

Phone Manager

Guía rápida de referencia

ABRIL 2019

EDICIÓN 5.2 DEL DOCUMENTO

GUÍA RÁPIDA DE REFERENCIA



AVISO

La información contenida en este documento se considera correcta en todos sus aspectos, pero no está garantizada por Mitel Networks™ Corporation (MITEL). La información queda sujeta a modificaciones sin previo aviso y en ningún caso debe considerarse la existencia de ningún tipo de compromiso por parte de Mitel ni de cualquiera de sus compañías asociadas o subsidiarias. Mitel, junto con sus compañías asociadas y subsidiarias, no asumen responsabilidad alguna por cualquier error u omisión que pudiera haber en este documento. Se pueden realizar revisiones de este documento o nuevas ediciones para incorporar dichos cambios.

Ninguna parte de este documento puede reproducirse ni transmitirse en forma alguna ni por ningún medio, electrónico o mecánico, para ningún propósito sin la autorización escrita de 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>.

Windows and Microsoft are trademarks of Microsoft Corporation.

Other product names mentioned in this document may be trademarks of their respective companies and are hereby acknowledged.

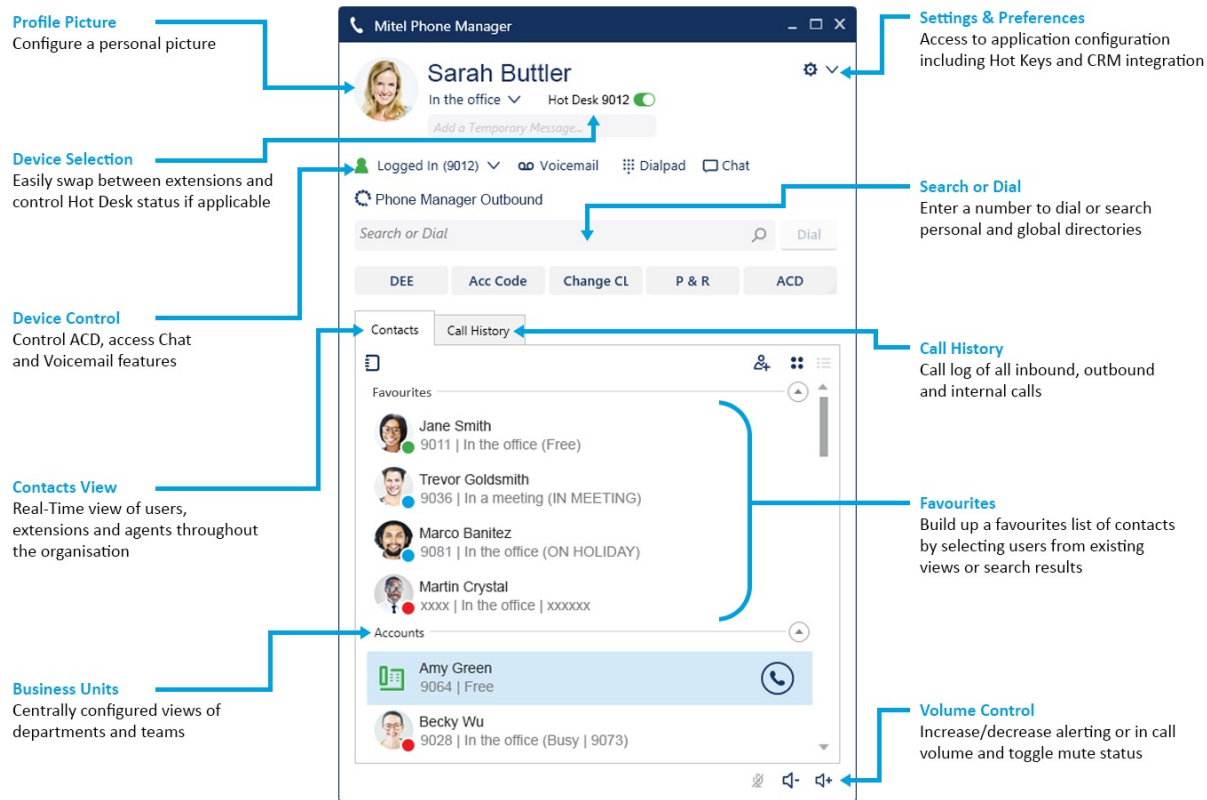
Mitel Phone Manager
Release 5.2 - Abril, 2019

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation
© Copyright 2019 Mitel Networks Corporation All rights reserved

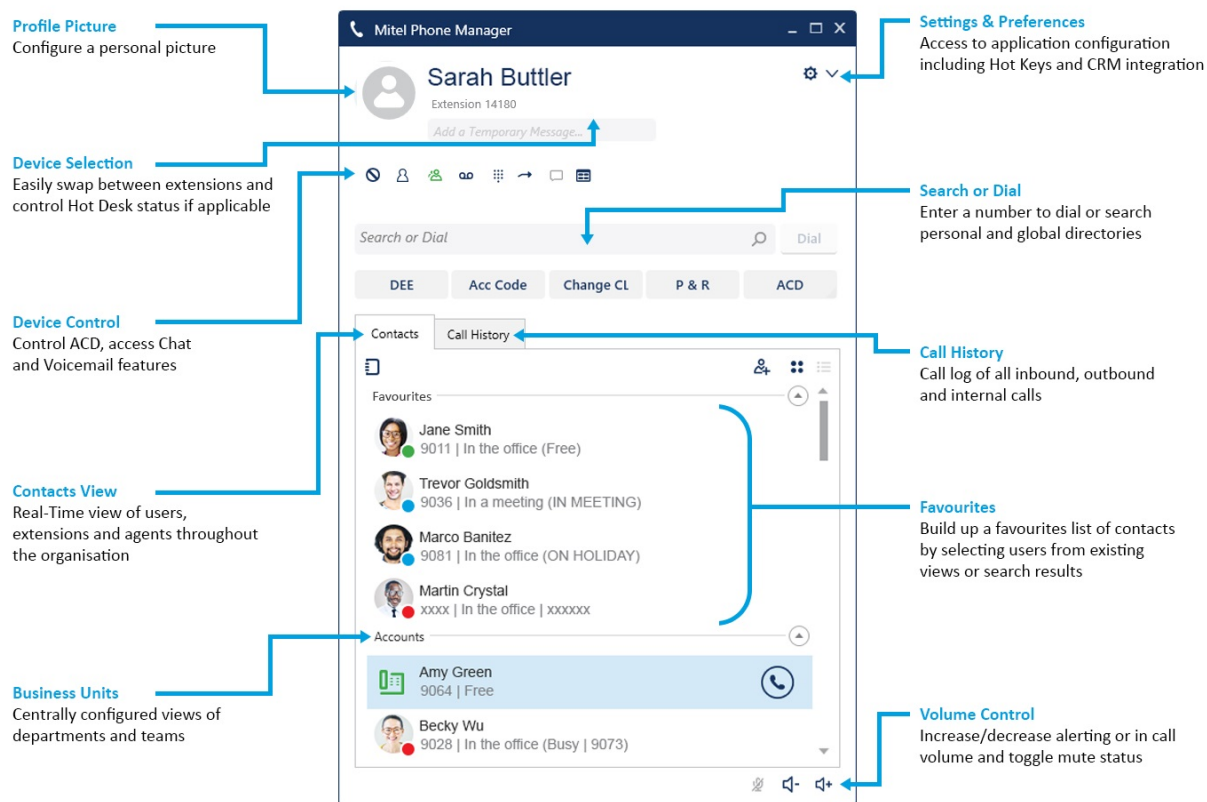
Inicio rápido

La guía ofrece información para funciones de uso frecuente. Para más información sobre estas y otras características, consulte la guía del usuario.

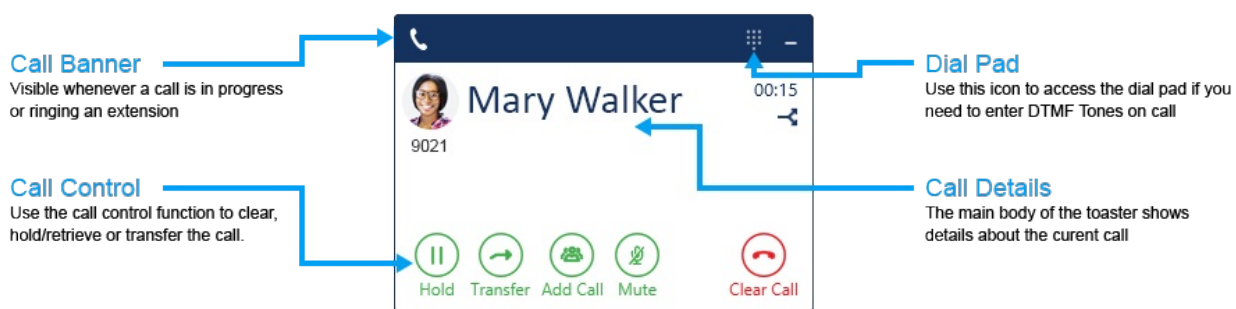
IU de Phone Manager con Perfiles de presencia



IU de Phone Manager sin Perfiles de presencia



Aviso de llamada de Phone Manager



Uso del aviso de llamadas

Si hay llamadas en la extensión, entonces aparecerá el Aviso de llamada, que proporciona el control para funciones tales como Poner en espera/Recuperar, Transferir, Responder y Borrar llamadas. Si hay más de una llamada en la extensión, se ampliará el aviso para mostrar las diferentes llamadas y proporcionar un medio para intercambiar entre ellas.

Botones de aviso de llamada

Botón	Acción
 Answer call	Responde una llamada entrante que suena
 Clear call	Borra una llamada conectada
 Hold Retrieve	Alterna una llamada conectada entre el estado en espera y conectado
 Send to Divert voicemail	Ofrece la capacidad para desviar una llamada entrante al correo de voz o el destino elegido
 Transfer	Ofrece la capacidad para configurar una llamada de consulta
 Complete	Al realizar una transferencia de consulta, estos botones se pueden utilizar para completar o cancelar la transferencia
 Cancel	
 Add Call	Provides the ability to setup an ad hoc conference
 Merge	
 Mute	Se utiliza para alternar el estado de silencio de una llamada conectada
 Pull Call	This button can be used to pull back a call that has routed through the telephone system to an external number (Home, Mobile etc..)
	This button can be used to push a connected call out to another one of your devices
	This icon will display when making outbound calls and the phone system is ringing multiple devices to find the person you are calling

Cómo realizar llamadas

Realizar llamadas usando Phone Manager es un proceso simple que se puede lograr a través de diferentes maneras:

- Marque un número que conozca ingresándolo en la casilla Marcar o Buscar y presione Intro
- Marque un usuario o dispositivo desde la ventana de Contactos haciendo doble clic o presionando el icono de marcación a su lado
- Busque el directorio ingresando un nombre en la casilla Buscar o Marcar para encontrar el número a marcar
- Seleccione un número en una aplicación diferente y haga doble clic en el icono Seleccionar y marcar que se puede encontrar en el lado derecho de su pantalla

Transferencia de llamadas

Las llamadas se pueden transferir mediante el uso de botones en el aviso de llamadas. La ventana principal de Buscar o Marcar o de Contactos de Phone Manager se utilizará para elegir el destino de la transferencia. Después de presionar Transferir en el Aviso de llamadas, la ventana principal de Phone Manager aparecerá en primer plano lista para que ingrese el número que desea marcar.

Como alternativa, al marcar un número usando cualquiera de los métodos para realizar llamadas descritos anteriormente cuando una llamada está en curso, se configurará de manera automática una transferencia de consulta sin tener que presionar un botón primero en el Aviso de llamada.

Al realizar una transferencia de consulta se puede completar o cancelar mediante el uso de los botones correspondientes en el Aviso de llamada o simplemente colgando para completar.



Vista de contactos

La pestaña de contactos en Phone Manager ofrece una vista en tiempo real de información acerca de otros dispositivos, incluyendo usuarios, extensiones, agentes, marcaciones rápidas y grupos de extensiones. Esto brinda una descripción general del estado de dichos dispositivos y las funciones de control de llamada, como un solo clic para marcar.

Las vistas disponibles incluyen una vista personal de favoritos y unidades de negocios centralizadas que se han configurado en el servidor. Utilice el icono del cuaderno para ocultar o mostrar las diferentes vistas.

Iconos	Descripción
	Icono del usuario. Este icono aparece en la vista ampliada de la pantalla de contactos. El estado de los usuarios aparece en el círculo de la esquina inferior derecha. Si el usuario ha configurado una imagen del perfil entonces aparecerá en el círculo grande.
	Icono del usuario, un icono con contorno significa que el usuario no tiene Phone Manager en ejecución. Estos iconos son visibles en la vista Detalles de la pantalla de contactos
	Icono de extensión
	Icono de agente
	Contactos de directorio (Directorio personal o general, Directorio del sistema telefónico, Directorio de Outlook)

Color de tecla: Gris: fuera de línea, Verde: disponible, Rojo: ocupado, Azul: no molestar, Amarillo: finalizado

A user who has privacy enabled may show xxxx in the extension and Caller ID fields.

Botones de aplicaciones

Botón	Acción
	Seleccionar y marcar, este icono se puede encontrar anexo al lado derecho del escritorio y puede utilizarse para marcar números desde otras aplicaciones. Seleccione un número en otra aplicación y haga doble clic en el icono
 **	DND, ofrece el control del estado no molestar y muestra el estado actual
 **	ACD*, ofrece el control del estado del grupo de extensiones ACD y muestra el estado actual
 **	UCD*, ofrece el control del estado del grupo de extensiones UCD y muestra el estado actual
	Correo de voz, proporciona el acceso a las casillas de correo de voz que notifican la extensión local e indica cuántos mensajes hay en espera
	Teclado de marcación, brinda acceso al Teclado de marcación que se puede utilizar para iniciar llamadas o más comúnmente para marcar Tonos DTMF en una llamada existente
 **	Desviar, proporciona control del estado de desvío de la extensión local y muestra el estado actual
	Ofrece acceso a la ventana de Chat y para ver conversaciones existentes
	Cuaderno, controla la visibilidad de las diferentes vistas de Contactos
	Se puede usar para agregar contactos nuevos a directorios personales o generales
	Se utiliza para cambiar la vista en la ventana de Contactos entre la vista de icono grande y la vista de detalles
	Silencio, controla el estado en silencio de la extensión local cuando una llamada está en curso
	Controles de volumen, se utilizan para cambiar el volumen del alerta en estado inactivo y el volumen de las llamadas cuando hay una llamada en curso
	Ajustes, ofrece acceso al área de ajustes de la aplicación para cambiar cosas como Teclas de acceso rápido, integración de CRM y preferencias personales
	Alternar escritorio compartido, si la extensión asociada es un Perfil de escritorio compartido entonces aparecerá este conmutador para alternar para controlar y mostrar el estado del Escritorio compartido
	Barras de herramientas*, inicia una o más barras de herramientas asignadas de forma centralizada para ayudar a realizar tareas de telefonía comunes
	Campaign Manager*, inicia la IU del cliente para MiContact Centre Campaign Manager a fin de realizar y disponer de llamadas de marcadores salientes

* Este icono solo aparecerá cuando se tenga licencia o cuando un administrador lo configure para que aparezca.

** These icons only appear when NOT using Presence Profiles.

Historial de llamadas

La ventana del Historial de llamadas muestra todas las llamadas internas, externas y perdidas en todos sus dispositivos asignados.

Cuando la ventana del Historial de llamadas no está abierta, cualquier llamada perdida se notificará con un círculo rojo en la pestaña. Las llamadas se pueden devolver al presionar el icono del auricular.

Se visualizará un historial de cualquier llamada hecha hacia cualquiera de los dispositivos asociados con su cuenta de usuario o desde ellos. Para ver información adicional sobre las llamadas, amplíe la aplicación Phone Manager a pantalla completa.

Contacts		Call History ³		
		Number	Time	Talk Time
		 Seymore Skinner	13:18	00:00
		 Hank McCoy	13:18	00:00
		 Nelson Munce	13:18	00:00
		 Jack Sparrow	13:03	00:01
		 Bruce Wayne	13:03	00:09
		 Jamie Lannister	13:03	00:07
		 John Snow	13:03	00:24
		 Clark Kent	12:59	01:35
		 Peter Parker	12:47	00:00

Iconos

Botón	Acción
	Llamada entrante que se contestó
	Llamada entrante que se perdió
	Llamada saliente
	Volver a marcar, se utiliza para volver a llamar a un número del historial de llamadas. Si este icono está sombreado en gris no hay número disponible para volver a marcar
	Reproducción**, se utiliza para reproducir una grabación de llamadas externas

** Solo disponible junto con una solución de Grabación de llamadas Xarios



mitel.com

© Copyright 2019, Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. The Mitel word and logo are trademarks of Mitel Networks Corporation.

Any reference to third party trademarks are for reference only and Mitel makes no representation of ownership of these marks.