contacto con el proveedor de RedSky para obtener la clave secreta.</li> </ul>		

Descripción
Los parámetros HTTPS Enabled Location Discovery (HELD) para un proveedor externo específico.
Note:         El administrador puede especificar cualquier número de parámetros específicos del proveedor en este campo en el siguiente formato:         key1=value1         key1=value2            claveN=valorN

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 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

#### 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: **9** 

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.



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

#### 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.

#### 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.

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

See O Name or Number	
i)MDV5 (54000 20828)	Emergency Location
08068180009 Available	We need to have a dispatchable location for you in the event of an emergency.
Account	Copy from
My Conference	wind Redsky 700 OAK ST
Call Routing	
Voicemail	Or
IM	Location Name*
Video	Wild Reusky
Outlook	Location Info
Notifications	
Deskphone	Street*
Softphone	700 OAK ST
Telephony	City★
Language	BROCKTON
Emergency Location	Country*
Emergency CallBackNum	1

#### Figure 20: Adición de información de ubicación

c. Haga clic en GUARDAR.

- 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**.

#### Note:

El icono de ubicación de emergencia aparecerá como <sup>1</sup> 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 21: Ejemplo de ubicación de emergencia



Para corregir el problema, haga clic en el 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

#### 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 <sup>1</sup>/<sub>2</sub> 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.
- **4.** Para agregar la información de ubicación, haga clic en **Agregar** e ingrese los detalles requeridos.

image: system     Q     Name or Number       image: system     image: system     image: system       image: system     image: system     image: system	- Emergency Location Current Location
Account My Conference Call Routing	
Voicemail IM	V WIND REDSKY, 700 OAK 31, BROCKTON
Video Outlook Notifications	
Deskphone Softphone	
Telephony Language Emergency Location	
Emergency CallBackNum	

#### Figure 22: Adición de información de ubicación

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

#### Administrar el número de devolución de llamada

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

- 1. Inicie Sesión en Connect Client.
- 2. En el tablero, haga clic en 📱 o en la pestaña <username>.

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 23: 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.

## Prestaciones para el operador

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 9	9: Desc	ripción	general	de las	prestac	iones d	el operad	or

. .

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.

Prestaciones	Descripción
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: • Transferencia ciega • Transferencia con consulta • Transferencia de intercomunicador • Transferir a buzón • Aparcar • Aparcar y contactar • Aparcar y contactar • Aparcar y comunicar • Conferencia sin consulta • Conferencia con consulta • Conferencia de intercomunicador • Para obtener más información, consulte Transferencia de una llamada en la página 55
Orientación de la pila de llamadas	Los operadores pueden ver la llamada más antigua en la parte superior de la pila de llamadas y la llamada más reciente en la parte inferior.
Haga doble clic para responder	<ul> <li>Para responder una llamada entrante, los operadores pueden:</li> <li>Hacer doble clic en cualquier parte del área de notificación de llamadas entrantes.</li> <li>Hacer clic en el icono verde de llamada como otros usuarios.</li> </ul>

Prestaciones	Descripción
Boleta de encaminamiento	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.
	<b>Nota</b> : La boleta de encaminamiento se deshabilita de manera predeterminada.
	Para habilitar la hoja de enrutamiento, consulte Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento en la página 64.
Cambio del estado de disponibilidad de un contacto	<ul> <li>Los operadores pueden cambiar el estado de disponibilidad de un contacto si:</li> <li>El contacto pertenece al grupo de contactos creado por el operador.</li> <li>El contacto ha agregado al operador en su lista de acceso. Para agregar un contacto a la lista de acceso, consulte Permitir que un contacto administre su estado de disponibilidad en la página 40.</li> <li>Para cambiar el estado de disponibilidad de un contacto, realice una de las siguientes acciones:</li> <li>Haga clic con el botón derecho en un contacto y seleccione Cambiar disponibilidad <estado de="" disponibilidad="">.</estado></li> <li>Abra la tarjeta de contacto seleccionando un contacto, haga clic en la flecha junto al estado de disponibilidad del contacto y seleccione el estado.</li> </ul>

Prestaciones	Descripción
Identificación de la llamada por nombre de grupo de trabajo	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.



Copyright 2022, Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. The Mitel word and logo are trademarks of Mitel Networks Corporation, including itself and subsidiaries and authorized entities. Any reference to third party trademarks are for reference only and Mitel makes no representation of ownership of these marks.