

Phone Manager

Guía del usuario

ABRIL 2019

EDICIÓN 5.2 DEL DOCUMENTO

GUÍA DEL USUARIO



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

Tabla de Contenidos

1.	Novedades	4-7
1.1.	Problemas conocidos	8
2.	Inicio Rápido	9-15
3.	Descripción general	16
3.1.	Requisitos	17-18
3.2.	Licencias	19
3.3.	Comparación de licencias	20-21
3.4.	Configuración	22
4.		23
5.	Características de Outlook	24
5.1.	Control de llamadas	25
5.1.1.	Cómo realizar llamadas	26
5.1.2.	Seleccionar y marcar	27
5.1.3.	Notificaciones	28-29
5.1.4.	Transferencia	30-31
5.1.5.	Llamadas múltiples	32-33
5.1.6.	Conferencing	34-35
5.1.7.	Teclado de marcación	36
5.1.8.	URI Schemes	37
5.2.	Control de extensiones	38
5.2.1.	No molestar (DND)	39
5.2.2.	Desvío manual	40
5.2.3.	Acceso al correo de voz	41
5.2.4.	Control del volumen	42-43
5.3.	Contactos	44-46
5.3.1.	Directorios	47-48
5.3.2.	Búsqueda	49
5.4.	Historial de llamadas	50
5.4.1.	Grabación de llamadas	51
5.5.	Perfiles de presencia	52-54
5.6.	Chat	55-57
5.7.	Teclas de acceso rápido	58-59
5.8.	Perfiles de aviso de llamada	60
5.9.	Barra de herramientas integrada	61

5.10.	6900 Handset Support	62
6.	Características profesionales	63
6.1.	Compatibilidad con aplicaciones	64
6.1.1.	Acceso a API	65
6.1.2.	Macros	66-67
6.1.3.	Complementos de compatibilidad con aplicaciones	68-69
6.1.4.	TAPI	70-71
6.1.5.	Línea de comandos	72-73
6.1.6.	Busylight	74-75
6.2.	Barras de herramientas	76
6.2.1.	Barra de herramientas integrada	77
6.2.2.	Acciones del botón	78-82
6.3.	Phone Manager Outbound	83-84
6.4.	Control de extensiones	85
6.4.1.	Control del Agente de ACD	86
6.4.2.	UCD Hunt Group Calls	87
6.4.3.		88
7.	Características de líder de equipo	89
7.1.	Notificaciones de alarma	90
7.2.	Estado de grupo de extensiones	91
7.3.	Control del usuario	92
8.	Ajustes	93
8.1.	Conexión	94
8.1.1.	Conexión local	95-96
8.1.2.	Conexión remota	97
8.2.	Preferencias del usuario	98
8.2.1.	General	99
8.2.2.	Información	100
8.2.3.	Números	101
8.2.4.	Mitel 6900 Handsets	102
8.2.5.	Chat	103
8.2.6.	Imagen de perfil	104
8.2.7.	Call Banner	105
8.3.	Perfiles de presencia	106-108
8.3.1.	Cómo editar los Perfiles de presencia	109-110
8.4.	Teléfono virtual	111-113

8.4.1.	Advertencia E911, llamadas de emergencia y seguridad	114
8.4.2.	General	115
8.4.3.	Audio	116
8.4.4.	Códexs	117
8.4.5.	Calidad	118
8.4.6.	NAT y Cortafuegos	119
8.4.7.	Mantener la conexión	120
8.4.8.	Limitaciones del teléfono virtual	121
8.5.	Teclas de acceso rápido	122-123
8.6.	Macros	124-125
8.7.	Complementos de compatibilidad con aplicaciones	126-127
8.7.1.	EMIS	128-130
8.7.2.	Goldmine	131-137
8.7.3.	Maximizer	138-140
8.7.4.	Microsoft Office 365	141-144
8.7.5.	Microsoft Outlook	145-155
8.7.6.	Microsoft Dynamics CRM	156-166
8.7.7.	Microsoft Dynamics NAV	167
8.7.8.	Microsoft Internet Explorer	168-171
8.7.9.	NetSuite CRM+	172-177
8.7.10.	Sage CRM	178-183
8.7.11.	SalesForce	184-190
8.7.12.	SalesLogix	191-202
8.7.13.	SugarCRM	203-208
8.7.14.	Swiftpage Act!	209-215
8.7.15.	TigerPaw	216-218
8.7.16.	Zendesk	219-221
8.7.17.	Zoho CRM	222-229
8.8.	Diagnósticos	230
9.	Cómo hacer	231-232
10.	Índice	233-235

1 Novedades

Version 5.1.13

Software Upgrade Notifications

Phone Manager will now notify users when a newer version of software is available to download and install from the server. Phone Manager will check for updates at startup but can also be forced to check using the dedicated link on the 'About' page.

Version 5.1.11

Personal Wallboard

Phone Manager Professional & Team Leader users can now see personal ACD statistics when they are consuming an ACD Reporting license.

Personal Wallboards are centrally configured on the MCS server. Please refer to the server documentation for more information.

Version 5.1.9

UI Update

The Phone Manager user interface and launch icon have been updated to improve consistency with other Mitel products.

[Link to the Quick Start Guide](#)

6900 Handset Support

Phone Manager now supports control of 6900 Handsets. Please review the 6900 section for information on supported features.

[Link to the 6900 Handset Section](#)

Group Chat

The chat features of the solution have been enhanced to include group (or multi-party) chat. Other chat improvements include; chat previews in the conversation list, visibility of user's avatar and message grouping

[Link to the Chat section](#)

DSS/BLF

The integrated & full toolbar buttons now provide DSS/BLF functionality for Users/Extensions/Agents & Hunt Groups.

[Link to the Toolbar section](#)

Park

The integrated & full toolbar buttons now provide direct access to park locations on the telephone system. Pickup or park calls at the touch of a button.

[Link to the Toolbar section](#)

Phone Manager Outbound

Campaign Manager has been renamed Phone Manager Outbound to better reflect what it does in the name

[Link to the Phone Manager Outbound section](#)

New Status Update Settings

New presence profile update options have been added to change profile when the application startup or shutdown. In addition, the existing 'On Lock' status update has been improved to include when a user disconnects from a windows desktop.

[Link to the General Settings section](#)

New Call Banner Settings

New call banner settings have been added to allow disabling of the call banner popup and to enable automatic minimising of the banner when a call is in progress.

[Link to the Call Banner Settings section](#)

Version 5.0

Conferencing

This feature allows users to easily create Ad-hoc conferences using Phone Manager. The Call Banner has new 'Add Party' and 'Merge' buttons to simplify the conferencing process.

[Link to Conferencing section](#)

Hand Off (Push / Pull)

Through the Call Banner, Phone Manager now offers direct access to the Hand Off features of the telephone system. User can now Push/Pull calls between devices with the click of a button.

[Link to Hand Off section](#)

Toolbar Improvements

The integrated toolbar buttons now show a status icon to display current status. This includes displaying the status of any state holding feature code on the telephone system.

[Link to Toolbar section](#)

Versión 4.3

Esta edición de Mitel Phone Manager presenta la introducción de Perfiles de presencia para controlar el estado y las funciones de Dynamic Extension Express de MiVoice Office 250.

Perfiles de presencia

Esta función les permite a los usuarios controlar su estado del teléfono con un solo perfil que es visible a otros usuarios del sistema. Los perfiles también les brindan a los usuarios el control sobre las funciones DEE del sistema telefónico.

[Enlace a la sección Perfiles de presencia](#)

Estado en bloqueo

Phone Manager ahora puede intercambiar automáticamente el perfil o activar DND cuando la computadora local se bloquea. Cualquier cambio de estado luego se revierte cuando la computadora se desbloquea.

[Enlace a la sección Estado en bloqueo](#)

Compatibilidad con Windows 10

Phone Manager ahora es compatible con Windows 10

Capacidad para ocultar conversaciones de chat

Las conversaciones de chat ahora se pueden ocultar de la ventana de Chat para reducir la cantidad de conversaciones visibles.

[Enlace a la sección Chat](#)

Imágenes de perfil

Cada usuario ahora puede configurar una imagen de perfil personal que se almacenará de manera centralizada en el servidor y será visible para todos los usuarios de Phone Manager.

[Enlace a la sección Imagen de perfil](#)

Phone Manager Mobile

Ahora hay una versión Móvil opcional de Phone Manager disponible para dispositivos iOS y Android. El cliente Mobile incluye:

- Teléfono virtual
- Acceso al directorio
- Notificaciones de correo de voz, enrutamiento de llamadas y llamadas perdidas
- Historial de llamadas
- Visibilidad de los contactos

[Enlace a la sección Phone Manager Mobile](#)

Versión 4.2

La edición de Mitel Phone Manager presenta la introducción de la IU del cliente MiContact Centre Campaign Manager junto con otras mejoras para brindarles a los usuarios más control sobre la extensión Mitel.

Campaign Manager

Phone Manager proporciona la IU del cliente para la solución de marcación progresiva de MiContact Centre Campaign Manager

[Enlace a la sección Campaign Manager](#)

Control de UCD

Phone Manager muestra el estado de UCD actual de la extensión asociada y proporciona la capacidad para alternar entre llamadas UCD y aceptar o no aceptar dichas llamadas.

[Enlace a la sección UCD](#)

Actualizaciones de notificaciones

El acceso al Teclado de marcación y a Silenciar una llamada ahora se proporciona directamente desde la notificación mientras está en una llamada.

[Enlace a la sección Notificación](#)

Importación de contactos de la Versión 3 de Phone Manager

Para los usuarios que se actualizan desde la Versión 3 de Phone Manager ahora existe la opción de importar los contactos existentes a partir del directorio personal.

[Enlace a la sección Importar contactos](#)

Compatibilidad con complementos adicionales

Se ha agregado compatibilidad con los siguientes complementos:

[Enlace al complemento de Internet Explorer](#)

[Enlace al complemento Netsuite](#)

[Enlace al complemento SugarCRM](#)

[Enlace a Tigerpaw CRM](#)

[Enlace al complemento Zoho CRM](#)

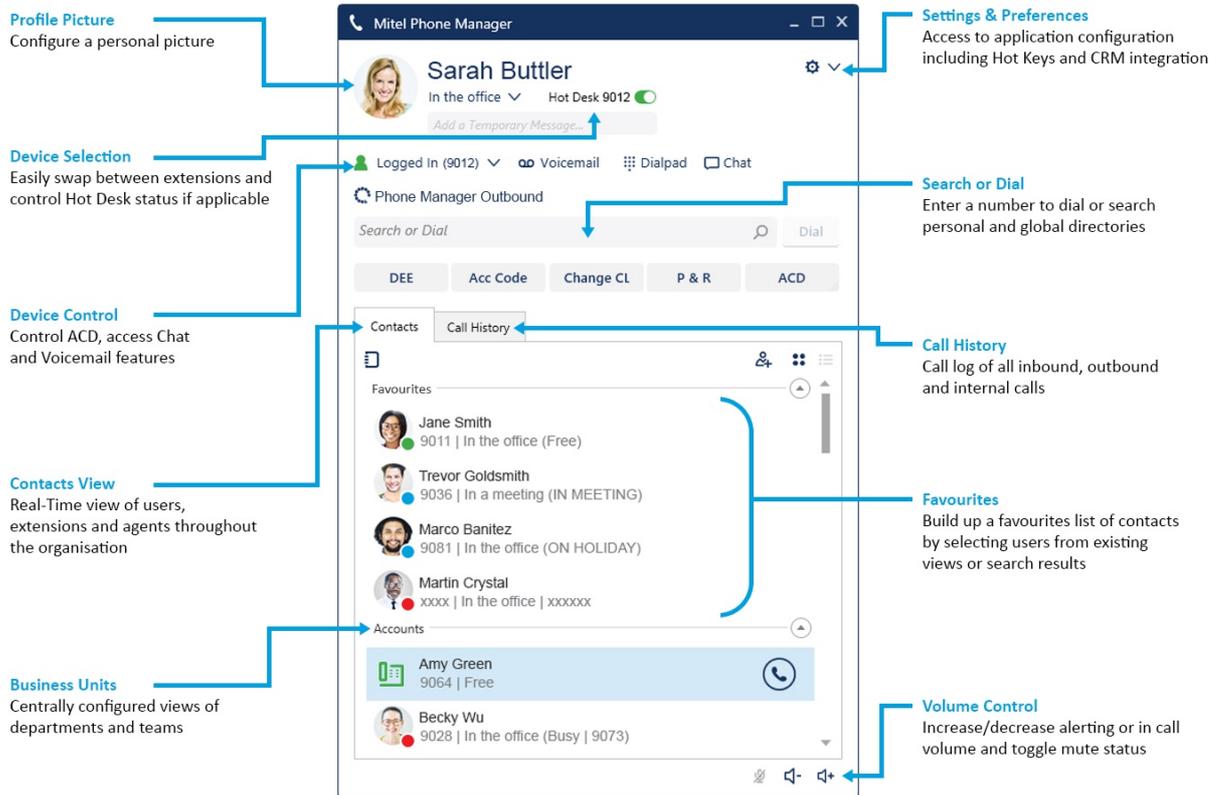
1.1 Problemas conocidos

DPAR/ID	Description	Notes/Work around
12706	Phone Manager cannot connect to the Communication Service through a web proxy.	The Communication Service hostname and/or IP address needs to be added to the relevant exclusion list on the proxy server to enable Phone Manager to connect.
13506	Placing a SIP Softphone call on hold longer than about 14 minutes will caused the call to be disconnected after this time.	Don't leave SIP calls on hold longer than 14 minutes.

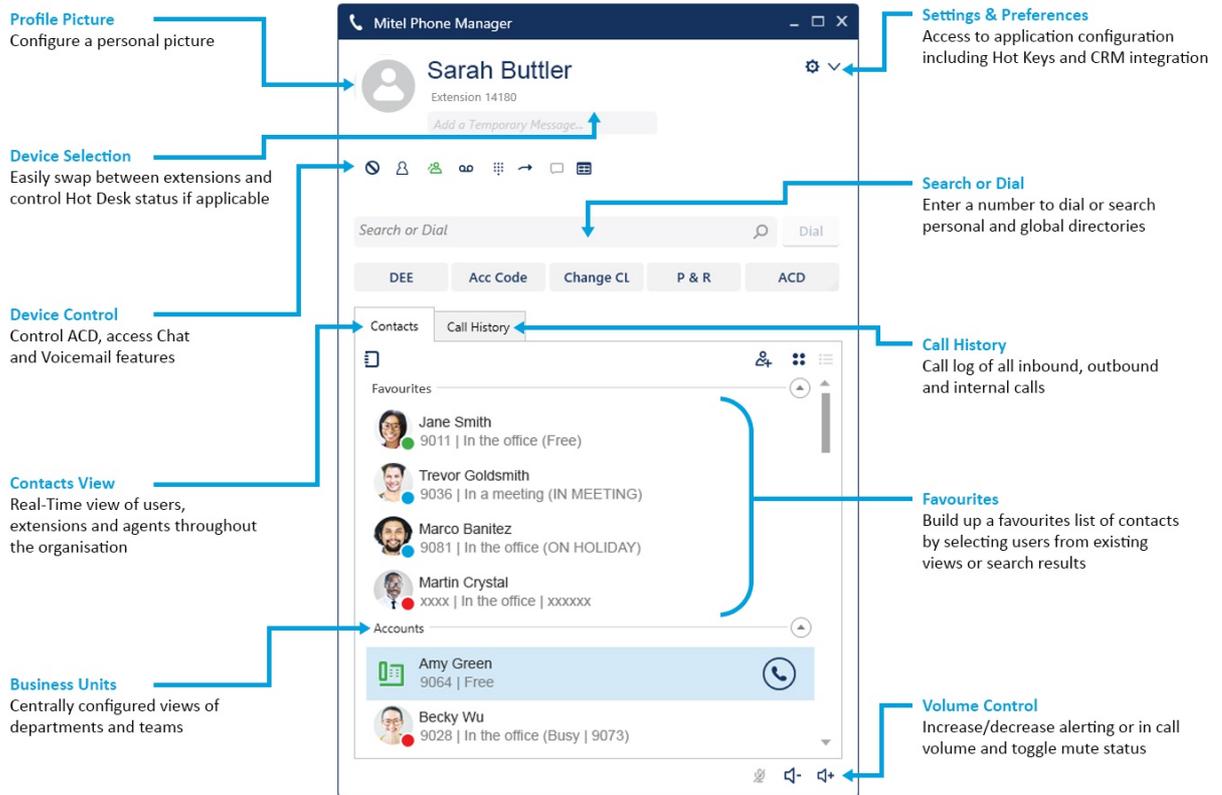
2 Inicio rápido

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
 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 Cancel	Al realizar una transferencia de consulta, estos botones se pueden utilizar para completar o cancelar la transferencia
 Add Call Merge	Provides the ability to setup an ad hoc conference
 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
	<p>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.</p>
	<p>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</p>
	<p>Icono de extensión</p>
	<p>Icono de agente</p>
	<p>Contactos de directorio (Directorio personal o general, Directorio del sistema telefónico, Directorio de Outlook)</p>

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 anexado 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.

	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

3 Descripción general

Phone Manager está diseñado para hacer que el uso de su auricular telefónico Mitel MiVoice Office 250 sea lo más fácil posible. Este documento está diseñado para detallar las características de Phone Manager y ayudarle a sacar el máximo provecho del producto.

Phone Manager requiere una instancia de Mitel Communication Service (MCS) y la función del servidor de aplicaciones como soporte para clientes de Phone Manager, instalado y ejecutándose en la red de área local (LAN). La concesión de licencias para el producto y muchas de las funciones se controla a través del servidor de aplicaciones por lo que es posible que deba ponerse en contacto con su departamento de TI o proveedor de sistemas telefónicos para obtener ayuda si alguna de las funciones descritas en el presente documento requieren una licencia.

Phone Manager se ejecuta en un entorno de Microsoft® Windows y está diseñado para mejorar la productividad mediante la integración del uso de su teléfono MiVoice Office 250 con su PC y las diversas aplicaciones de software que usted utiliza para un buen funcionamiento dentro de su equipo.

3.1 Requisitos

Descripción general

El sistema requiere el cumplimiento de la información y los requisitos específicos para cualquier instalación. Lea cada una de las secciones y asegúrese de que la información solicitada esté disponible antes de una instalación.

Requisitos del sistema

Para poder instalar y ejecutar Phone Manager la computadora cliente debe cumplir con los siguientes requisitos **mínimos**. Si se instala en un entorno multiusuario, donde se van a ejecutar varias instancias del cliente, por ejemplo Servicio de terminal Microsoft, Citrix, etc, entonces consulte la sección [Requisitos de las computadoras multiusuario](#).

Sistemas operativos

- Windows 7 Pro/Enterprise/Ultimate 32-bit/64-bit
- Windows 8 Pro 32-bit/64-bit
- Windows 8.1 Pro 32-bit/64-bit
- Windows 10 Pro/Enterprise 32-bit/64-bit
- Windows 2008 R2 Standard/Enterprise/Datacenter 32-bit/64-bit
- Windows 2012 R2 Standard/Datacenter 64-bit
- Windows 2016 Standard/Datacenter 64-bit

 Las opciones de instalación de Windows 2008 o Windows 2008 R2 Server Core no son compatibles.
Las versiones Windows 2012/2016 Foundation y Essential no son compatibles.
Controlador de dominio de Windows no son compatibles.

Requisitos de hardware

El hardware mínimo recomendado depende del número de dispositivos configurados en la PBX y el número de clientes que se conectarán.

Procesador	Intel Core 2 Duo 1.8GHz o un procesador más rápido (o equivalente)
Memoria	Mínima: 1GB RAM Recomendada: 2GB RAM o más Durante su ejecución, Phone Manager utiliza un mínimo de 70MB de RAM por cliente - esto puede aumentar significativamente según la configuración y la cantidad de dispositivos y/o usuarios en el sistema.
Red	IPv4, 100Mb/1Gb LAN
Disco duro	Mínimo: 20GB de espacio libre
Gráficos	Mínimo: tarjetas de gráficos compatibles con DirectX v9 con 120MB de RAM Recomendado: tarjetas de gráficos compatibles con DirectX v9 con 1024MB de RAM

Requisitos de software

El siguiente software debe estar instalado.

- .NET Framework 4.5.2

Requisitos del sistema de escritorio virtual y multiusuario

Phone Manager se puede ejecutar en entornos de escritorio virtual y multiusuario como Servicios de Escritorio Remoto/Terminal de Microsoft, Citrix XenApp o Infraestructura de Escritorio Virtual (VDI) VMWare con las siguientes limitaciones:

- Los controladores de TAPI propia no son compatibles
- El teléfono virtual de Phone Manager no es compatible

Cuando se implementa en estos entornos, se debe determinar la cantidad de memoria, el uso de CPU y el recurso de video que Phone Manager utilizará. Como los recursos necesarios dependen de la configuración y la cantidad de dispositivos y usuarios en el sistema, esto debe ser evaluado primero para garantizar que el número de usuarios concurrentes se pueda admitir en el hardware disponible.

3.2 Licencias

Phone Manager está disponible en varios niveles de licencia diferentes. Al conectarse al Communication Service se le asignará una licencia en base al *Perfil de cliente* asignado a su cuenta de usuario en el servidor.

Todos los clientes proporcionan las siguientes características:

- **Características de Standard:** Apoyo Legado solamente. Proporciona funciones de control de llamadas, historial de llamadas y estado de visibilidad de los contactos (sólo es posible después de una actualización de la versión 3).
- **Características de Outlook:** así como las características estándar, agrega la funcionalidad adicional de registro del historial de llamadas que aparece en pantalla y se completa dentro de Microsoft Outlook, así como también la marcación de contactos y la creación automática de eventos de conferencias Meet Me de MiVoice Office.
- **Características profesionales:** así como las características de licencia de Outlook, agrega la funcionalidad adicional de la integración con muchas otras aplicaciones CRM. Agrega acceso a API TAPI y .NET y admite el diseño personalizado de Macros.
- **Características de líder de equipo:** así como las características de la licencia profesional, agrega la capacidad de monitorear en silencio a otros usuarios y controlar su estado de grupo de ACD, DND y el estado de desvío de llamadas.

3.3 Licencias Comparison

Feature	Standard	Outlook	Professional	Team Leader
Call control up to 4 calls				
Highlight & Dial				
Desktop presence				
Call history				
Do not disturb & Forward Control				
Instant Messaging (chat)				
Personal Directory				
Call Recorder Playback*				
Group Mailbox Notification				
Profile Images				
Presence Profiles				
Hot Keys				
Call banners including profiles				
Softphone				
UCD Control				
ACD Control				
Integrated Toolbar				
Full Toolbar				
TAPI (1st Party)				
Macros				
Application Support		Outlook Only		
API Access (.NET/VB)				

Campaign Manager Client				
Alarm Notification				
Hunt Group Status				
3rd Party ACD, DND & FWD Control				
Station Monitoring				

3.4 Configuración

Detalles de conexión

Phone Manager requiere un nivel básico de configuración para poder conectarlo al Servicio de comunicaciones y controlar su extensión. La siguiente información es necesaria cuando se inicia Phone Manager:

Dirección de host	Esta es la dirección IP o el nombre de host del servidor que ejecuta el software del Servicio de comunicaciones. Phone Manager intentará encontrarlo automáticamente al iniciarse. Si no encuentra un Servicio de comunicaciones o si encuentra más de uno, se requiere cierta interacción con el usuario para confirmar los detalles de la conexión.
Credenciales de usuario	Phone Manager necesita conectarse al Servicio de comunicaciones con una cuenta de usuario. Por defecto, utilizará la cuenta con la que está conectado a su PC para la autenticación. Si desea anular esto, puede hacerlo en la sección de ajustes de Conexión .
Extensión	Phone Manager requiere los detalles de la extensión que está utilizando cuando se inicia para poder mostrar la información de llamada correcta. Hay varias maneras de proporcionar esta información a Phone Manager. Lea con detenimiento la sección de ajustes de Conexión para obtener más detalles.

Conexión del servidor

La primera vez que se inicia Phone Manager realizará una transmisión para encontrar el Servicio de comunicaciones. Si no encuentra ninguno o si encuentra más de uno, el usuario podrá seleccionar el correcto para utilizar. Seleccione el servidor correcto de la lista de **Hosts disponibles** o ingrese la dirección IP o el nombre de host del servidor al que desea que Phone Manager se conecte en el campo **Dirección de host**.

Al iniciarse, Phone Manager utilizará los datos de la cuenta de Windows del usuario actualmente conectado. Si esto no es apropiado, seleccione **Anular datos de inicio de sesión** e ingrese el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** que se utilizarán en su lugar. (Esto podría ser necesario si, por ejemplo, se conecta a la oficina desde la PC de su casa).

Si la cuenta de usuario está vinculada a una cuenta de usuario de Microsoft Active Directory, ingrese el nombre de usuario en el formato DOMINIO\Usuario, o utilice el nombre de usuario y la contraseña proporcionados por su administrador. Por defecto, el número de usuario es su número de extensión y deje el espacio de la contraseña en blanco para usar el valor predeterminado.

4

5 Características de Outlook

La siguiente sección abarca las características que están disponibles en la versión con licencia de Microsoft Outlook de Phone Manager. Las características específicas de Microsoft Outlook que se proporcionan son:

Control de llamadas	Cómo realizar y transferir llamadas. Cómo gestionar varias llamadas y poder diferenciar entre los distintos tipos de llamada.
Control de extensiones	Cómo controlar el estado de su extensión. Control del estados de desvío y No molestar. Control del volumen y acceso al Buzón de voz.
Contactos	Visualización del estado de otros usuarios dentro de la organización. Búsqueda de contactos internos y externos y uso de la vista de contactos para administrar los favoritos y acelerar las comunicaciones.
Historial de llamadas	Hacer un seguimiento de todas las llamadas que realice en el sistema y, opcionalmente, reproducirlas (requiere licencia de integración de grabación de llamadas).
Chat	Comunicación con otros usuarios dentro de la organización mediante chat/mensajería instantánea.
Integración de directorios	Los contactos de Outlook se pueden vincular al directorio de Phone Manager y mostrarse en las notificaciones.
Ventanas emergentes en pantalla	Los contactos de Outlook pueden aparecer de manera emergente en la pantalla.
Historial de llamadas	Se puede crear un historial de llamadas (entradas del registro) para los contactos de Outlook.
Sincronización Calendario/DND	El calendario de Outlook se puede utilizar para sincronizar de manera automática el estado DND del usuario con los elementos del calendario.

La licencia además ofrece:

Teclas de acceso rápido	Configuración de teclas de acceso rápido globales para automatizar las tareas de telefonía comunes.
Perfiles de aviso de llamada	Compatibilidad de las notificaciones para los perfiles de aviso personalizados.
Teléfono virtual	Compatibilidad para conectarse como teléfono virtual. (Requiere licencia de teléfono virtual).
Barra de herramientas integrada	Solo disponible cuando se conecta como teléfono virtual. Esto proporciona 5 botones que se pueden personalizar en la ventana principal.

5.1 Control de llamadas

Descripción general

Realizar y recibir llamadas es, obviamente, el propósito principal de un teléfono. Phone Manager hace que este proceso sea lo más simple y eficaz posible al proporcionarle botones de acción sensibles al contexto y ofrecerle toda la información que necesita sobre las llamadas en las que se encuentra.

Cómo realizar llamadas	Cómo marcar números internos y externos.
Seleccionar y marcar	Marcación desde otras aplicaciones.
Notificaciones	Visualización de los detalles acerca de la llamada en la que se encuentra y realizar tareas comunes, como poner llamadas en espera, recuperar llamadas y borrar llamadas.
Transferencia	Realización de transferencias directas o supervisadas/anunciadas.
Llamadas múltiples	Cómo gestionar llamadas múltiples en su extensión.
Teclado de marcación	Marcación con el teclado de marcación o la marcación de dígitos DTMF durante una llamada para navegar a través de un asistente o IVR.
URI schemes	

5.1.1 Cómo realizar llamadas

Realizar una llamada a un número es un proceso simple que se puede lograr a través de diferentes maneras.

Marcación de un número conocido

Si conoce el número al que desea llamar, ya sea otro terminal interno o un número externo, simplemente introduzca el número en el cuadro de texto de marcación y pulse la tecla Intro o pulse el botón 'Marcar' para que su terminal marque el número.

Si está marcando un número externo, no hay necesidad de preocuparse por agregar ningún dígito adicional para obtener una línea externa ni preocuparse por los códigos de área ya que esto se hará automáticamente según la configuración en el servidor.

Marcación desde la pantalla de contactos

Si desea marcar a otro usuario dentro de su organización o un contacto que está almacenado en un directorio global o personal, solo tendrá que hacer clic en el icono de marcación junto a su icono de estado en la pantalla de contactos o hacer doble clic en el icono de estado mismo. Si el contacto a marcar no está actualmente visible, empiece a introducir el nombre en la ventana de búsqueda para que aparezca una lista de contactos coincidentes.



Si marca un contacto mientras está en una llamada con otra persona, Phone Manager establecerá automáticamente una llamada de consulta/pregunta para usted.

5.1.2 Seleccionar y marcar

Marcación desde otra aplicación (Seleccionar y marcar)

A menudo necesitará marcar un número desde otra aplicación. Habitualmente será una página web desde la cual desea marcar los detalles de un contacto o un correo electrónico que alguien le haya enviado.

Para hacerlo puede utilizar las funciones de Seleccionar y marcar de Phone Manager. Simplemente seleccione el número que desea marcar y, luego, haga doble clic en el botón Seleccionar y marcar o utilice una tecla de acceso rápido para Seleccionar y marcar (Consulte la sección [Teclas de acceso rápido](#) para obtener más detalles). Encontrará el botón Seleccionar y marcar acoplado a la derecha de la pantalla.



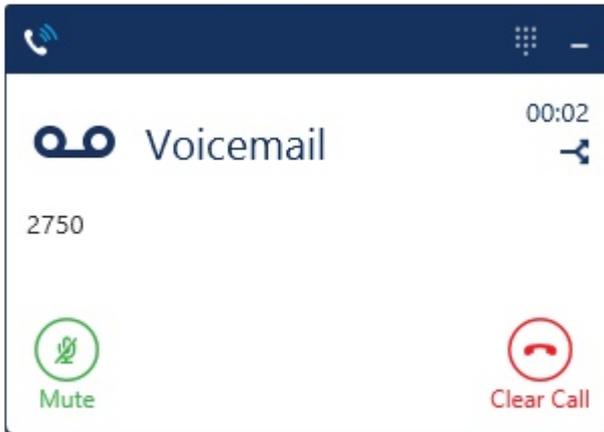
Puede mover el botón Seleccionar y marcar hacia arriba o hacia abajo en la pantalla según sus necesidades.

En general, siempre y cuando el número se pueda copiar y pegar desde el portapapeles de Windows, debería funcionar. Esto se puede comprobar al seleccionar el número de teléfono y pulsar Ctrl+C y, luego, abrir el Bloc de notas y pulsar Ctrl+V. Si el número aparece entonces la prueba se ha realizado correctamente.

 Algunas aplicaciones de terceros pueden realizar su propio control de portapapeles y evitar que la opción de seleccionar y marcar funcione correctamente. Se recomienda realizar una prueba con un cliente de Phone Manager para garantizar una compatibilidad total.

5.1.3 Notificaciones

La ventana de notificaciones aparecerá cada vez que haya una llamada en curso en su extensión. Está diseñada para darle todos los detalles que necesita acerca de la llamada en curso y proporcionarle botones sensibles al contexto para realizar acciones en esas llamadas, tales como poner espera o recuperar una llamada.



Botones sensibles al contexto

Los siguientes botones aparecerán en diferentes momentos en las notificaciones según el estado de la llamada.

 Clear call	Utilice este botón para colgar una llamada. Si tiene el auricular del teléfono en la mano, usted estará desconectado del interlocutor remoto, pero quedará con una conexión al sistema telefónico.
 Answer call	Utilice este botón para responder una llamada entrante.
 Hold  Retrieve	Estos botones de poner en espera o recuperar aparecen cuando hay una llamada en curso. Si pone en espera una llamada pulsando el botón de espera en las notificaciones o en el teléfono mismo, el botón de espera será reemplazado por el botón de recuperar para permitirle contestar la llamada nuevamente.
 Divert	Esta opción aparece en las llamadas entrantes que suenan. Utilice el desvío para enviar una llamada no deseada a otro destino.
	Esta opción aparece en las llamadas entrantes que suenan. Utilice la opción de enviar al correo de voz para enviar una llamada no deseada a su buzón de correo de voz.
 Transfer  Consult	La opción de transferir le permite hablar con alguien en la otra ubicación antes de transferir la llamada.

 Complete  Cancel	<p>Estas opciones están disponibles si ha configurado una llamada de consulta. Para finalizar la transferencia, cuelgue el auricular del teléfono o pulse el botón de finalizar. Para volver a la llamada original pulse el botón de cancelar.</p>
--	--

5.1.4 Transferencia

La transferencia de una llamada se puede hacer de varias maneras diferentes, dependiendo de si desea transferir una llamada contestada directamente (transferencia ciega) o mediante una transferencia anunciada. Como alternativa, si la llamada está sonando, puede desviar la llamada antes de contestar.

Transferencias

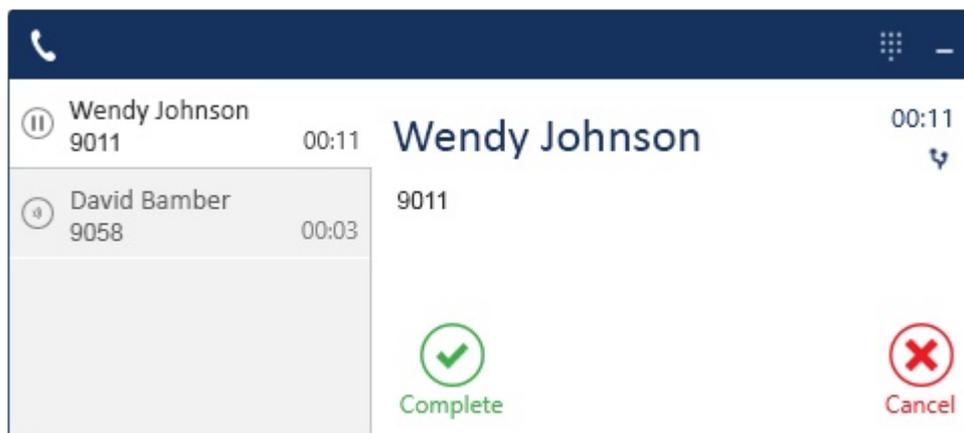
Cuando está conectado a una llamada, los botones de acción sensibles al contexto aparecen en las notificaciones para ofrecer al usuario las funciones del sistema que son posibles en ese momento.

⚠ Softphone no admite transferencia de una llamada conectada directamente a un buzón de correo de voz.

Transferencia anunciada

Para realizar una transferencia anunciada, se debe configurar una llamada de consulta antes de transferir la llamada. Mientras está en una llamada, haga clic en el botón *Transferir* y esto permitirá poner en el centro la ventana principal con el cursor en la casilla *Buscar o marcar*, o vaya directamente a la ventana principal y busque el contacto, o bien utilice la tecla de acceso rápido para *Búsqueda en directorio*. Use cualquiera de estos métodos para buscar el contacto al cual transferir la llamada en la ventana principal de contactos.

Una vez que se ha encontrado el contacto, márkelo y esto efectuará la llamada de consulta. Por ejemplo, esto muestra una llamada de consulta hecha al terminal 1801.

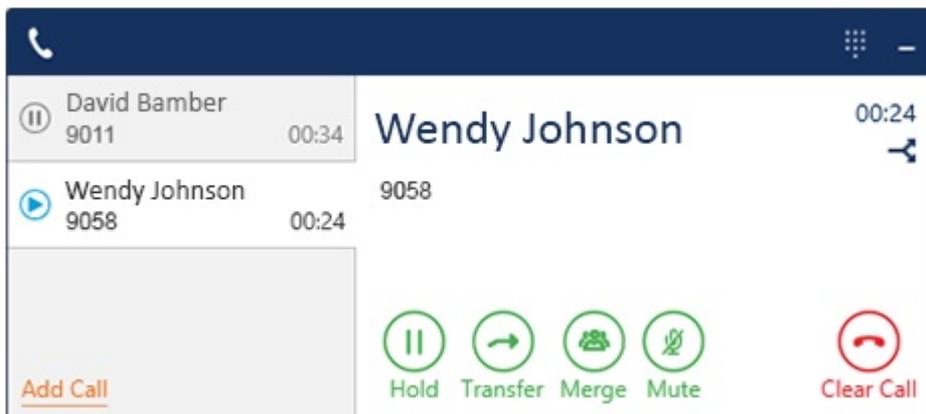


Como hay múltiples llamadas en el terminal, aparece el panel de resumen a la izquierda de las notificaciones. Se muestran todas las llamadas en el terminal actual y al hacer clic en cada llamada se actualizan los detalles a la derecha con la información relevante para la llamada seleccionada.

La llamada de consulta aún no ha sido contestada, pero la transferencia puede ser finalizada en cualquier momento haciendo clic en el botón *Finalizar*.

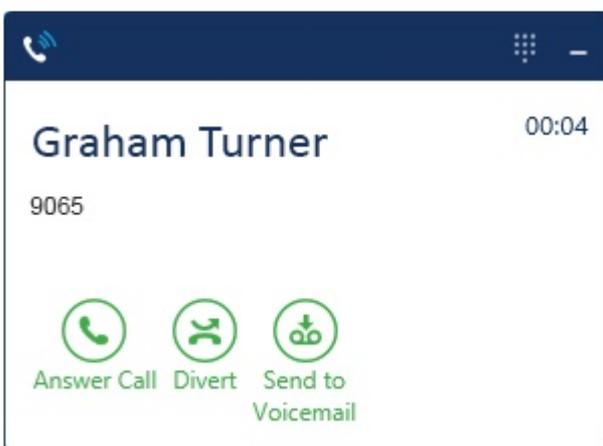
Para cancelar la llamada de consulta y no realizar la transferencia a este contacto, haga clic en el botón *Cancelar* (ver imagen de arriba). Esto luego borra la llamada de consulta y lo conecta de nuevo a la llamada original.

Alternativamente, puede cambiar a la llamada de pregunta y hacer clic en el botón *Finalizar* que se muestra a continuación. Esto hará que la llamada original quede en espera y tendría que ser recuperada manualmente.



Desviar

Cuando suena una llamada, los botones de acción de las notificaciones cambian para reflejar lo que puede hacer con esta llamada.



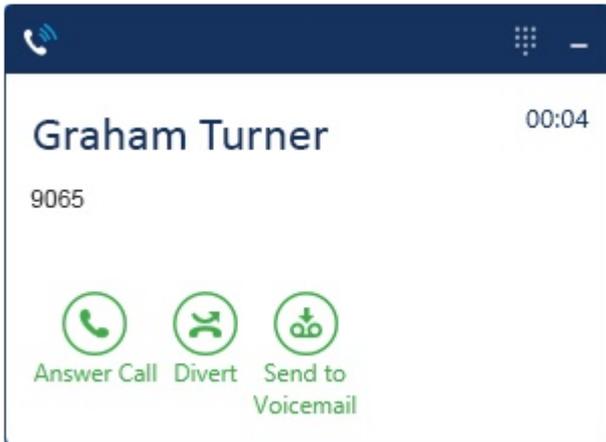
Para desviar una llamada, haga clic en el botón *Desviar* y esto permitirá poner en el centro la ventana principal con el cursor en la casilla *Buscar o marcar*. Busque el contacto al que desea desviar la llamada y haga clic en el botón de marcación junto a su icono (o selecciónelo y pulse *Intro*) o escriba el número en la casilla *Buscar o marcar* y haga clic en *Marcar*. La llamada se enviará directamente a ese contacto y desaparecerá de su terminal.

Las notificaciones también ofrecen un botón de *Enviar a correo de voz* que permite desviar una llamada al correo de voz mediante un solo clic.

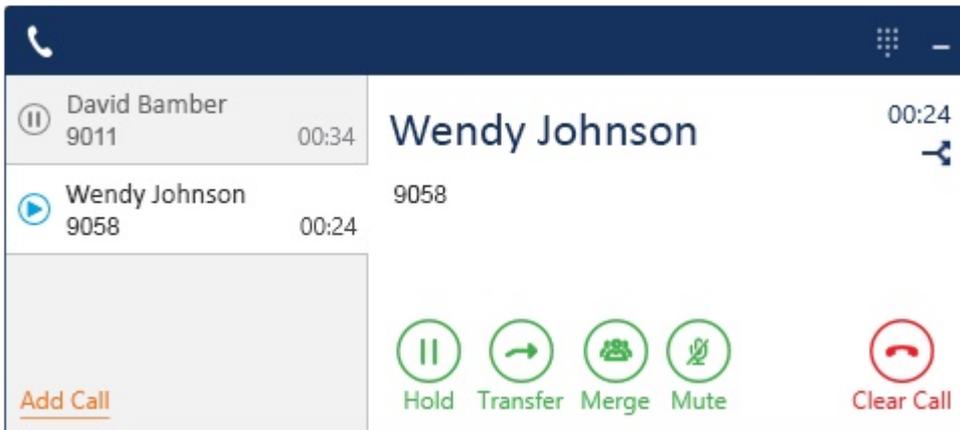
5.1.5 Llamadas múltiples

La notificación emergente mostrará múltiples llamadas en una extensión mediante la ampliación a la izquierda con un panel de resumen que enumera todas las llamadas en curso. Al hacer clic en la entrada de una llamada específica se actualizan los detalles a la derecha con la información relevante para la llamada seleccionada.

Para una sola llamada la notificación se mostrará sin el panel de resumen.



Si entra una segunda llamada, entonces la notificación se ampliará con el panel de resumen. Este ejemplo muestra la primera como conectada y la segunda llamada sonando.



Si entra una tercera llamada entonces se agrega. En este ejemplo, la primera llamada está conectada y la segunda y tercera llamadas están sonando.



Al lado de cada llamada en el panel de resumen, el icono a la izquierda refleja el estado de la llamada.

	Llamada conectada
	Llamada sonando
	Llamada en espera

5.1.6 Conferencing

Sometimes there is a requirement to include more than one other person on a telephone conversation, this is called conferencing. There are two ways the telephone system supports conferencing:

- Meet-Me Conference -> A conference bridge that you dial into with a specific code
- Ad-hoc Conference -> Choose the people to include in the conference from your telephone

Phone Manager provides an easy way to access either of these two features.

Meet-Me Conferencing

To join a Meet-Me conference, dial the systems' Conference Assistant and then enter the PIN for the conference you wish to join.

If you have been invited to join a conference you will have been given the PIN of the person who invited you. If you are joining your own bridge then unless you have been told otherwise your PIN will usually be the same as your extension number.

Once you have joined a Meet-Me Conference, additional parties can be added using the Ad-hoc method below.

 If you don't know the Conference Assistant number then search for 'Conference Assistant' in the search or dial area of the Phone Manager UI

Ad-Hoc Conferencing

Conferences can be created on the fly using the 'Add Party' and 'Merge' buttons on the Call Banner. To start an ad-hoc conference, follow these steps:

1. Ring the first person to be included in the conference.
2. Once they answer, press the 'Add Party' button on the Call Banner.
3. The call will be placed on hold and focus will be taken to the Phone Manager UI.
4. Dial the next person, this can be done by dialing someone directly from the Contacts screen or by entering a number in the Search or Dial section
5. When the next call answers either press 'Merge' on the Call Banner to bring the calls into a conference or press 'Add Party' and repeat steps 2 to 5 bring more people into the conference.

Depending on the time taken to setup up all the calls, the first call may start recalling from its 'On hold' status. If this happens the call needs to be answered and held again to allow it to be conferenced.

Once a conference is in place a single entry will appear on the Call Banner with the number of parties in the conference in brackets after.

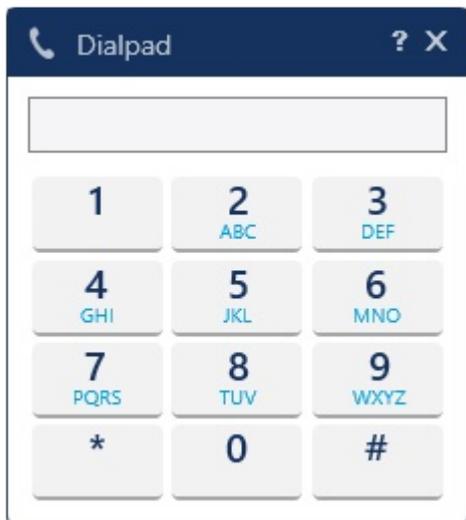
 Depending on how the telephone system is configured, the limit to the number of parties in an Ad-hoc conference will be either 4 or 8.

-  If using Softphone, the software only controls conferences up to 3 parties.
-  Once a Conference is in progress, steps 2 to 5 can be repeated again to add additional people.
-  Pressing 'Merge' will add all calls that are currently 'On hold' or 'In progress' at the current extension into the conference. Calls that are ringing will not be added.

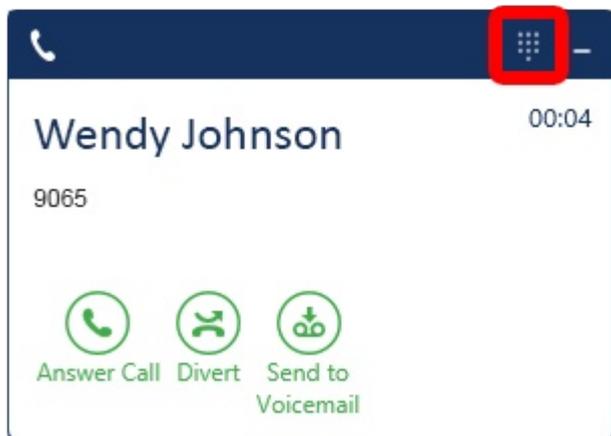
5.1.7 Teclado de marcación

El teclado se puede utilizar para marcar números o para navegar por los operadores automáticos o sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR).

Este se puede abrir todo el tiempo haciendo clic en el icono de teclado de marcación desde la ventana principal.



Por otra parte, mientras que con una llamada, haga clic en el icono de teclado de marcación de la tostadora ventana para mostrar la ventana de teclado numérico.



Con el fin de garantizar que el uso normal de las teclas numéricas en el ordenador no interfiera con una llamada, tonos DTMF sólo se enviará a través de una llamada mientras la ventana del teclado de marcación o tostador tiene el foco.

5.1.8 URI Schemes

Phone Manager supports a range of different well known URI schemes that enable applications to be able to do direct click to dial by turning the telephone numbers into hyperlinks. For example if an application wraps the telephone number into this format:

<tel://01234567890>

Clicking on this link will then cause this number to be dialled. The following URI formats are supported:

URI Scheme	Example
dial	dial://01234567890
sip	sip://01234567890
callto	callto://01234567890
tel	tel://01234567890
call	call://01234567890
dialfrompm	dialfrompm://01234567890

5.2 Control de extensiones

Descripción general

Phone Manager proporciona control total sobre el estado de su extensión. La aplicación se puede ajustar para controlar la extensión en uno de dos modos. El modo utilizado se controla en el servidor usando el Perfil del cliente de Phone Manager.

Perfiles de presencia

Diferentes perfiles contienen información acerca de cómo se configura una extensión principal del usuario. Para cambiar la configuración del teléfono, los usuarios solo deben seleccionar un perfil diferente. Esta forma de control les proporciona a los usuarios una forma simple de controlar su configuración y se puede adaptar a las necesidades de cada usuario. También es una función esencial al trabajar con Phone Manager Mobile.

Para más información sobre el uso de los Perfiles de presencia haga clic [aquí](#).

Control directo

Los usuarios tienen control directo de la extensión a la que está conectado Phone Manager mediante el uso de los botones de las funciones pertinentes:

No molestar	Acceso mediante un solo clic a cualquiera de los 20 estados de no molestar programados en el sistema telefónico para asegurarse de que no lo interrumpen cuando está ocupado.
Desvío manual	Control del estado de desvío local de su extensión. Por ejemplo, desviar las llamadas al correo de voz o a su móvil cuando está ocupado.

Comunes

Los siguientes controles son comunes para los usuarios que usan Perfiles de presencia o Control directo

Acceso al correo de voz	Indicación visual de cuando tiene mensajes de voz y acceso único para marcar en el sistema de correo de voz para recuperarlos.
Control del volumen	Aumento o disminución del volumen cuando suena o durante una llamada o silenciar el audio por completo.

5.2.1 No molestar (DND)

Cuando está lejos de su escritorio u ocupado en una reunión, puede configurar el mensaje de no molestar (DND) en su teléfono para que otros usuarios en el sistema MiVoice Office 250 conozcan su estado. PBX le ofrece 20 mensajes DND predefinidos para que elija.

 Estos mensajes se pueden volver a programar en Programación de bases de datos en el sistema MiVoice Office 250.

El icono "DND" les permite a los usuarios configurar su estado de DND y cambiar el color para indicar el estado en que se encuentran en ese momento.

Icono	Descripción
	DND no está configurado.
	DND está configurado.

Al hacer clic en el icono "DND" cuando no está configurado, el usuario podrá seleccionar el mensaje DND a utilizar entre 20 mensajes preconfigurados que se muestran. Una vez que haya seleccionado un mensaje, a continuación aparecerá un aviso que le permitirá al usuario ingresar opcionalmente un texto de hasta 16 caracteres de DND para complementar el mensaje DND. Por ejemplo:

"EN REUNIÓN HASTA – 12.30 PM"

Cualquier usuario de MiVoice Office 250 que llame a su extensión o vea su estado en Phone Manager verá su mensaje DND.

Si tiene el estado DND, el icono de DND de Phone Manager cambiará a rojo. Al hacer clic ahí, alternará el estado DND a desactivado cambiando el icono a azul . Al volver hacer clic activará el estado DND.

5.2.2 Desvío manual

Su extensión puede tener un desvío manual configurado para desviar llamadas a otro destino en diferentes circunstancias. Los diversos estados de desvío disponibles para elegir son:

Estado	Descripción
Sin respuesta	Desvía las llamadas cuando no las responde. El valor predeterminado de tiempo sin respuesta en la PBX es de 15 segundos (Se puede modificar el temporizador de todo el sistema)
Ocupado	Desvía las llamadas solo cuando la extensión está ocupada.
Sin respuesta y ocupado	Esta opción es una combinación de las dos primeras opciones.
Todas las llamadas	Desvía todas las llamadas que alertan inmediatamente a su extensión.

El icono "Desviar llamadas" les permite a los usuarios configurar su estado de desvío y cambiar el color para indicar el estado en que se encuentran en ese momento.

Icono	Descripción
	No está configurado ningún desvío.
	Está configurado el desvío.

Al hacer clic en el icono "Desviar llamadas" cuando no está configurado ningún desvío, el usuario podrá seleccionar 1 de las 4 opciones disponibles. Un cuadro de entrada de texto aparecerá para solicitar un destino de desvío. En este cuadro, puede introducir un número interno o externo, como un número de teléfono móvil (si es externo, no olvide incluir el número para acceder a una línea externa).

Si el estado de desvío ya está configurado, entonces al hacer clic en el icono se eliminará la configuración de desvío de su extensión.

 El sistema MiVoice Office 250 también admite reglas de desvío preprogramadas denominadas "Desvío del sistema". El Desvío manual anulará cualquier regla de Desvío del sistema que pueda haber establecido.

5.2.3 Acceso al correo de voz

El icono "Correo de voz" muestra un distintivo rojo con el número de los mensajes de extensión o de voz que se han dejado para cada uno. Al hacer clic en el icono, se visualiza una lista de mensajes y, al seleccionar uno individual, se marcará el buzón de correo correcto o se llamará a la extensión que dejó el mensaje.

En este ejemplo, hay 3 mensajes.



- **Ventas (1077):** es un correo de voz para un buzón de correo no asociado con la extensión de notificaciones establecidas para estos usuarios.
- **1809:** es un mensaje de extensión que dejó la extensión 1809.
- **Buzón de correo local (1021):** es un correo de voz para un buzón de correo asociado a esta extensión.

Si no hay mensajes pendientes, no se mostrará ninguna indicación con distintivo rojo.

5.2.4 Control del volumen

Las funciones de volumen se comportan de manera diferente dependiendo de si Phone Manager está asociado con su extensión de teléfono (Teléfono de escritorio) o en el modo de teléfono virtual SIP.

Control del volumen de la extensión

El volumen de su teléfono de la extensión puede ser controlado mediante los iconos de silencio , aumento del volumen  y disminución del volumen  en la parte inferior derecha de la ventana principal.

Al controlar un teléfono de escritorio de extensión Mitel, estos iconos se agrupan en la esquina inferior

derecha de esta manera   

Según el estado de su extensión, los iconos harán diferentes cosas:

Estado inactivo o con timbre	 El silencio se desactivará.
	 La disminución del volumen bajará el volumen del timbre y lo guardará.
	 El aumento del volumen subirá el volumen del timbre y lo guardará.
Llamada en curso en el auricular	 El silencio se activará.
	 La disminución del volumen bajará el volumen del auricular y lo guardará.
	 El aumento del volumen subirá el volumen del auricular y lo guardará.

Otros tipos de llamada en curso incluyen Manos libres y Auricular, y el control del volumen se aplicará independiente a cada tipo de llamada de audio.

Cuando se pulsa el icono de silencio, se vuelve rojo para indicar que el audio está silenciado en la llamada. Para desactivar el silencio, simplemente haga clic en el icono de nuevo.

Volumen del teléfono virtual

Los controles del volumen se han mejorado para incluir un control deslizante cuando se conecta como un teléfono virtual. Esto ofrece un mayor nivel de control que cuando Phone Manager controla una extensión y se ve de esta manera:



Cuando se utiliza el control del volumen en el modo de teléfono virtual, se ajusta el volumen de cualquier dispositivo de audio que esté configurado en Ajustes ---> Teléfono virtual---> Audio en el software Phone Manager.

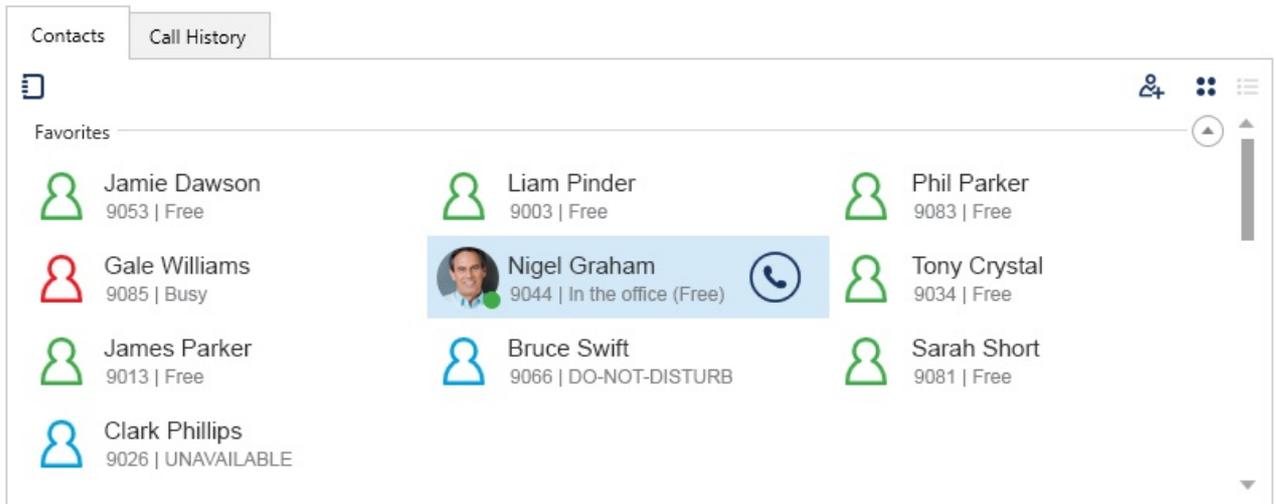
 El control del volumen para un teléfono virtual solo está disponible cuando se utiliza el teléfono virtual incorporado.

 Al silenciar una llamada en el teléfono virtual, el audio de ambas partes se silencia.

5.3 Contactos

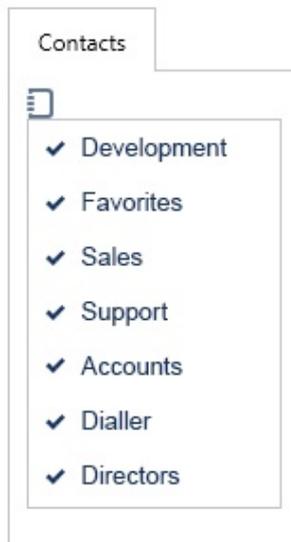
Descripción general

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



Grupos

Cada dispositivo que se muestra es parte de un grupo. Al hacer clic en el botón de directorio en la esquina superior izquierda se muestran los directorios disponibles y se brinda al usuario la capacidad de poder mostrar u ocultar cada grupo.



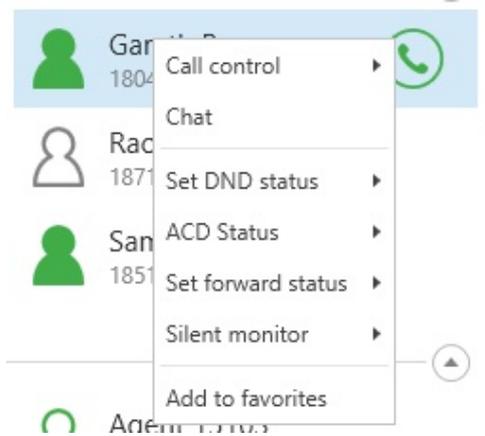
Si hay una marca de verificación junto a la entrada, entonces esta se mostrará. Si se desmarca, hará que el directorio se oculte.

Cada usuario de Phone Manager tiene su propio grupo de Favoritos en el cual puede agregar o eliminar dispositivos y es personal para cada usuario. También pueden agregar elementos de los [Directorios](#), por ejemplo marcaciones rápidas, contactos personales, contactos centrales o contactos de Microsoft Outlook.

Los otros grupos se crean automáticamente a partir de la estructura de la unidad de negocios configurada en el servidor.

Control de dispositivos

Para cada dispositivo, hay acciones que se pueden realizar. Al hacer clic con el botón derecho en un dispositivo, se muestra un menú de las acciones disponibles, y las opciones disponibles dependen del tipo de dispositivo, el estado del dispositivo y el nivel de licencia del cliente.



Vista de dispositivos

La pestaña de contactos admite la visualización de la información del dispositivo, ya sea en un icono grande o una vista de detalles. La vista actual se puede cambiar mediante los botones de selección de vista en la esquina superior derecha.



La vista actual se resalta en azul, con la vista de iconos grandes utilizando el botón izquierdo y la vista de detalles a la derecha.

Iconos de dispositivos

Cada tipo de dispositivo tiene un icono diferente y cambia de color dependiendo del estado del dispositivo.

	Contacto de marcaciones rápidos del sistema telefónico.
	Servidor central o contacto personal, es decir, Directorio global.
	Contacto de Microsoft Outlook.
	Contacto de Microsoft Outlook 365.
	Un usuario que ha configurado una imagen de perfil personal. En esta situación, el círculo pequeño en la esquina inferior derecha muestra el estado del usuario. Los colores de estado coinciden con aquellos de los iconos de usuarios a continuación:
	Usuario que no está conectado con Phone Manager y no tiene extensión/agente asignado a su cuenta de usuario.
	Usuario en el estado libre y sin Phone Manager conectado (esto muestra el estado de la extensión/agente asignado a su cuenta de usuario).
	Usuario en el estado ocupado sin Phone Manager conectado (esto muestra el estado de la extensión/agente asignado a su cuenta de usuario).

	Usuario en el estado DND sin Phone Manager conectado (esto muestra el estado de la extensión/agente asignado a su cuenta de usuario).
	Usuario en el estado libre que tiene Phone Manager conectado.
	Usuario en el estado ocupado que tiene Phone Manager conectado.
	Usuario en el estado DND que tiene Phone Manager conectado.
	Extensión en el estado fuera de línea o que se muestra en una lista de resultados de búsqueda.
	Extensión en el estado libre.
	Extensión en el estado ocupado.
	Extensión en el estado DND.
	Agente desconectado.
	Agente en el estado libre.
	Agente en el estado ocupado.
	Agente en el estado DND.
	Agente en el estado finalizado.
	Grupo de extensiones.

5.3.1 Directorios

Descripción general

Se pueden crear directorios de contactos para proporcionar más información sobre los contactos que llaman y para proporcionar funciones de búsqueda en el directorio a fin de ayudar a las personas que llaman. Los usuarios pueden completar manualmente los directorios, importarlos en bloque desde archivos o vincularlos directamente a otras bases de datos.

Hay varias fuentes diferentes que se pueden utilizar para importar registros de contactos. Estos incluyen:

- Creados manualmente por los usuarios.
- Importados de textos o archivos CSV.
- Vinculados directamente a las bases de datos existentes.
- Sus propios contactos personales de Microsoft Outlook.
- La lista de marcación rápida del sistema MiVoice Office250 PBX (Máximo 1000).

Usando los directorios de contactos, Phone Manager puede buscar para encontrar contactos coincidentes a quienes marcar. Cuando se recibe una llamada entrante o se realiza una llamada saliente, los directorios pertinentes se buscan automáticamente y la información de contacto correspondiente se pone a disposición y se muestra en las notificaciones de Phone Manager.

Directorios globales

El sistema tiene un directorio global al que pueden acceder todos los usuarios por defecto. Se almacena de manera centralizada para permitir que los usuarios accedan a él desde cualquier ubicación desde la que se conecten. Cualquier usuario puede agregar, editar o eliminar contactos.

Directorios personales

Cada usuario también tiene su propio directorio personal al que solo pueden acceder ellos. El usuario asociado tiene la capacidad para administrar este directorio y agregar, editar o eliminar elementos de él. Se almacena de manera centralizada para permitirle al usuario acceder desde cualquier ubicación desde la que se conecte.

 Si el usuario se ha actualizado de Phone Manager v3, se pueden importar sus contactos personales existentes. Esto solo es compatible si los contactos personales de los usuarios se han almacenado de manera local (ya sea en la carpeta %PROGRAMFILES% de la computadora en la que se encuentran o en su carpeta de "Mis documentos" y NO de manera centralizada). Si se almacenan de manera centralizada, entonces se deberán migrar antes de la actualización. Si estos archivos están presentes, Phone Manager le avisará al usuario automáticamente cuando comience a importar.

Directorios vinculados con bases de datos

Se pueden vincular con bases de datos externas; mediante el uso de una conexión ODBC o OLE DB. Los contactos dentro de esta base de datos luego se importan en el sistema de manera habitual para mantenerlos actualizados. Estos directorios son de solo lectura, dado que cualquier modificación a un contacto se perderá en la próxima importación.

Directorios CSV

Los archivos de texto en formato CSV se pueden usar para importar contactos. Los contactos se pueden importar en el sistema de forma manual o en un horario preconfigurado para que los directorios estén siempre actualizados. Estos directorios son de solo lectura, dado que cualquier modificación a un contacto se perderá en la próxima importación.

 Para obtener más información, consulte la sección Directorios de contactos en la ayuda del Servidor de comunicaciones.

Contactos personales de Microsoft Outlook

Si un usuario tiene habilitada la opción *Descargar contactos de Outlook* en su *Perfil de cliente* en el servidor, entonces los contactos personales de Microsoft Outlook se pueden buscar directamente desde Phone Manager.

 El usuario debe estar conectado con una licencia de Microsoft Outlook para habilitar esta función.

 Esto requiere que Microsoft Outlook se ejecute dentro de la misma sesión que el cliente Phone Manager y solo se admiten las carpetas de contactos locales.

Los contactos se pueden buscar mediante los campos de número de Hogar, Teléfono o Móvil/Celular así como los campos de primer nombre, segundo nombre, apellido y nombre de la compañía asociados con el contacto de Outlook. El único usuario que puede buscar y acceder a estos contactos es el usuario local. Otros usuarios no pueden acceder a estos contactos.

Lista de marcación rápida del sistema PBX de MiVoice Office 250

La PBX contiene su propio directorio en la forma de marcaciones rápidas del sistema. Estas entradas se configuran desde la Programación de bases de datos en el sistema MiVoice 250 y el servidor de Phone Manager las descarga directamente desde la PBX cuando se conecta. Cada entrada solo tiene un nombre y número asociado a ella y cada uno de estos campos se puede utilizar para la búsqueda. Cualquier cambio en esta lista que se realice en el sistema MiVoice Office 250 actualizará automáticamente el directorio de Phone Manager.

Todos los usuarios de Phone Manager tienen acceso a buscar y marcar los números de marcación rápida del sistema MiVoice Office 250.

 Las marcaciones rápidas privadas NO se pueden marcar.

5.3.2 Búsqueda

Descripción general

La búsqueda de contactos se realiza desde la ventana principal en la sección *Buscar o marcar*. Al escribir un término de búsqueda relevante, es decir, número de teléfono o nombre, se crea un atajo a todos los elementos coincidentes en la pestaña de contactos.

La búsqueda trata de encontrar una coincidencia en cualquiera de los dispositivos en la PBX o en cualquiera de los directorios que han sido asignados a su cuenta de usuario de Phone Manager en el servidor.

Para cancelar una búsqueda, haga clic en la X junto al botón *Marcar* y esto restaura la pestaña de contactos nuevamente en la vista predeterminada.

 Recuerde que debe cancelar una búsqueda para que la totalidad de sus contactos sean visibles en la pestaña de contactos.

5.4 Historial de Llamadas

Descripción general

El historial de llamadas proporciona una lista de toda su actividad de llamadas recientes. Esto incluye llamadas internas, llamadas externas entrantes y salientes y llamadas perdidas que no fueron contestadas. Si el usuario tiene varios dispositivos (extensiones/agentes) asociados a su perfil, el historial mostrará las llamadas de todos estos mientras el usuario estaba vinculado con ellos (En otras palabras, el historial de llamadas representa al usuario de Phone Manager en lugar del dispositivo en el que la llamada se produjo).

El historial se actualiza después de que una llamada desaparece de la extensión de teléfono actual.

 El historial de llamadas no requiere que Phone Manager se esté ejecutando para guardar la información de la llamada; el servidor registra el historial de llamadas de forma centralizada.

 Sólo son capaces de ver los últimos 2 meses de historial de llamadas en el cliente.

Para cada llamada, la pestaña del historial muestra la siguiente información:

- **Nombre:** este es el nombre del contacto al que se ha realizado la llamada o, si no está disponible, el número externo.
- **Hora:** la hora del día en que se realizó o se recibió la llamada.
- **Tiempo de conversación:** la extensión de tiempo en que la llamada estuvo conectada.
- **Tiempo de timbre:** la extensión de tiempo en que la llamada estuvo sonando.
- **CLI:** el identificador de llamadas (número de la persona que llama) o número externo. Esto solo se completa para las llamadas externas.
- **DDI:** el número directo marcado por la persona que realiza la llamada entrante. Esto solo se completa para las llamadas externas entrantes.
- **Grupo de extensiones:** el grupo de extensiones de la cual provino la llamada. Eso solo se completa para las llamadas externas entrantes.
- **Código de cuenta:** muestra todos los códigos de cuenta que se establecieron para la llamada mientras estaba en curso.

 A medida que la ventana principal cambia de tamaño, el número de columnas que se muestran varía ya que hay más espacio para mostrarlas.

A la izquierda de cada entrada el icono muestra el tipo de llamada.

	Llamada saliente
	Llamada entrante
	Llamada entrante perdida

Junto a cada entrada, del lado derecho, hay iconos para marcar al contacto nuevamente y si el sistema tiene la integración de grabación de llamadas habilitada y el usuario cuenta con los derechos de reproducción, entonces se puede escuchar la grabación de llamada asociada para la llamada.

5.4.1 Grabación de Llamadas

Descripción general

Phone Manager se puede integrar en una Grabadora de Llamadas a fin de proporcionar acceso directo para reproducir las grabaciones para el usuario. La grabación de llamadas también se puede pausar/reanudar para permitir que ciertas partes de una llamada no sean grabadas, por ejemplo, cuando se están proporcionando datos de la tarjeta de crédito.

 Se pueden necesitar licencias de terceros adicionales para pausar/reanudar las grabaciones de llamadas.

Reproducción

Las grabaciones de llamadas se pueden reproducir desde la pestaña [Historial de llamadas](#) dentro de Phone Manager al hacer clic en el icono  junto a la llamada específica.

Esto proporciona un enlace directo a la página de reproducción de esta llamada. Para acceder a la grabación, el Usuario debe tener una cuenta válida en la grabadora de llamadas que le permita acceder a la llamada que está tratando de escuchar.

Pausar/Reanudar

Las grabaciones de llamadas se pueden pausar y reanudar manualmente mediante la configuración de un botón en la [Barra de herramientas](#). Puede ser en la barra de herramientas integrada en la principal ventana o en una barra de herramientas externa. Cuando se utiliza en una barra de herramientas externas el botón seleccionar en la esquina derecha inferior del botón cambiará de color según el estado actual de la grabación de llamadas.

Botón	Estado
	La selección gris muestra que actualmente no se graba ninguna llamada.
	La selección amarilla muestra que la llamada se está grabando.
	La selección roja muestra que la grabación de la llamada está en pausa.

Etiquetado de una llamada

Las grabaciones de llamadas a menudo tienen varios campos para personalizar que se pueden completar y Phone Manager ofrece una forma para hacerlo desde un botón de la barra de herramientas o desde un macro. Se pueden configurar de manera que el valor y campo de una etiqueta específica se utilice cada vez o puede avisarle al usuario que ingrese un valor personalizado cada vez.

5.5 Perfiles de presencia

Los Perfiles de presencia proporcionan un mecanismo para controlar muchos aspectos de la extensión de un usuario. Si se puede utilizar Perfiles de presencia, a cada usuario se le entregará un conjunto predeterminado de perfiles que pueden agregar, editar o eliminar según lo deseen.

Información de perfil

Cada perfil tiene un nombre que será visible para otros usuarios de Phone Manager cuando sea seleccionado. Luego se puede complementar el nombre del perfil con información adicional que se puede modificar según se requiera y también estará visible para otros usuarios.

Por ejemplo, el perfil "En una reunión" se podría complementar con "hasta las 4 p.m." para brindarle a los usuarios más información sobre el estado.

 Si el perfil seleccionado está configurado para permitir DND, entonces la Información adicional se agregará al texto del estado DND en el sistema telefónico.

Control de extensiones

Cada Perfil de presencia puede controlar los siguientes aspectos de la extensión principal del usuario:

- No molestar
- Estado de grupo de extensiones UCD*
- Desviando
- Dynamic Extension Express

* Requires Phone Manager Professional or higher.

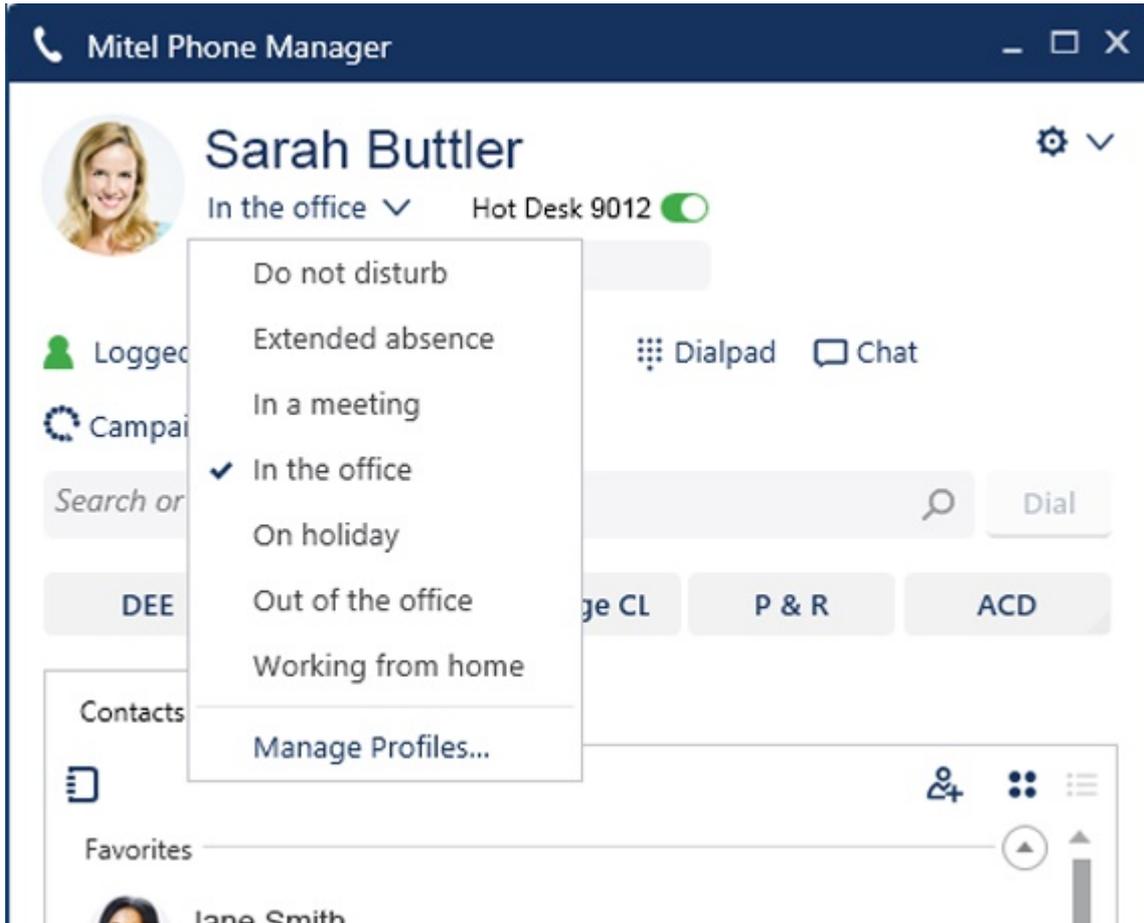
Cuando se modifica un perfil, cualquier cambio de estado de extensión se aplica a la extensión principal del usuario y a cualquier extensión a la que tengan conectado Phone Manager (aparte del control DEE que solo se aplica a la extensión principal).

Para más información sobre los Perfiles de presencia, lea la sección sobre [Cómo editar perfiles de presencia](#).

 Los perfiles de presencia solamente pueden controlar si cada uno de sus dispositivos está activo o no (si sonará o no). La configuración del orden en que suenan se debe realizar en el sistema telefónico.

Cómo usar los Perfiles de presencia

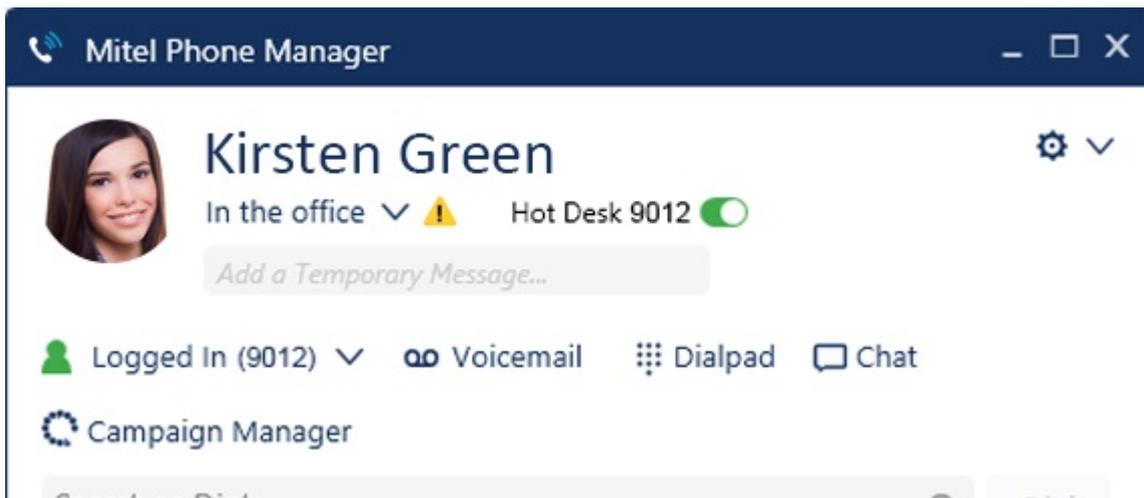
El perfil actualmente en uso se puede ver debajo del nombre de usuario en la parte superior de la ventana principal de Phone Manager. Para modificar el perfil en uso, utilice el menú desplegable a la derecha del perfil actual y seleccione el nuevo perfil que desea aplicar. El perfil actualmente seleccionado tendrá una marca de verificación al lado.



La selección de 'Administrar perfiles'; es un acceso directo para editar los Perfiles de presencia en [Ajustes](#).

Advertencias de configuración

En algunos casos puede aparecer una advertencia para alertar acerca de posibles problemas de configuración.



Cuando aparece el triángulo de advertencia, será por alguna de las siguientes situaciones:

El estado de su dispositivo no coincide con su configuración de Perfil de presencia

Cuando aparece este mensaje, significa que el estado de la Extensión principal del usuario no está configurado en el Perfil de presencia seleccionado actualmente. Esto podría deberse a un cambio manual en la extensión, por ejemplo que se ha colocado manualmente en DND. Para solucionar la configuración, haga clic con el botón izquierdo sobre el triángulo de advertencia y acepte el aviso que aparece.

Su extensión no sonará con el perfil seleccionado

Cuando se muestra este mensaje, significa que la extensión a la que Phone Manager está conectado actualmente no está configurada para sonar en el Perfil de presencia seleccionado en este momento. Si se requiere la extensión para que suene, entonces edite el perfil actual o seleccione otro que esté configurado para sonar.

5.6 Chat

Descripción general

El chat es una característica del estilo de mensajería instantánea que permite a los usuarios de Phone Manager intercambiar mensajes cortos entre sí. Cuando se inicia una sesión de chat, se crea una nueva conversación que agrupa los mensajes enviados. Si un usuario está fuera de línea cuando se envía un mensaje de chat, se le notificará de los nuevos mensajes la próxima vez que se conecte.

Preste atención al icono de un usuario con quien desea iniciar una sesión de chat. Los colores dan una pista sobre el estado de su teléfono y el tipo de icono indica si el usuario probablemente verá el mensaje de chat de inmediato o más adelante.



Este icono verde vacío significa que el terminal de este usuario está libre, pero su software de Phone Manager no está en ejecución por lo que no verá el mensaje hasta la próxima vez que ejecute Phone Manager.



Este icono verde sólido significa que el terminal de este usuario está libre y su Phone Manager se está ejecutando de manera que debería ver su mensaje de chat de inmediato.

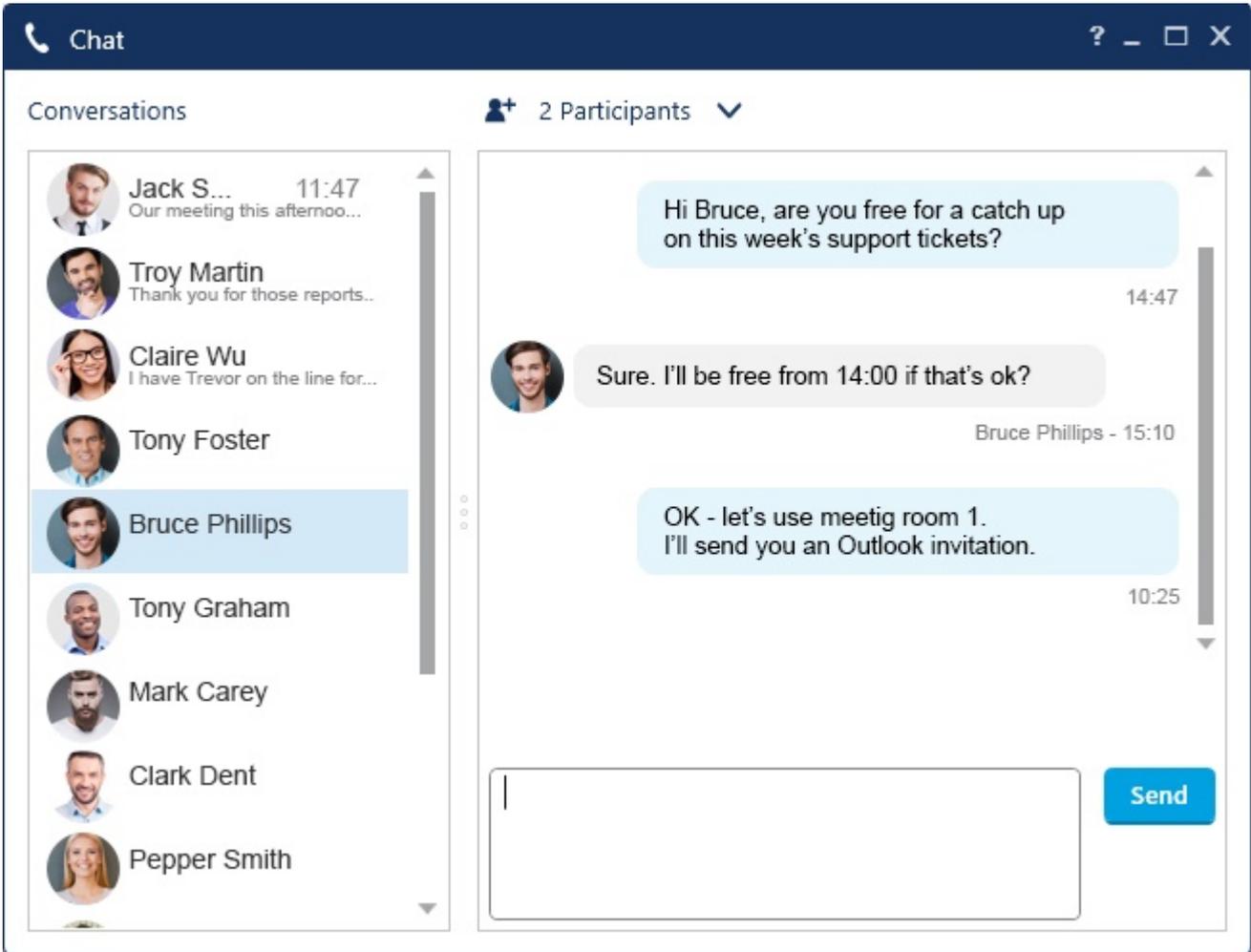


Este icono rojo sólido significa que el usuario está ocupado en una llamada pero debería ver su mensaje de chat de inmediato.

Para iniciar una sesión de chat, haga clic con el botón derecho en el icono del usuario y seleccione el chat desde el menú. (Este menú muestra las opciones disponibles con la licencia de Líder de equipo de Phone Manager para un gerente de centro de contacto)

 La longitud máxima por mensaje de chat es de 2500 caracteres.

Así es como debería verse su sesión de chat.



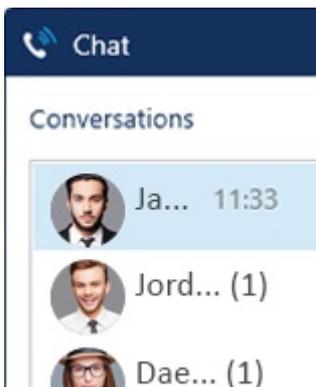
Notificaciones de mensajes

Cuando se recibe un nuevo mensaje, el icono en el menú de inicio cambiará a naranja.



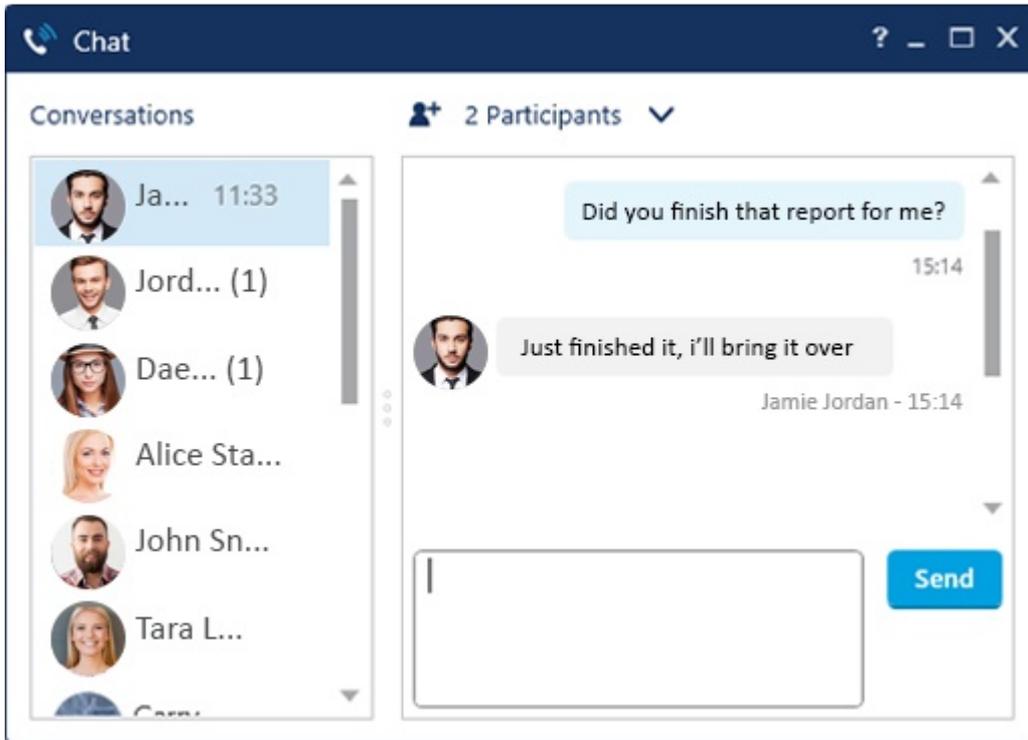
Al hacer clic en el icono, se mostrará el mensaje nuevo. Los mensajes que envíe se muestra a la izquierda y los mensajes recibidos se muestran a la derecha. La hora del mensaje está marcada a la derecha del mensaje.

Junto a cada conversación, si hay nuevos mensajes sin leer se muestra la cantidad de mensajes no leídos en cada conversación del usuario.



Sesiones de chat múltiples

Las sesiones de chat múltiples son agrupadas por el usuario a quien se envía el mensaje o de quien se recibe. Cada usuario tiene la lista de conversaciones que se muestran en el lado izquierdo, y al hacer clic en el nombre se cambia a la ventana de la derecha para mostrar el historial.



Group Chat

Phone Manager supports chat conversations between 3 or more users. To add another user to a chat session, press the '+' icon at the top of the conversation window and then search of the user. A list of the users currently involved in the conversation is displayed at the top of the conversation window. a user's avatar will appear next to any of their messages to help identify them.

Currently group chat is not available for Phone Manager Mobile.

Hiding Chat Sessions

Chat sessions can be hidden to remove completed conversations from the UI. To hide a session right click on the user on the left hand navigation menu and select 'Hide Conversation'.

5.7 Teclas de acceso rápido

Descripción general

Las teclas de acceso rápido permiten a los usuarios definir una combinación de pulsaciones de teclas para acceder a las funciones más utilizadas en Phone Manager. La configuración de las teclas de acceso rápido es específica para cada usuario. La siguiente lista de acciones de teclas de acceso son compatibles:

Acción	Descripción
Contestar llamada	Contesta la llamada que actualmente está sonando. Si hay alguna llamada en curso, entonces esto se ignora.
Borrar llamada	Borra la llamada que está conectada a la extensión.
Búsqueda de directorio	Trae al frente la ventana principal y ajusta el enfoque y el cursor en el campo <i>Buscar o marcar</i> .
No molestar	Alterna el estado DND en la extensión. Si no hay un mensaje preconfigurado, solicitará el mensaje a utilizar.
Seleccionar y marcar	Marca el número que está actualmente seleccionado en otras aplicaciones.
Poner en espera o recuperar	Si una llamada se encuentra en espera entonces la recupera, de lo contrario la pone en espera.
Iniciar historial de llamadas	Trae al frente la ventana principal y pone en el centro la pestaña del historial de llamadas.
Iniciar teclado de marcación	Muestra la ventana del teclado de marcación.
Silenciar	Silencia el audio para la llamada actual. Si este es un teléfono virtual, entonces ambos extremos de la llamada se silencian; de lo contrario, solo se silencia el audio de la extensión del usuario. Consulte Limitaciones del teléfono virtual .
Volver a marcar	Vuelve a marcar el último número con la función de Mitel (código por defecto 380). No se admite en el teléfono virtual (use el historial de llamadas en su lugar), consulte Limitaciones del teléfono virtual .
Restaurar Phone Manager	Trae al frente la ventana principal.
Subir volumen	Aumenta el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
Bajar volumen	Disminuye el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.

Configuración

Para configurar las teclas de acceso rápido:

1. Abra la ventana *Ajustes*.
2. Seleccione la pestaña *Teclas de acceso rápido*.
3. Haga doble clic en la entrada de la tecla de acceso rápido para configurarla.

4. Se debe habilitar cada tecla de acceso rápido. Para hacerlo, marque la opción **Habilitado**.
5. Seleccione la **Tecla** a utilizar para la tecla de acceso rápido.
6. Marque las casillas de verificación **Alt**, **Ctrl**, **Shift** y/o **Win** que se utilizarán en combinación con la **Tecla** seleccionada.
7. Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios/

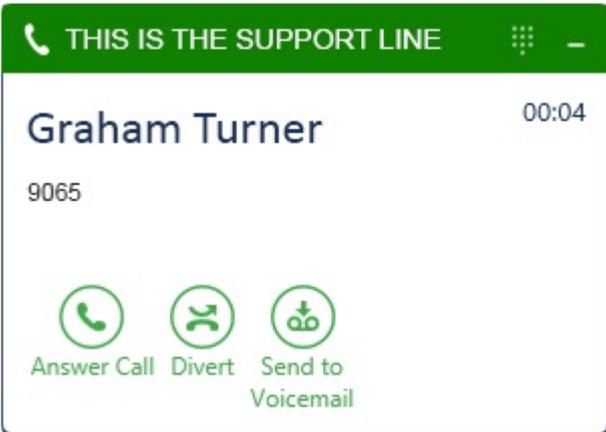
 Siempre configure las teclas de acceso rápido con por lo menos 3 combinaciones, por ejemplo, Alt + Ctrl + D. El uso de combinaciones más simples puede resultar en conflictos con otras aplicaciones que se ejecutan al mismo tiempo.

5.8 Perfiles de aviso de llamada

Descripción general

Los perfiles de aviso controlan la manera en que se muestran las ventanas emergentes de las notificaciones en Phone Manager cuando se reciben llamadas en el cliente. La información que se muestra, el color y el texto de la barra de título se puede cambiar dependiendo de que se cumpla un conjunto específico de condiciones para la llamada.

Por ejemplo, usando una condición en el número DDI, las llamadas de la línea de soporte se podrían mostrar con un cartel verde y las llamadas de ventas, con un cartel azul.

Llamadas de la línea de soporte mostradas con un cartel verde.	Las llamadas de ventas se podrían mostrar con un cartel azul.
	

Se pueden crear varios perfiles diferentes y se les puede dar una prioridad a fin de que si dos carteles tienen una condición similar, entonces se utiliza el que tiene la prioridad más alta.

Esta característica se puede utilizar para identificar a los llamantes VIP con el fin de mejorar el servicio al cliente.

 Consulte la sección Perfiles de aviso de llamada en el servidor Servicio de comunicaciones para obtener detalles sobre cómo configurarlos.

5.9 Barra de herramientas integrada

Descripción general

La barra de herramientas integrada ofrece cinco botones en la ventana principal que se muestran debajo del campo *Buscar o marcar*. Cada botón puede ser personalizado por el usuario para definir la etiqueta mostrada y la acción que se lleva a cabo cuando se hace clic en el botón.

 Solo está disponible cuando se ejecuta con una licencia profesional o superior, o cuando se utiliza el teléfono virtual incorporado.

Personalización de los botones

Para editar un botón:

1. Haga clic derecho en el botón y seleccione *Editar*.
2. Seleccione la *Acción* a realizar desde la lista desplegable de acciones. Consulte la sección [Acciones del botón](#) para obtener más detalles.
3. Ingrese el nombre que se mostrará en el botón en el campo *Nombre*.
4. Configure los *Parámetros* que se requieran según la *Acción* seleccionada.

5.10 6900 Handset Support

Phone Manager Desktop now works in conjunction with the Mitel 6900 series of SIP handsets. Due to the architecture of SIP, some of Phone Manager's features do not work on the new handsets.

This section of the document outlines the main differences and feature gap between using Phone Manager on a 6900 handset instead of a standard Mitel IP or Digital handset.

Unsupported Call Banner Features

- Mute Button does not show status
- Add Party / Merge
- Conference

Unsupported Toolbar Features

- Feature Codes
- Make Call with Caller ID
- Park Toggle
- Play Prompt
- Record-A-Call

6 Características profesionales

La siguiente sección abarca las características que están disponibles en la versión con licencia profesional de Phone Manager.

Control del Agente de ACD	Capacidad del usuario para controlar su estado de ACD.
Control de grupos UCD	Capacidad del usuario para controlar su estado de UCD.
Barra de herramientas integrada	Esto proporciona 5 botones que se pueden personalizar en la ventana principal.
Barras de herramientas	Esto brinda acceso a las barras de herramientas completas.
Compatibilidad con aplicaciones	Integración con una aplicación de terceros usando Acceso a API , Macros , TAPI , Línea de comandos o Complementos de compatibilidad con aplicaciones .
Phone Manager Outbound	Esto brinda acceso al formato de Campaign Manager.

6.1 Compatibilidad con aplicaciones

Phone Manager puede integrarse en aplicaciones de terceros de varias maneras dependiendo de los requisitos y las características que son compatibles con la aplicación. Esto puede ser tan simple como [Seleccionar y marcar](#) o un control total más complejo de llamadas y eventos utilizando [Acceso a API](#) o un diseño de Macro.

La siguiente es la lista de opciones de integración disponibles.

Método	Descripción
Directorios	Importaciones del directorio de contactos, para mostrar en las notificaciones información acerca de la persona que llama.
Seleccionar y marcar	Se puede marcar desde otras aplicaciones al seleccionar el número y, luego, activar la marcación mediante las Teclas de acceso rápido o hacer doble clic en la selección y el icono de marcación.
Línea de comandos	Los argumentos de la línea de comandos se pueden pasar al ejecutable del cliente para realizar acciones.
Macros	Macros de VBScript que se pueden activar en eventos de llamada o manualmente por el usuario.
TAPI	Controlador de TAPI propia para la integración en aplicaciones de terceros.
Complementos de compatibilidad con aplicaciones	Los complementos proporcionan una integración específica para una gama de aplicaciones de estilo CRM muy conocidas.



Si la aplicación o la versión no se admite actualmente, complete el proceso de solicitud de integración y podremos investigar la posibilidad de admitir esta aplicación.

6.1.1 Acceso a API

Descripción general

El cliente proporciona componentes API que se pueden utilizar para incorporar algunas de las funcionalidades del cliente Phone Manager en una aplicación de terceros. A diferencia de las demás opciones de [Compatibilidad con aplicaciones](#) no es necesario que el cliente se esté ejecutando para hacerlo.

Todos los eventos y métodos de control de llamadas están disponibles, por lo que las aplicaciones pueden reaccionar a los eventos de llamadas con timbre y recibir los detalles de la llamada y, luego, realizar su propio manejo de qué hacer a continuación, es decir, ventanas emergentes en pantalla, llamadas salientes, etc.

 Esto requiere que el proveedor o administrador de la aplicación realice un trabajo de desarrollo.

 Al utilizar la API, el cliente de Phone Manager puede estar en ejecución al mismo tiempo y esto ocupará una sola licencia, siempre que el cliente de Phone Manager y la aplicación se ejecuten en la misma sesión de usuario.

 Consulte la referencia de API de Phone Manager para obtener más información.

6.1.2 Macros

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager es compatible con una interfaz de secuencias de comandos para permitir que se desarrollen macros VBScript. Luego pueden configurarse para que se activen mediante una acción manual del usuario, es decir, la acción de un botón de la barra de herramientas, o automáticamente en eventos de llamada predefinidos. La interfaz de secuencias de comandos proporciona acceso a la información de llamada que se puede utilizar dentro de la secuencia de comandos y métodos adicionales para controlar la extensión y otras características, es decir, la grabación de llamadas.

Por ejemplo, este ejemplo de VBScript mostrará un cuadro de mensaje cuando se reciba una llamada entrante y mostrará la identificación de la llamada:

```
BuzónMsj "Llamada de " & ControlTeléfono.CLI
```

 Consulte la referencia de Macro API de Phone Manager para obtener más información.

Configuración

La configuración y el diseño del macro están disponibles para los usuarios que tienen habilitada la opción *Permitir edición de macro* en su *Perfil de cliente* en el servidor. Sin esta opción, los usuarios solo pueden cambiar la opción **Habilitar macros accionados por eventos**. Esto controla si los macros que se han asignado al usuario se activarán en los eventos de llamadas asociados.

Al crear nuevos macros, primero son diseñados y probados dentro de esta sección. Una vez finalizado, se pueden publicar y esto permite que estén disponibles en el servidor. Una vez publicados pueden ser asignados a los usuarios pertinentes. Se realiza una copia de la versión local del macro y esto no se puede editar. Cualquier actualización tendría que hacerse sobre la versión local original y, luego, volver a publicarse. Los usuarios tendrían entonces que ser reasignados a esta nueva versión publicada. Esto proporciona un nivel de seguridad para evitar que los macros sean implementados sin permiso.

La lista de macros que aparece en la sección *Configuración de macro* solo muestra los macros locales no publicados al servidor para este usuario. Para ver la lista de macros publicados, consulte la sección *Macros* en la interfaz de usuario del servidor.

Para crear o editar un nuevo macro:

1. Haga clic en el botón *Nuevo* o *Editar*.
2. Ingrese un **Nombre** que se utilizará en el servidor para identificar este macro.
3. Ingrese una **Descripción** que se pueda utilizar para dar detalles sobre para qué es este macro.
4. Seleccione el evento de llamada para que active automáticamente el macro.
 - Dirección: entrante, saliente o ambas.
 - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
 - Tipo: externa, interna o ambas.
5. Ingrese el texto del macro en la sección **VB Script**.
6. Use el botón **Probar** para validar la sintaxis. Si existe algún error, se muestra un cuadro de mensaje que indica el error.
7. Haga clic en **Guardar** para guardar este macro.

Para publicar un macro:

1. Seleccione el macro de la lista de macros disponibles.
2. Haga clic en **Publicar**.
3. Ingrese un nuevo nombre para el macro, se recomienda incluir un número de versión o revisión.

4. Haga clic en **Aceptar**
5. Desde la interfaz de usuario del servidor, asigne esto a los usuarios pertinentes.

Para eliminar un macro publicado:

1. Desde el servidor, abra la sección Sitio -> Características -> Phone Manager -> Macros
2. Seleccione el macro y haga clic en **Eliminar**.

6.1.3 Complementos de compatibilidad con aplicaciones

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager contiene complementos disponibles que son capaces de integrarse directamente con una amplia gama de aplicaciones de CRM y PIM conocidas. Los complementos proporcionan generalmente una integración más profunda y fluida que otros métodos ya que aprovechan las API de la aplicación específica.

Características

Hay 4 características que los complementos pueden proporcionar. Dependiendo de la aplicación con la que se está integrando, solo algunas de las características pueden estar disponibles con diferentes niveles de soporte y puede que sea necesario realizar un trabajo de integración por parte del proveedor de la aplicación o el administrador del sistema. Consulte el documento de integración de la aplicación para el complemento específico para obtener más detalles.

- **Marcar directamente desde la aplicación:** por ejemplo, contar con un botón de marcación junto al campo de un número de teléfono.
- **Ventanas emergentes en pantalla:** buscar en la aplicación los contactos que tengan los identificadores de llamada correspondiente y visualizar el registro.
- **Historial de llamadas:** crear un historial de la actividad de llamadas telefónicas en la aplicación con los detalles de la llamada.
- **Sincronización Calendario y DND:** controlar el estado DND del terminal en base a las entradas del calendario en la aplicación.

 If multiple features are required then a new application support set up is needed for each one. E.g. screen pop and call history are required, an application plugin needs adding and configuring for each one.

Configuración

Para configurar un complemento para una de las características de compatibilidad con aplicaciones:

1. Desde la sección Configuración de compatibilidad con aplicaciones.
2. Haga clic en el botón **Nuevo**.
3. Desde la lista de **Aplicaciones**, seleccione la aplicación con la cual integrarlo.
4. Esto luego cambia la configuración a la derecha para mostrar la configuración específica necesaria para este complemento. Consulte el documento de integración relevante para obtener más detalles.
5. Seleccione la **Característica** para habilitar, ya sea:
 - Ventanas emergentes en pantalla
 - Historial de llamadas
 - Sincronización Calendario/DND
6. Se pueden habilitar múltiples características para cada complemento mediante la repetición del proceso desde el paso 1.
7. Seleccione el activador de eventos que hará que la característica se accione (esto no se aplica a la sincronización Calendario/DND).
 - Dirección: entrante, saliente o ambas.
 - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
 - Tipo: externa, interna o ambas.

8. Haga clic en **Guardar**.

6.1.4 TAPI

Descripción general

El Proveedor de servicio de TAPI (TSP) ofrece un soporte de TAPI propia para aplicaciones cliente, no se admiten TAPI de terceros. Los entornos multiusuario, como Servicio de Terminal, Escritorio Remoto o configuraciones de Citrix no se admiten en esta versión.

El servicio TSP admite los estándares TAPI v2 y TAPI v3.

El TSP solo admite el control de llamadas en la primera llamada a un dispositivo único y eventos limitados (nuevo y final) para las llamadas adicionales se proporcionarán a la aplicación cliente.

El TSP no puede ser probado con todas las aplicaciones que "admitan" TAPI debido a las diferentes formas en que se puede implementar. Además, las funciones disponibles en la aplicación cliente dependen de lo que la aplicación de terceros haya implementado. El TSP no funciona necesariamente con todas las aplicaciones que hayan implementado TAPI y debería verificarse para garantizar una integración adecuada.

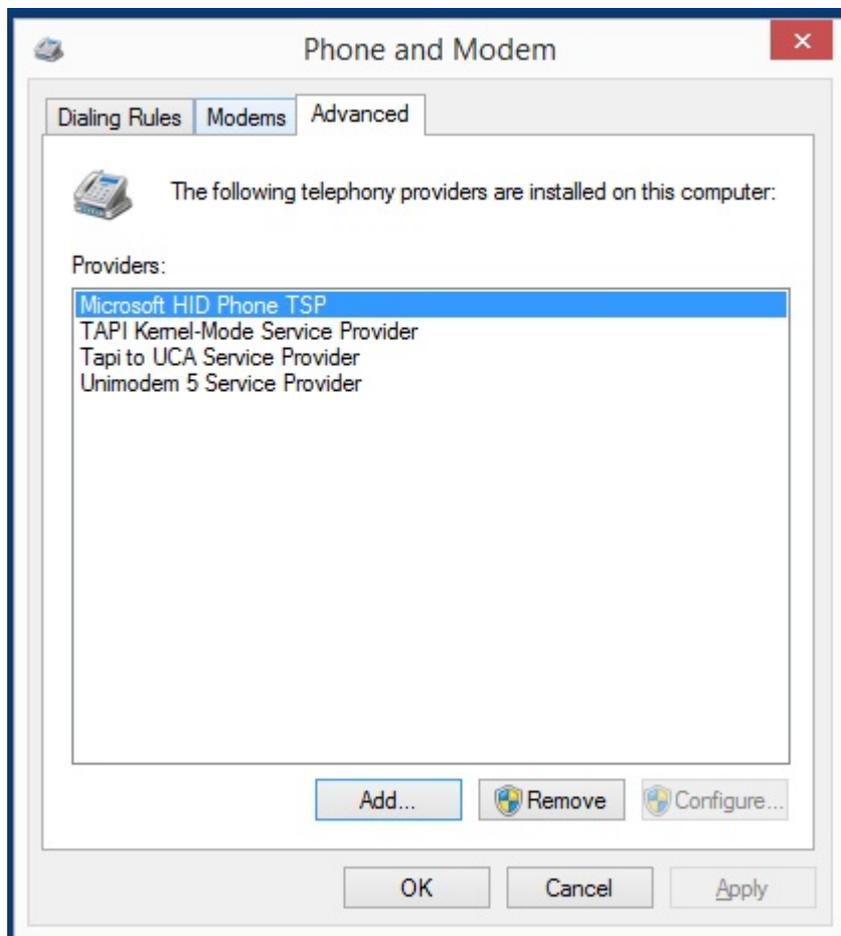
El TSP admite las siguientes funciones de telefonía básica definidas por Microsoft.

http://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/ms725522%28v=vs.85%29.aspx#tspi.call_states_and_events_qref

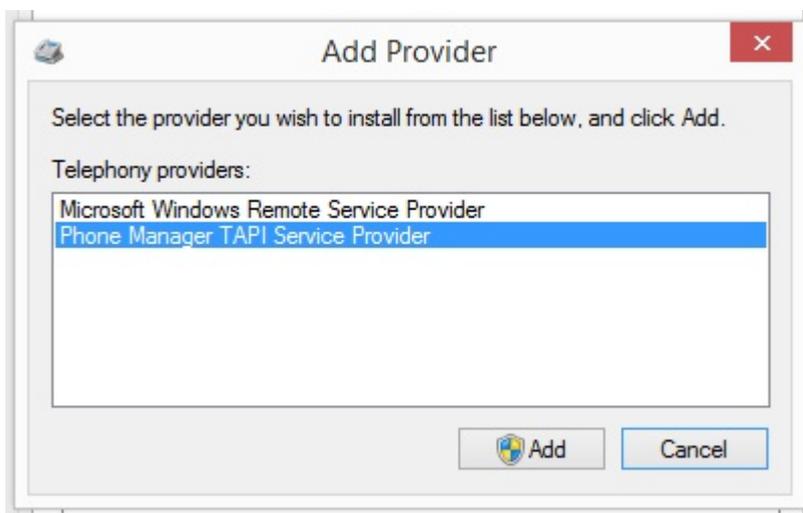
Configuración

Cuando se instale Phone Manager para utilizar la función TAPI, se debe configurar en Windows. Para hacerlo siga el siguiente procedimiento:

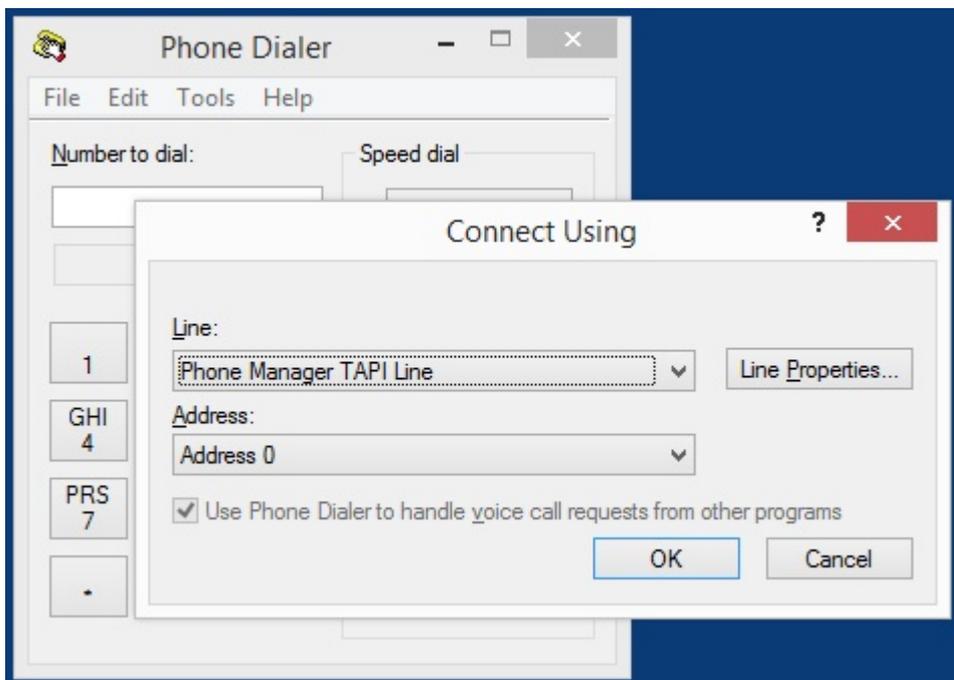
1. Desde Windows abra el formato de panel de control de "Teléfono y módem".



2. Seleccione la pestaña *Avanzado* y haga clic en el botón *Agregar*.
3. De la lista de proveedores, seleccione la opción "Proveedor del Servicio TAPI de Phone Manager" y haga clic en *Agregar*.



4. Haga clic en *Cerrar*. El controlador de TAPI ya está listo para usar.
5. Si desea probar el controlador de TAPI con el Marcador telefónico de Windows, seleccione Inicio -> Ejecutar -> marcador
6. Seleccione *Herramientas* -> *Conectar usando*, seleccione la "Línea TAPI de Phone Manager" y haga clic en *Aceptar*.



7. Mientras se ejecuta Phone Manager, realice una llamada desde el Marcador telefónico.
8. Si puede comunicarse, entonces el controlador de TAPI funciona correctamente.

6.1.5 Línea de comandos

Descripción general

El cliente se puede ejecutar a través de la línea de comandos para anular las opciones de configuración local en el inicio y para realizar acciones básicas de control de llamadas mientras el cliente se está ejecutando.

Por ejemplo *PhoneManager.Cliente.exe MC: 8889274671*, hará que se marque el número 8889274671.

Opciones de inicio

Si ningún cliente se está ejecutando, entonces se pueden usar los siguientes argumentos para anular la configuración local del cliente cuando se inicia. Por ejemplo, para utilizar un número de extensión diferente o una cuenta de usuario diferente.

Para anular la ubicación:	/Anular:"verdadero" /Ubicación:"Oficina"
Para anular la extensión:	/Anular:"verdadero" /Extensión:"1001"
Para anular los detalles del servidor y el usuario:	/Anular:"verdadero" /Host:"servidordeaplicaciones" /Nombredeusuario:"dominio\usuario" /Contraseña:"micontraseña" /Anular:"verdadero" /Host:"servidordeaplicaciones" /Nombredeusuario:"usuario1" /Contraseña:"micontraseña"

Opciones de ejecución

Si el cliente está en ejecución, entonces se pueden utilizar los siguientes argumentos para realizar acciones básicas de control de llamadas.

Argumentos de control de llamada y extensión	
MC:número:{códigodecuenta}	Realiza una llamada al <i>número</i> proporcionado; si se suministra un <i>códigodecuenta</i> entonces se lo utiliza al realizar la llamada.
ANS	Contesta una llamada que suena en la extensión.
CC	Borra la llamada activa actual en la extensión.
HC	Pone en espera la llamada activa actual en la extensión.
RC	Recupera la llamada puesta en espera en la extensión.
AC:códigodecuenta	Establece el <i>códigodecuenta</i> para la llamada activa actual en la extensión.
MD:"{texto}"	Cambia la visualización de la línea superior de la pantalla en el conjunto de claves de extensión a un valor de <i>texto</i> , hasta 16 caracteres. Esto requiere una llamada externa troncal en curso.
DND:"{textodelmensaje}"	Define el DND en la extensión usando el <i>textodelmensaje</i> ; si no hay ningún <i>textodelmensaje</i> especificado, se elimina el DND de la extensión.
TOGGLEDND	Alterna el DND en la extensión; por lo tanto, si está activado, lo elimina y, si está desactivado, lo establece.
LN:idagente: {grupodeextensiones}	Conecta el <i>idagente</i> de ACD en el <i>grupodeextensiones</i> dado. Si no se proporciona ningún <i>grupodeextensiones</i> , entonces todos los grupo de extensiones.
LF:idagente: {grupodeextensiones}	Desconecta el <i>idagente</i> de ACD del <i>grupodeextensiones</i> dado. Si no se proporciona ningún <i>grupodeextensiones</i> , entonces todos los grupo de extensiones.
VD	Disminuye el volumen en la extensión. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
VI	Aumenta el volumen en la extensión. Consulte la sección Control del volumen para

	obtener más detalles.
FI:destino	Define un desvío inmediato al <i>destino</i> .
FB:destino	Define un desvío en caso de estar ocupado al <i>destino</i> .
FN	Elimina cualquier desvío.
FNA:destino	Define un desvío en caso de no haber respuesta al <i>destino</i> .
FAB:destino	Define un desvío en caso de no haber respuesta por estar ocupado al <i>destino</i> .
TC:destino	Realiza una transferencia directa al <i>destino</i>
Argumentos de integración de grabación de llamadas (requiere que la integración de grabación de llamadas esté habilitada)	
TAG:campo:texto	Etiqueta el <i>campo</i> de etiqueta de la grabación de llamadas con el <i>texto</i> proporcionado sobrescribiendo cualquier información existente en este campo de etiqueta.
TAGAPPEND:campo:texto	Etiqueta el <i>campo</i> de etiqueta de la grabación de llamadas con el <i>texto</i> proporcionado anexándolo a cualquier información existente en este campo.
PR	Pausa la grabación de la llamada activa actual en la extensión.
RR	Reanuda la grabación de la llamada activa actual en la extensión.

6.1.6 Busylight

Phone Manager Desktop now provides support for Kuando Busylight, a USB status light device which makes extension or agent status visible to co-workers in an office environment.

 Busylight support is available with Professional and Team Leader versions of Phone Manager. The busylight will flash between purple and white if not licensed.

 The busylight mode and notification settings are centrally configured via client profile on the MCS server.

BusyLight Modes

The busylight mode setting controls whether Phone Manager provides extension status or agent status. The tables below outline the colours displayed depending on mode.

Extension Mode

Colour	Description
Grey	The Phone Manager application is not running
Green	The extension is currently idle
Flashing Red	There is an incoming call alerting the phone
Solid Red	The phone is currently busy on a call
Blue	The phone is currently in the do-not-disturb status
Yellow	The agent logged into the phone is in the wrap-up status

Agent Mode

Colour	Description
Grey	There is no agent logged into the phone
Green	The agent is currently in the free state
Flashing Red	There is an incoming call alerting the phone
Solid Red	The phone is currently busy on a call
Blue	The phone is currently in the do-not-disturb status
Yellow	The agent logged is in the wrap-up status

Notifications

As well as showing current status, the busylight can be used to indicate to users if they have any notifications for missed calls, chats or voicemails.

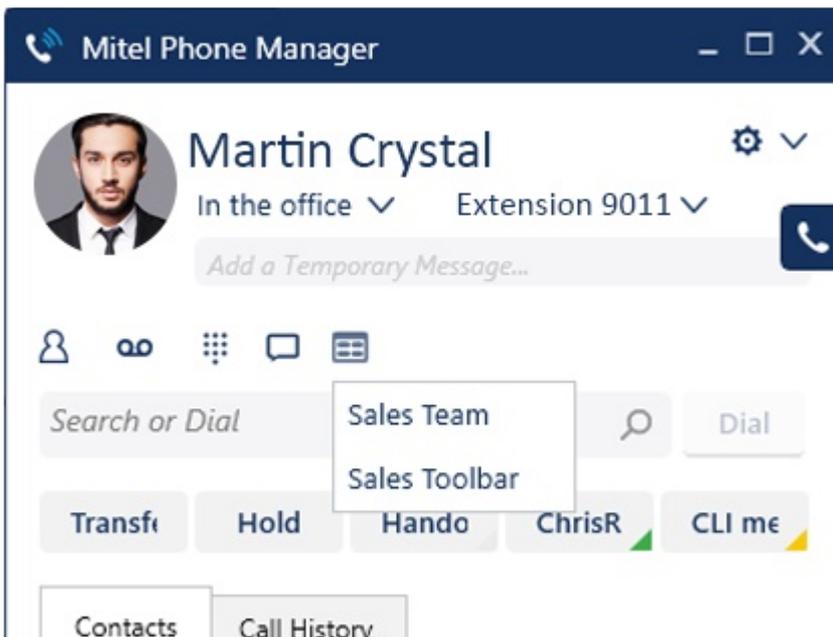
With the notification setting enabled, the busylight will still show status but will pulse.

6.2 Barras de herramientas

Descripción general

Las barras de herramientas permiten configurar la aplicación de modo tal que las acciones realizadas comúnmente se puedan ejecutar con solo tocar un botón. Se pueden programar funciones específicas para un botón, como contestar una llamada, etiquetar una grabación de llamada, o se puede ejecutar un macro para tareas más avanzadas. Las barras de herramientas se configuran en el servidor y se asignan a usuarios especificados.

Quando se asigna una barra de herramientas, se vuelve disponible para que el usuario pueda abrirla en el menú de *Barras de herramientas* en la ventana principal. (Phone Manager debe reiniciarse para "leer" los derechos de cualquier nueva barra de herramientas)



Se pueden crear varias barras de herramientas con diferentes cantidades de botones que pueden tener etiquetas personalizadas y ser de colores para resaltar o categorizar determinados tipos de botones. Para abrir una barra de herramientas, seleccione la entrada desde el menú desplegable de barras de herramientas.



6.2.1 Barra de herramientas integrada

Descripción general

La barra de herramientas integrada ofrece cinco botones en la ventana principal que se muestran debajo del campo *Buscar o marcar*. Cada botón puede ser personalizado por el usuario para definir la etiqueta mostrada y la acción que se lleva a cabo cuando se hace clic en el botón.

 Solo está disponible cuando se ejecuta con una licencia profesional o superior, o cuando se utiliza el teléfono virtual incorporado.

Personalización de los botones

Para editar un botón:

1. Haga clic derecho en el botón y seleccione *Editar*.
2. Seleccione la *Acción* a realizar desde la lista desplegable de acciones. Consulte la sección [Acciones del botón](#) para obtener más detalles.
3. Ingrese el nombre que se mostrará en el botón en el campo *Nombre*.
4. Configure los *Parámetros* que se requieran según la *Acción* seleccionada.

6.2.2 Acciones del botón

Descripción general

Los botones que pueden usarse en una barra de herramientas tienen diferentes acciones que se pueden realizar al hacer clic sobre ellos. Dependiendo de la acción, puede ser necesario configurar parámetros adicionales, o en algunos casos, si no se los proporciona, entonces se le solicitará al usuario que los ingrese cuando haga clic en el botón.

Acción	Parámetros	Descripción
Ajuste final de ACD	Ninguno	Finaliza el estado de ajuste para este agente y lo coloca en estado libre.
Estado de ACD	Opcional: <i>Grupodeextensiones</i>	Conecta al agente en el <i>Grupodeextensiones ACD</i> especificado. Si no está especificado, entonces lo conecta a todos los grupos de ACD. Si ya está conectado, entonces alterna el estado y desconecta la ID de Agente del <i>Grupodeextensiones</i> especificado; sino está especificado lo desconecta de todos los grupos.
Contestar llamada	Ninguno	Contesta una llamada que suena en la extensión.
Cambiar ID de llamadas	Opcional: <i>Número</i>	Esto cambia el identificador de llamadas salientes (CLI) (o el número de la persona que llama [Calling Party Number, CPN]) que se presenta cuando se hacen llamadas externas desde esta extensión. La característica debe estar habilitada en la PBX y el número presentado debe ser permitido por el proveedor de la línea de red troncal.
Borrar llamada	Ninguno	Borra (o cuelga) la llamada que está conectada a la extensión.
Marcar dígitos	Opcional: <i>Dígitos</i>	Envía los <i>Dígitos</i> especificados a la

		<p>extensión. Si no están especificados, se le solicitan los dígitos al usuario.</p>
No molestar (DND)	<p>Opcional: <i>Número</i> Opcional: <i>Texto</i></p>	<p>Si la extensión ya se encuentra en el estado DND, entonces el DND se desactiva. Si no está en DND, entonces la extensión se coloca en DND usando el <i>Número</i> y el <i>Texto</i> del mensaje si está especificado. De lo contrario, se le solicita al usuario que ingrese el texto asociado al mensaje.</p>
DSS/BLF	<p>Required: <i>Type</i> Required: <i>Number</i></p>	<p>Select the type of DSS required (User, Agent, Extension or Hunt Group) <i>Type</i>. Enter the number of the device or use the User selection window if applicable.</p> <p>Colour Key: Green - Idle/Free Red (Flashing) - Call Ringing Red - Busy Yellow - Call On Hold Blue - DND</p>
Habilitar macros accionados por eventos	Ninguno	Habilita o deshabilita macros accionados por eventos.
Código de función	<p>Opcional: <i>Código</i> Opcional: <i>Parámetro</i></p>	<p>Esto representa cualquier código de función que esté disponible en la PBX de MiVoice Office 250. La lista de códigos de funciones disponibles se descarga automáticamente desde la PBX de MiVoice Office 250 junto con la descripción.</p> <p>Esto establecerá el <i>Código</i> de función especificado o solicitará al usuario que introduzca el número de código de</p>

		función. Algunos códigos de función pueden aceptar <i>Parámetros</i> adicionales y esto puede ser configurado, pero el usuario no puede introducir parámetros adicionales si no está especificado.
Modo auricular	Ninguno	Habilita o deshabilita el modo auricular en la extensión.
Poner llamada en espera	Ninguno	Pone en espera la llamada que está actualmente conectada a la extensión.
Realizar llamada	Opcional: <i>Número</i>	Realiza una llamada desde la extensión al <i>Número</i> . Si el <i>Número</i> no está especificado, se le solicita al usuario que lo ingrese.
Park	Required: <i>Type</i> Required: <i>Number</i>	Select the park location type (Phantom or Hunt Group), then enter the number of the park location.
Pausar/reanudar grabación de llamadas	Ninguno	Pausa o reanuda la grabación de llamadas para la llamada activa en la extensión. (Requiere que la integración de grabación de llamadas esté habilitada).
Solicitud de reproducción	Opcional: <i>CRA</i>	Si la PBX tiene un sistema IVR conectado, entonces se pone en conferencia en el número del dispositivo <i>IVR</i> configurado en la llamada actual.
Grabar llamada actual	Opcional: <i>Buzón</i>	Esto inicia una grabación para esta llamada y la almacena en el <i>Buzón de Voz</i> de MiVoice Office 250 proporcionado. Si no hay un <i>Buzón</i> proporcionado, se le solicita al usuario que ingrese un número de buzón válido.
Volver a marcar	Ninguno	Vuelve a marcar en la extensión usando el código de función de remarcación

		de la PBX.
Recuperar llamada	Ninguno	Recupera una llamada puesta en espera en la extensión.
Ejecutar archivo ejecutable	Requerido: <i>Ruta</i> Opcional: <i>Argumentos</i>	Esto permite que se ejecute cualquier aplicación instalada en la PC. La <i>Ruta</i> debe establecerse con la ruta y el nombre completo del archivo a ejecutar y si hay <i>Argumentos</i> para pasar entonces esto se puede configurar.
Ejecutar macro	Requerido: <i>IDdeMacro</i>	Ejecuta el macro publicado con la <i>IDdeMacro</i> .
Activar ventana emergente	Requerido: <i>IDdeAplicación</i>	Ejecuta la pantalla emergente de compatibilidad de la aplicación para la <i>IDdeAplicación</i> dada.
Enviar a correo de voz	Ninguno	Envía la llamada que suena en la extensión directamente al correo de voz.
Configurar código de cuenta	Opcional: <i>Código</i>	Establece un <i>Código</i> de cuenta para la llamada actual en la extensión. Si no está especificado, se le solicita al usuario que ingrese un código.
Establecer código de cuenta para monitor	Opcional: <i>Código</i>	Cuando un supervisor monitorea en silencio una llamada, se establece un <i>Código</i> de cuenta para la llamada monitoreada. Si no está especificado, se le solicita al usuario que ingrese un código.
Etiquetar llamada	Opcional: <i>Texto</i>	Cambia la visualización de la línea superior de la pantalla en una extensión al valor de <i>Texto</i> , hasta 16 caracteres. El texto ingresado luego le seguirá a la llamada una vez transferida.
Etiquetar grabación	Requerido: <i>Campo</i>	Etiqueta el <i>Campo</i> de

	Opcional: <i>Etiqueta</i>	etiqueta de la grabación de llamadas con la <i>Etiqueta</i> proporcionada, sobrescribiendo cualquier información existente en este campo de etiqueta. (Requiere que la integración de grabación de llamadas esté habilitada).
Transferir llamada	Opcional: <i>Destino</i>	Realiza una transferencia directa (ciega) al <i>Destino</i> . Si no se ha proporcionado el <i>Destino</i> , se le solicita al usuario que lo ingrese.
Bajar volumen	Ninguno	Disminuye el volumen en la extensión. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
Subir volumen	Ninguno	Aumenta el volumen en la extensión. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.

6.3 Phone Manager Outbound

Overview

Phone Manager is the main user interface (UI) for users making outbound calls from Campaign Manager. Phone Manager provides a dedicated Campaign Manager form that provides all functions and information necessary.

 The user must be configured with a *Professional* or *Team Leader* license to use this feature.

To access the form click on the  icon shown on the main Phone Manager window toolbar.

 If this is not displayed then check that the user has the *Campaign Manager* client profile option enabled on their account.

When making outbound calls there is often a need to interact with a third party piece of software. This may be because there is additional information that the user needs to see when on the call or because the user needs to update data or a process outside Campaign Manager.

To cater for these different requirements, Phone Manager can display the Campaign Manager form in one of three views:

1. **Minimized view:** Used when screen popping / using third party applications. The Campaign Manager UI becomes more of a toolbar leaving space on the screen for other applications. When using this mode the normal Phone Manager plugins/macros can be used to screen pop third party applications.
2. **Contact details view:** Used when no third party applications are required. The Campaign Manager UI takes up the whole screen and provides the user with easy access to all the features of the form.
3. **Embedded webpage view:** Used when the third party application's interface is a web page. The Campaign Manager has an embedded browser that will load the web interface.

 The embedded webpage uses a Chrome browser engine. If there are problems with rendering on screen popping then the minimized view can always be used alongside a full browser window.

End User Features

The Campaign Manager form within Phone Manager is split into four main sections. Depending on the view chosen the sections will appear differently to the end user.

User Productivity

The user productivity section displays to the user their daily productivity on the system. The statistics displayed outline the number of calls they have made and how successful they have been at getting through to the right person and then converting the lead into a sale.

The statistics shown are for all campaigns the user has been working on that day. The statistics will update once the call has finished wrap up.

 Depending on how busy the database is there may be a delay in the statistics updating on the users screen.

Contact Details

The contact details page gives the user as much information as possible about the person they are calling. At the top of the section it displays the contact's name and the result of the last call that was made to them.

The contact's details are then presented in three ways:

- Imported Fields, fields 1 to 10 from the imported data are shown to the user here. If there is key information about the contact that the user needs to know they can read it from this section as the call is in progress.
- Call history, a complete history of all calls to the contact are listed here. This gives the user an idea of how often the contact has been called and allows them to have knowledge about previous calls if the contact mentions it.
- Notes, the notes section provides an optional way of adding information to a contact record during a call. The information will then be available to anyone calling that contact record in the future.

For more information on the Phone Manager UI in relation to the dialling process please reference the Campaign Manager help.

6.4 Control de extensiones

Phone Manager Professional provides the following additional control over the status of your extension:

UCD Hunt Group Call Control	Control of the UCD hunt group state of your extension. For example, to enable UCD hunt group calls be taken.
ACD Agent Control	Login to all or selected hunt groups your ACD agent ID belongs to.

6.4.1 Control del Agente de ACD

ACD Las ID de Agente se pueden utilizar en el sistema MiVoice Office 250 para entrar y salir de cualquier grupo de extensiones ACD al que pertenece su ID de Agente. Cada grupo de extensiones indicaría generalmente un tipo diferente de llamada a contestar o un conjunto de habilidades específicas a utilizar para esa llamada.

El icono ACD les permite a los usuarios controlar su estado de ACD y cambiar el color para indicar el estado en que se encuentran en ese momento.

Icono	Descripción
	Sesión finalizada
	Sesión iniciada y libre
	Sesión iniciada y finalizada

Cuando usted finaliza la sesión y presiona el icono ACD, aparece la lista de grupos de extensiones para la ID de agente que se le asigna a su cuenta de usuario. Al hacer clic en "Conectar agente (xxxx)", iniciará sesión en todos los grupos ACD del que esta ID de agente sea miembro. Como alternativa, seleccione el grupo de extensiones específicas al que desea conectarse haciendo clic en el grupo.

Para usar una ID de agente diferente, haga clic en la opción "Conectar con ID de agente" y luego ingrese la ID en la casilla que se muestra y esto conectará al agente en todos los grupos. La lista de grupos de extensiones individuales luego se actualizará para esta ID de agente a fin de permitirle desconectarse de grupos específicos.

Mientras está conectado, una marca de verificación aparecerá a lado de todos los grupos de extensiones a los que está conectado. Se puede utilizar el menú para entrar o salir de cualquiera de los otros grupos en cualquier momento.

 El icono ACD solo aparecerá si el usuario tiene el marcador "Permitir control de ACD" configurado para su *Perfil de cliente*.

 Al utilizar agentes ACD con el teléfono virtual, se recomienda habilitar el ajuste **Inicio/cierre de sesión automático del agente** en el *Perfil del cliente* de los usuarios. Si un agente inicia sesión en un teléfono virtual y no está conectado, entonces los usuarios pueden recibir un mensaje de "el destino no responde" si marcan un grupo de extensiones del que son miembros. Otras aplicaciones OAI también pueden mostrar al agente en un estado constante con timbre.

6.4.2 UCD Hunt Group Calls

Los grupos de extensiones UCD se pueden utilizar en el sistema MiVoice Office 250 para desviar llamadas a grupos de extensiones. Cada grupo de extensiones indicaría generalmente un tipo diferente de llamada a contestar o un conjunto de habilidades específicas configurado para utilizar en esa llamada.

El icono "Llamadas de grupos de extensiones" les permite a los usuarios alternar su estado UCD y cambiar el color para indicar el estado en que se encuentran en ese momento.

Icono	Descripción
	Las llamadas de grupo de extensiones UCD no se presentarán.
	Las llamadas de grupo de extensiones UCD se presentarán.

 El icono UCD solo aparecerá si el usuario tiene el marcador "Permitir control de UCD" configurado para su *Perfil de cliente*.

6.4.3

7 Características de líder de equipo

La siguiente sección abarca las características que están disponibles en la versión con licencia de Líder de equipo de Phone Manager.

Notificaciones de alarma	Proporciona notificaciones al usuario cuando se activa alguna alarma en el sistema.
Estado de grupo de extensiones	Proporciona visibilidad sobre el estado de un icono del grupo de extensiones.
Control del usuario	Capacidad para definir el estado de otros dispositivos, incluyendo el estado de ACD, ACD y Desvío.
Monitoreo en silencio	Permite a los usuarios controlar el monitoreo en silencio de usuarios. Esto requiere una programación específica en la PBX.
Mensajes de correo de voz	Habilita al usuario para ver el número de mensajes de correo de voz para un dispositivo.
Administración del directorio global	Habilita al usuario para agregar/editar elementos en un directorio global.

7.1 Notificaciones de alarma

Descripción general

Las alarmas generadas en la PBX se pueden enviar a los clientes del Líder equipo para notificarles que se han producido. Las alarmas especificadas que se enviarán a los usuarios del Líder de equipo se configuran en la sección de alarmas en el servidor.

Cuando se produce una alarma, el cliente muestra una ventana de alerta y el usuario puede desactivar la alarma. El usuario también puede borrar la alarma de la PBX si la extensión con la que se asocia está programada como *Administrador*.

Como una alternativa al formato de alarma emergente, el sistema también puede enviar alarmas por correo electrónico.



7.2 Estado de grupo de extensiones

Descripción general

Los usuarios de una licencia de líder de equipo pueden recibir información acerca de los grupos de extensiones. Esto le da a los usuarios detalles sobre el número de llamadas en la cola y que suenan en cualquier grupo de extensiones que tienen en su lista de contactos.

7.3 Control del usuario

Descripción general

El líder de equipo proporciona al usuario la capacidad de controlar la extensión de otros usuarios y puede realizar acciones de monitoreo silencioso (requiere programación de MiVoice Office 250 para activar los permisos de monitoreo silencioso para la extensión asociada a la sesión de Phone Manager). Las acciones de control disponibles son:

- Control de DND
 - Habilitar y deshabilitar DND
- Control de ACD
 - Desconectar agentes de los grupos de extensiones de ACD
 - Conectar agentes a los grupos de extensiones de ACD
- Control del estado de desvío
 - Configurar el desvío
 - Eliminar el desvío
- Monitoreo en silencio (esto depende de la programación de PBX)
 - Iniciar un monitoreo en silencio
 - Iniciar un monitoreo en silencio continuo

Para controlar otra extensión, desde la ventana de contactos, haga clic con el botón derecho en el dispositivo y se mostrará un menú donde se puede seleccionar la acción. Dependiendo del tipo de dispositivo y su estado actual, la lista de acciones disponibles puede cambiar.

8 Ajustes

Descripción general

La sección de ajustes en el cliente proporciona al usuario la capacidad de poder configurar el modo en que los clientes se conectan e interactúan con el sistema. Esto incluye las siguientes opciones.

Conexión	Opciones de configuración y conexión acerca de cómo el cliente se conectará al servidor desde ubicaciones locales y remotas y cómo se asigna su número de extensión.
Preferencias del usuario	Opciones de configuración para los ajustes personales de un usuario.
Perfiles de presencia	Agregar/Editar/Eliminar Perfiles de presencia. Note: solo visible si se ha configurado un usuario para usar Perfiles de presencia en el servidor.
Teléfono virtual	Opciones para configurar las fuentes de audio, los códecs y la calidad de la voz cuando Phone Manager se está ejecutando en modo de teléfono virtual.
Teclas de acceso rápido	Configuración y asignación de teclas de acceso rápido.
Macros	Habilitación de macros accionados por eventos y acceso al diseñador de macros.
Complementos de compatibilidad con aplicaciones	Configuración de los complementos para la integración de CRM.
Diagnósticos	Opciones para habilitar el diagnóstico y la solución de problemas.

8.1 Conexión

Descripción general

Los ajustes de conexión permiten al usuario configurar el modo en que el cliente se conectará al servidor. Las opciones que se muestran aquí se habrán pre configurado durante el proceso de instalación, consulte la sección [Configuración](#) para obtener más detalles, cuando el cliente se instaló y se conectó por primera vez.

General

La sección General configura cómo se utilizará este equipo y las opciones predeterminadas para conectarse.

Si la PC en la que está instalada el cliente permanece en el mismo lugar físico y utiliza los mismos detalles de conexión todo el tiempo, marque la opción **¿La ubicación de esta PC es estática?** Esto configura el cliente para que utilice siempre la configuración de conexión de la **Ubicación predeterminada**.

Si la PC se traslada, por ejemplo si se trata de un computador portátil, quite la marca de la opción **¿La ubicación de esta PC es estática?**. Esto configura el cliente para que siempre solicite los detalles de ubicación para conectarse cada vez que se inicia. Este también es un ajuste adecuado para su uso con un Servidor Terminal (TS) o Servidor Citrix.

8.1.1 Conexión local

Descripción general

Los ajustes de las conexiones locales configuran la manera en que el cliente se conectará cuando utiliza la ubicación local / de oficina para conectarse.

Conexión del servidor

La ventana de **Hosts disponibles** muestra una lista de todos los servidores que el cliente ha encontrado mediante la difusión en la red local. Si el servidor no está en la misma subred que el cliente, es posible que no aparezca. Al seleccionar una entrada de los **Hosts disponibles** se completa la entrada de **Dirección de host** o si el servidor no se muestra, entonces se puede introducir manualmente.

El cliente intentará conectarse utilizando las credenciales del usuario que ha iniciado sesión en la PC. Si esto no es correcto, entonces marque **Anular datos de inicio de sesión** e introduzca el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** a utilizar.

 Si anula una cuenta de Windows, introduzca el **Nombre de usuario** con el formato DOMINIO\Usuario.

 Al utilizar la autenticación Windows y sin usar **Anular datos de inicio de sesión** si hay otra conexión con el servidor de Servicios de comunicaciones con detalles alternativos, puede haber un error en la conexión o puede conectarse con una cuenta incorrecta. Por ejemplo, si el usuario tiene una unidad de red asignada conectada mediante el uso de credenciales alternativas entonces Windows almacenará estos detalles en el "Administrador de credenciales de Windows". Phone Manager utilizará estos detalles almacenados para conectarse. A fin de evitar que esto suceda, no se conecte al mismo servidor que Phone Manager con credenciales alternativas.

 Las conexiones a través de servidores proxy web no son compatibles y el servidor del Servicio de comunicaciones debe agregarse a cualquier lista de exclusión relevante. Si no se hace, los clientes no se podrán conectar.

Detalles de extensión

La sección de detalles de la extensión controla qué terminal se asignará a este cliente cuando se conecte. Hay 3 opciones disponibles:

Utilizar siempre la extensión asignada a mi cuenta de usuario

Esto utilizará la extensión que se ha configurado para el usuario en el servidor. Si se selecciona esta opción pero el usuario no tiene una extensión asignada, se le pedirá cuando se conecte. La extensión luego se asociará permanentemente con el usuario. Cualquier llamada que se haga en esta extensión, incluso cuando el cliente no se está ejecutando, se asociará con este usuario. Esto significa que se mostrarán en el historial de llamadas la próxima vez que el usuario abra el cliente.

Toda persona que utilice esta computadora comparte el mismo número de extensión

Esto obligará a cada usuario que ejecuta el cliente en esta PC a utilizar el número de extensión configurado en el campo de **Extensión**. La extensión solo se asigna temporalmente al usuario mientras el cliente está conectado. Esto significa que todas las llamadas hechas en esta extensión cuando el cliente no esté abierto no se mostrarán en el historial de llamadas del usuario. Las llamadas realizadas en la extensión se asignarán al usuario cuyo cliente se esté ejecutando actualmente.

Esto se debe utilizar cuando hay diferentes usuarios utilizando la misma computadora y la misma extensión en diferentes momentos.

Toda persona que utilice esta computadora usa un número de extensión diferente (es decir, escritorios compartidos TS/Citrix/PBX)

Esto hará que se solicite al usuario el número de extensión que desea utilizar cada vez que se inicia el cliente. La extensión solo se asigna temporalmente al usuario mientras el cliente está conectado. Esto significa que todas las llamadas hechas en esta extensión cuando el cliente no esté abierto no se mostrarán en el historial de llamadas del usuario.

Esto se debe utilizar cuando el cliente se instala en un entorno multiusuario, por ejemplo, Servicios de Escritorio Remoto/Terminal de Microsoft, Citrix XenApp, Infraestructura de Escritorio Virtual (VDI) VMWare o cuando se utiliza el Agente de Escritorios Compartidos.

8.1.2 Conexión remota

Descripción general

Los ajustes de conexión remota configuran la manera en que el cliente se conectará cuando utilice la ubicación remota para conectarse. Las mismas opciones que para la [Conexión local](#) están disponibles a excepción de las opciones de transmisión.

Esto significa simplemente que le estamos diciendo al software que la conexión con el servidor se realiza a través de una red diferente a la del servidor (normalmente la Internet pública, si está configurada)

8.2 Preferencias del usuario

Descripción general

La sección de preferencias habilita las opciones que son específicas del usuario que se configurará. Las siguientes opciones están disponibles.

Sección	Descripción
General	Configura los ajustes del usuario de idioma, notificación y cambio de estado cuando se bloquea la computadora.
Información	Configura los ajustes del usuario del escritorio compartido, del correo de voz y de conferencias Meet-Me.
Números	Configura los números de teléfono del usuario y la vista de los números importados de DEE y del directorio activo.
Chat	Configura las preferencias de chat del usuario.
Imagen de perfil	Configura la imagen del perfil personal del usuario.

8.2.1 General

Idioma: Esto controla el idioma con que se configurará Phone Manager para permitir la compatibilidad multilingüe. Cuando esto se cambia, todas las leyendas, las solicitudes, las sugerencias y la ayuda se mostrarán en el idioma seleccionado.

Notificaciones: Phone Manager se puede activar automáticamente cuando una llamada alerta la extensión asociada. Esto proporciona acceso rápido a la vista de Contactos para poder ver el estado de otro usuario y transferir llamadas. Cuando se borre la llamada, Phone Manager volverá a su estado original.

Status Updates

The following options provide a way to change the status of the user/extension when a computer event occurs:

Set Profile on Application Startup: Automatically apply a specific profile (or select one) when the application first starts up.

Set Profile on Application Exit: Automatically apply a specific profile when the application closes.

 Set Profile on Application Startup/Exit are only available when using [Presence Profiles](#).

Estado en bloqueo: Para ayudar a informar a los usuarios cuando están lejos de su escritorio, se puede usar esta función para configurar automáticamente un estado cuando su computadora está bloqueada. Cuando se desbloquee, Phone Manager volverá a su estado original.

Esta función opera en 2 modos:

- Perfiles de presencia activados -> Si está usando los Perfiles de presencia, el Estado de bloqueo se aplicará al perfil seleccionado cuando la computadora esté bloqueada.
- Perfiles de presencia desactivados -> Si no está usando los Perfiles de presencia, el Estado de bloqueo se aplicará al Estado DND seleccionado cuando la computadora esté bloqueada.

8.2.2 Información

Descripción general

La sección Información permite la configuración de ajustes del usuario relacionados con MiVoice Office.

Configuración

Escritorio compartido

Si la extensión asociada es un dispositivo de Escritorio compartido MiVoice Office 250, entonces Phone Manager proporcionará funciones para iniciar/cerrar sesión. Como parte de estas funciones, Phone Manager puede guardar el código de acceso del Escritorio compartido de un usuario y cerrar la sesión del dispositivo de Escritorio compartido automáticamente cuando se está cerrando.

Desconectar el escritorio compartido en el cierre: cuando esta opción esté marcada y el usuario cierre Phone Manager, su extensión de escritorio compartido también se cerrará.

Guardar el código de acceso del escritorio compartido: indica al Phone Manager si se ingresa automáticamente el código de acceso del escritorio compartido al iniciar sesión. Si no se selecciona, se le solicitará al usuario el código de acceso cada vez que ingrese.

Código de acceso del escritorio compartido: es el código de acceso del escritorio compartido de los usuarios para su perfil del escritorio compartido. Deje en blanco si no hay un código de acceso establecido.

 Phone Manager debe tener una conexión con MCS para cerrar la sesión del escritorio compartido al momento del cierre. Si la aplicación se cierra cuando no está conectada no cerrará la sesión del dispositivo del escritorio compartido del usuario.

Correo de voz

Phone Manager puede automatizar parte del proceso de acceso a una casilla de correo de voz:

Número del buzón de correo: este es el buzón de voz del usuario en el sistema de teléfono. Esto se aplicará de manera predeterminada a la extensión principal del usuario. Al configurarlo, le asegurará que las marcaciones de Phone Manager se enviarán al buzón de voz correcto aun cuando no esté conectado como Dispositivo principal.

Solicitar el código de acceso del buzón de correo: cuando esta opción está activada, Phone Manager solicitará un código de acceso al recuperar mensajes y lo pasará automáticamente al correo de voz. Si no está activada, debe ingresar el código de acceso manualmente en el teléfono o usando el teclado de marcación de Phone Manager.

Guardar el código de acceso del buzón de correo: si la opción Solicitar el código de acceso del buzón de voz está activada, Phone Manager también puede guardar el código de acceso para el número del Buzón de voz para que solo se deba ingresar la primera vez.

Código de acceso del buzón de correo: es el código de acceso del buzón de correo del usuario. Se utiliza para acceder automáticamente a su casilla de correo del buzón de voz al recuperar mensajes.

Conferencia Meet-Me

Esta configuración se utiliza al crear citas de conferencias Meet-Me usando el complemento de Phone Manager para Microsoft Outlook.

Código del acceso Meet-Me: es el código del acceso de conferencia Meet-Me del usuario. Se utiliza para completar las invitaciones de reunión con la información correcta.

8.2.3 Números

Números externos

Números configurables del usuario que son visibles a otros usuarios.

Hogar: es el número de teléfono del hogar del usuario. Cuando está configurado otros usuarios verán este número en la lista de números disponibles cuando marquen desde la ventana de contactos de Phone Manager.

Móvil: es el número de teléfono móvil del usuario. Cuando está configurado otros usuarios verán este número en la lista de números disponibles cuando marquen desde la ventana de contactos de Phone Manager.

Trabajo: es el número de teléfono del trabajo del usuario. Cuando está configurado otros usuarios verán este número en la lista de números disponibles cuando marquen desde la ventana de contactos de Phone Manager.

Directorio activo

Esta sección de la página de números incluye los números del Hogar, Móvil y del Trabajo que se han importado desde el Directorio activo. Estos números son de solo lectura.

Dynamic Extension Express

Si el dispositivo principal del usuario es un dispositivo DEE, esta sección mostrará todos los números externos del usuario que se han importado de su configuración DEE. Estos números son de solo lectura.

8.2.4 Mitel 6900 Handsets

When using a Mitel 6900 series handset, this section of the 'User Preferences' provides a link to access the keymap editor for the phones.

8.2.5 Chat

Descripción general

La sección de preferencias de chat del usuario les permite a los usuarios configurar sus preferencias de chat.

Configuración

Habilitar notificación de chat: Esto habilita las notificaciones audibles que se reproducirán cuando se reciba un nuevo mensaje de chat.

Show chat window when a new message arrives: This controls whether the chat window is opened and takes focus. If not enabled, the chat window will open minimized.

8.2.6 Imagen de perfil

Cada usuario puede configurar una imagen de perfil que será visible para todos los demás usuarios de Phone Manager. Al presionar el botón "Agregar/Reemplazar", se iniciará un explorador de archivos para seleccionar una fotografía para usar.

Para eliminar una imagen de perfil, presione el botón "Eliminar".

Recuerde guardar los cambios. Para ello, presione "Aplicar" cuando cierre el formulario de "Ajustes". En este momento, la imagen elegida se guardará en el servidor y estará visible para los demás usuarios.

8.2.7 Call Banner

Cada usuario puede configurar una imagen de perfil que será visible para todos los demás usuarios de Phone Manager. Al presionar el botón "Agregar/Reemplazar", se iniciará un explorador de archivos para seleccionar una fotografía para usar.

Para eliminar una imagen de perfil, presione el botón "Eliminar".

Recuerde guardar los cambios. Para ello, presione "Aplicar" cuando cierre el formulario de "Ajustes". En este momento, la imagen elegida se guardará en el servidor y estará visible para los demás usuarios.

8.3 Perfiles de presencia

Los Perfiles de presencia proporcionan un mecanismo para controlar muchos aspectos de la extensión de un usuario. Si se puede utilizar Perfiles de presencia, a cada usuario se le entregará un conjunto predeterminado de perfiles que pueden agregar, editar o eliminar según lo deseen.

Información de perfil

Cada perfil tiene un nombre que será visible para otros usuarios de Phone Manager cuando sea seleccionado. Luego se puede complementar el nombre del perfil con información adicional que se puede modificar según se requiera y también estará visible para otros usuarios.

Por ejemplo, el perfil "En una reunión" se podría complementar con "hasta las 4 p.m." para brindarle a los usuarios más información sobre el estado.

 Si el perfil seleccionado está configurado para permitir DND, entonces la Información adicional se agregará al texto del estado DND en el sistema telefónico.

Control de extensiones

Cada Perfil de presencia puede controlar los siguientes aspectos de la extensión principal del usuario:

- No molestar
- Estado de grupo de extensiones UCD*
- Desviando
- Dynamic Extension Express

* Requires Phone Manager Professional or higher.

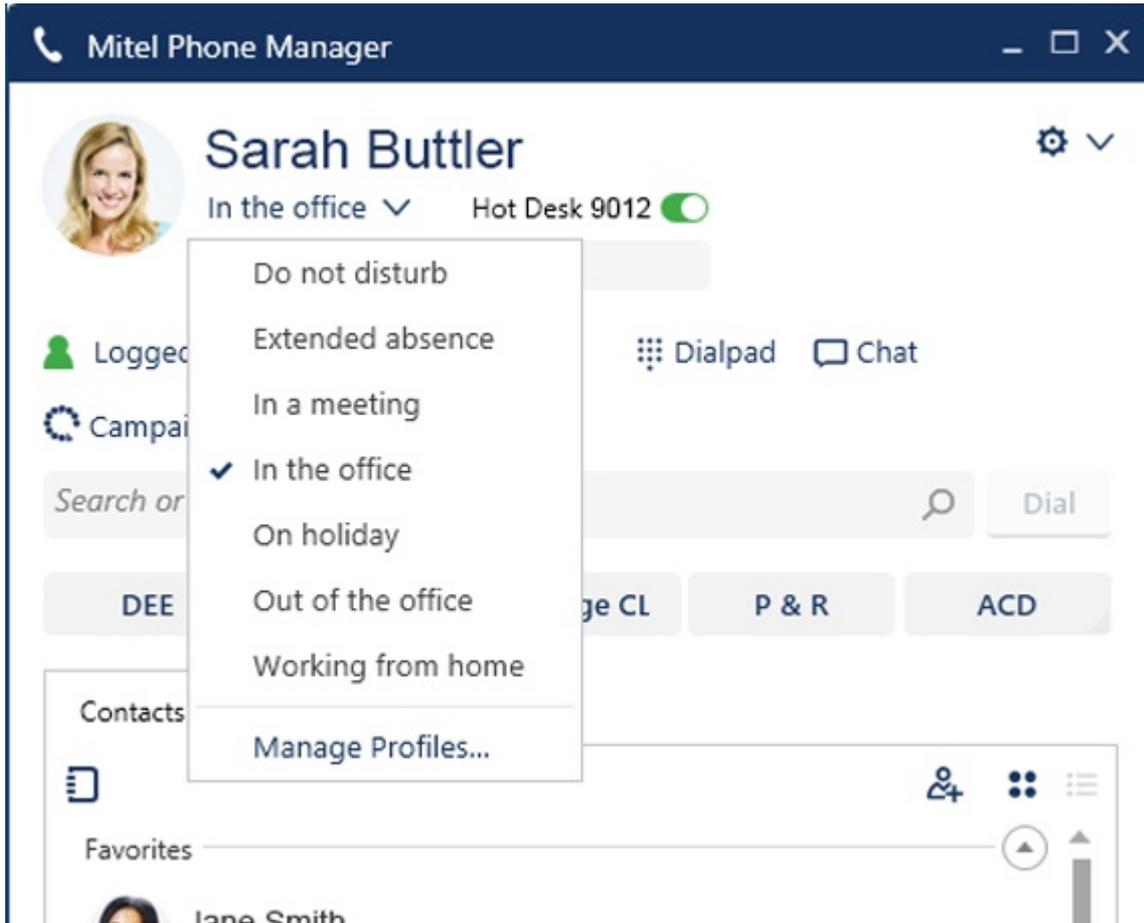
Cuando se modifica un perfil, cualquier cambio de estado de extensión se aplica a la extensión principal del usuario y a cualquier extensión a la que tengan conectado Phone Manager (aparte del control DEE que solo se aplica a la extensión principal).

Para más información sobre los Perfiles de presencia, lea la sección sobre [Cómo editar perfiles de presencia](#).

 Los perfiles de presencia solamente pueden controlar si cada uno de sus dispositivos está activo o no (si sonará o no). La configuración del orden en que suenan se debe realizar en el sistema telefónico.

Cómo usar los Perfiles de presencia

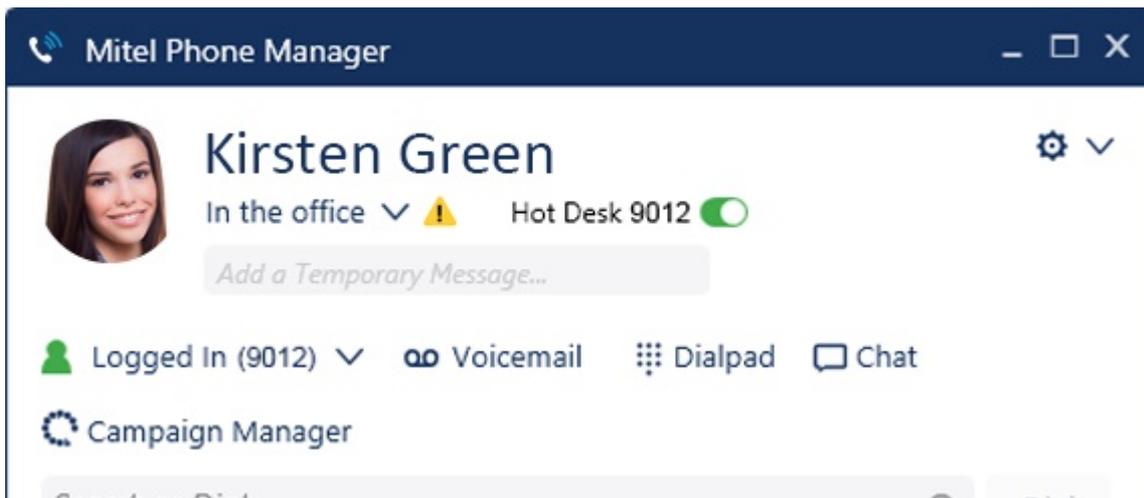
El perfil actualmente en uso se puede ver debajo del nombre de usuario en la parte superior de la ventana principal de Phone Manager. Para modificar el perfil en uso, utilice el menú desplegable a la derecha del perfil actual y seleccione el nuevo perfil que desea aplicar. El perfil actualmente seleccionado tendrá una marca de verificación al lado.



La selección de 'Administrar perfiles'; es un acceso directo para editar los Perfiles de presencia en [Ajustes](#).

Advertencias de configuración

En algunos casos puede aparecer una advertencia para alertar acerca de posibles problemas de configuración.



Cuando aparece el triángulo de advertencia, será por alguna de las siguientes situaciones:

El estado de su dispositivo no coincide con su configuración de Perfil de presencia

Cuando aparece este mensaje, significa que el estado de la Extensión principal del usuario no está configurado en el Perfil de presencia seleccionado actualmente. Esto podría deberse a un cambio manual en la extensión, por ejemplo que se ha colocado manualmente en DND. Para solucionar la configuración, haga clic con el botón izquierdo sobre el triángulo de advertencia y acepte el aviso que aparece.

Su extensión no sonará con el perfil seleccionado

Cuando se muestra este mensaje, significa que la extensión a la que Phone Manager está conectado actualmente no está configurada para sonar en el Perfil de presencia seleccionado en este momento. Si se requiere la extensión para que suene, entonces edite el perfil actual o seleccione otro que esté configurado para sonar.

8.3.1 Cómo editar los Perfiles de presencia

Perfiles predeterminados

Cuando se utilizan por primera vez los Perfiles de presencia, se podrá ver un conjunto de perfiles predeterminados:

En la oficina	Perfil predeterminado, habilita todos los destinos DEE de un usuario, sin DND, sin Desvío, Llamadas de grupos (UCD) habilitadas
No molestar	Todos los destinos DEE habilitados, DND activado, se solicita al seleccionar. Sin Desvío, Llamadas de grupos (UCD) deshabilitadas
Fuera de la oficina	Solo los destinos DEE externos habilitados, sin DND, sin Desvío, Llamadas de grupos (UCD) deshabilitadas
En una reunión	Solo los destinos DEE de correo de voz habilitados, DND activado, sin Desvío, Llamadas de grupos (UCD) deshabilitadas
Trabajando desde el hogar	Solo el destino DEE de correo de voz habilitado, sin DND, Desvío inmediato con solicitud de destino, Llamadas de grupos (UCD) deshabilitadas
De vacaciones	Solo los destinos DEE de correo de voz habilitados, DND activado, sin Desvío, Llamadas de grupos (UCD) deshabilitadas

Cómo agregar/editar perfiles

Todos los perfiles se pueden editar o se pueden agregar perfiles nuevos según sea necesario. La siguiente sección describe cada área de un Perfil de presencia:

Descripción: la descripción del perfil. Esto se utilizará para elegir el perfil al aplicarlo y también estará visible a todos los otros usuarios para definir su estado.

Información adicional: información complementaria a la descripción, se puede establecer de manera permanente aquí o editarse en la pantalla principal de Phone Manager después de que se ha seleccionado el perfil.

Solicitar al seleccionar: si es necesario, Phone Manager puede configurarse para solicitar la Información adicional cada vez que se seleccione el perfil.

Enviar llamadas a: describe a donde deben dirigirse las llamadas entrantes. Existen tres opciones para elegir:

Primary Extension	When selected, DEE will be disabled on the primary extension and calls will only ring this one extension.
Mi grupo de timbre	Al seleccionarlo, aparecerá cada uno de los destinos DEE que se han configurado en el sistema telefónico. Los destinos se pueden configurar para sonar o no marcando y desmarcando las casillas correspondientes. Nota: si se ha seleccionado "Mi grupo de timbre", se debe establecer al menos un destino para que suene.
Correo de voz	Corresponde a desviar todas las llamadas al correo de voz
Otro	Le permite al usuario configurar hacia donde se deben desviar sus llamadas. Si así lo requiere, se puede solicitar el destino

para el Desvío cuando se selecciona el perfil.

 Si el perfil seleccionado está configurado para permitir DND, entonces la Información adicional se agregará al texto del estado DND en el sistema telefónico.

No molestar: activa o desactiva DND. Se puede seleccionar un mensaje DND específico o se puede configurar el Phone Manager para que solicite el mensaje DND al momento de la ejecución. Cualquier Información adicional se utilizará como propiedad del texto DND al determinar el estado DND en el sistema telefónico.

Llamadas de grupo: controla si se elimina/reemplaza la función UCD. Si está activada, la extensión principal recibirá las llamadas de cualquier grupo de extensiones UCD al que se haya agregado.

Notificación de chat: controla si se reproducirán o no las alertas audibles de notificación de chat.

Cómo eliminar perfiles

Los Perfiles de presencia se pueden eliminar según se requiera; sin embargo, el perfil seleccionado actualmente no se puede eliminar, de modo que siempre habrá un perfil restante.

8.4 Teléfono virtual

Descripción general

Los ajustes del teléfono virtual permiten al usuario configurar cómo funciona y se integra el teléfono virtual incorporado con Phone Manager.

El teléfono virtual de Phone Manager requiere una licencia de extensión CAT F SIP para la PBX de MiVoice Office 250

Antes de utilizar el teléfono virtual asegúrese de leer y comprender las cuestiones planteadas en la sección [Advertencia E911, llamadas de emergencia y seguridad](#) y las limitaciones de utilizar un teléfono virtual en la sección [Limitaciones del teléfono virtual](#).

El teléfono virtual tiene las siguientes secciones de configuración.

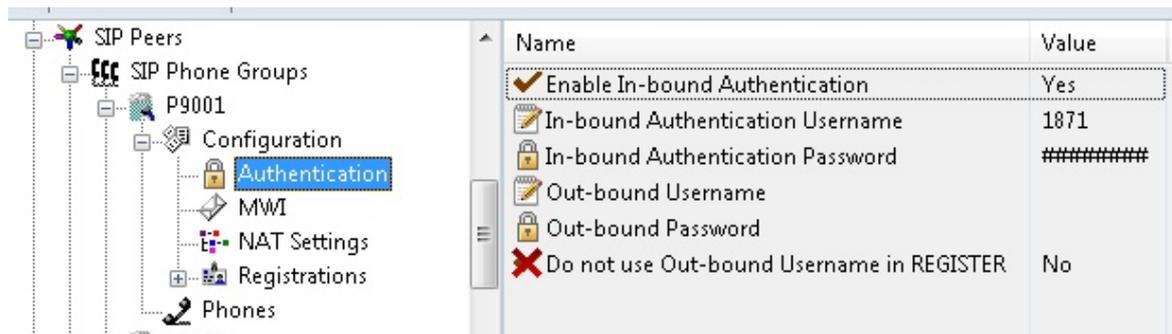
General	Configuración de los ajustes generales.
Audio	Habilita las fuentes de audio para los altavoces y el micrófono que van a ser utilizados por el teléfono virtual.
Códexes	Habilita los códexes de audio que estarán disponibles para el teléfono virtual.
Calidad	Configura las opciones relacionadas con la calidad de voz y la anulación del eco.
NAT y Cortafuegos	Ajusta las opciones de configuración del cortafuegos y NAT al conectarse de forma remota.
Mantener la conexión	Configura los ajustes para mantener la conexión para volver a registrar el teléfono virtual a fin de evitar tiempos de espera.

Para cada dispositivo de teléfono virtual, se deben configurar las siguientes áreas en PBX.

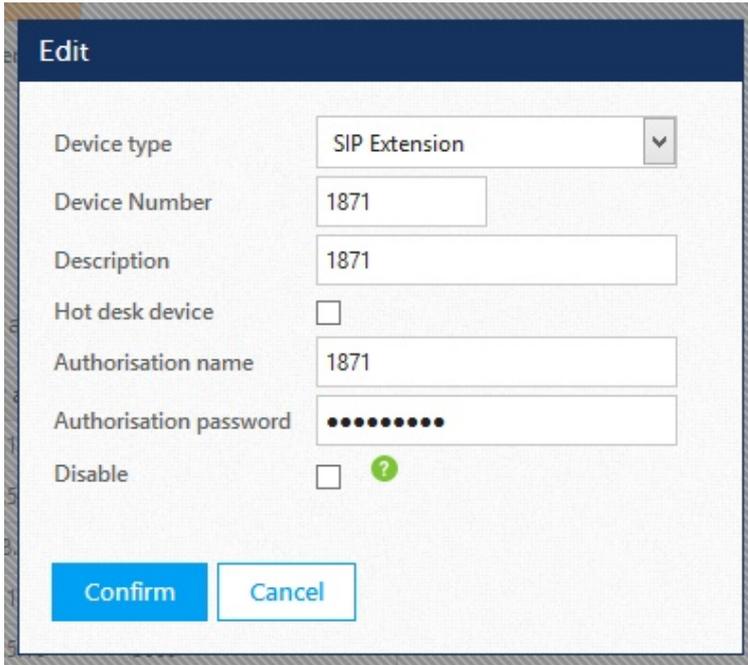
Autenticación

Cuando se utiliza un teléfono virtual SIP es fundamental que se utilice autenticación para ayudar a prevenir el acceso no autorizado a la PBX. A fin de configurar la autenticación, se debe establecer un nombre de usuario y una contraseña en la PBX para la extensión relevante y en la configuración del dispositivo del Servicio de comunicaciones.

Para configurar la autenticación en la PBX siga las recomendaciones de Mitel permitiendo la Autenticación entrante y configurando una combinación de nombre de usuario y contraseña complejos en el *Grupo de teléfono SIP* asociado para la extensión.

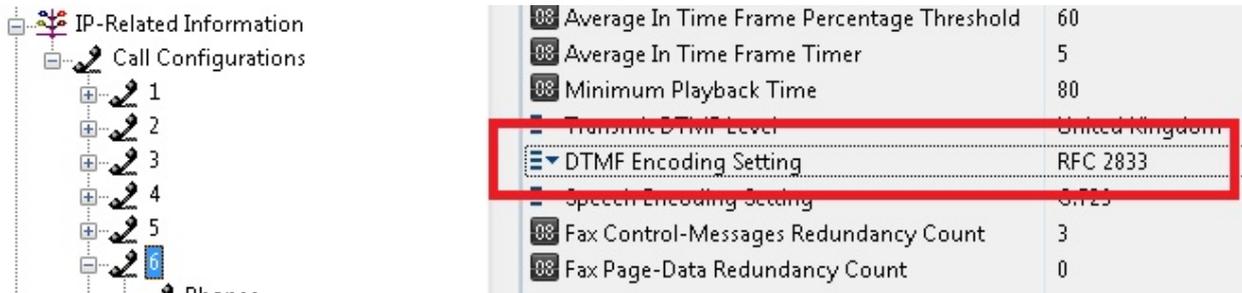


Esta misma combinación de nombre de usuario y contraseña luego se debe establecer en la configuración del dispositivo en el Servicio de comunicaciones para esta extensión.



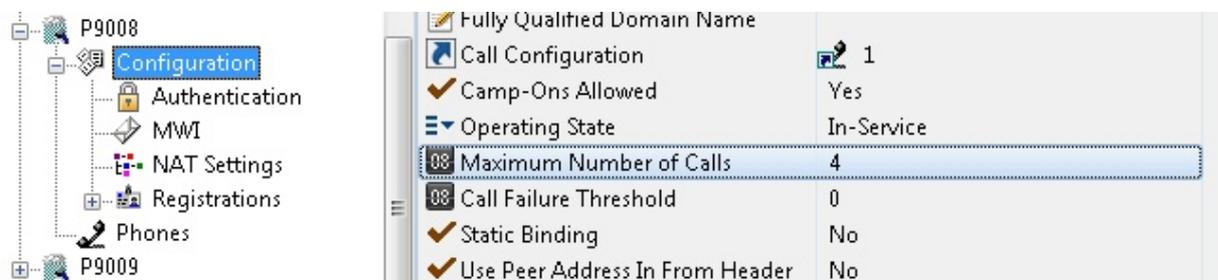
Compatibilidad con DTMF

El teléfono virtual solo es compatible con la codificación RFC 2833 DTMF y esto se debe configurar en la Programación BD de MiVoice Office 250 en la sección Información relacionada con IP -> Configuraciones de llamadas para los Grupos de teléfono SIP correspondientes como se muestra.



Máximo de llamadas

El teléfono virtual soporta hasta 4 llamadas simultáneas, por ejemplo, dos llamadas en espera, una conectada con una transferencia anunciada. El número de llamadas máximas debe ser configurado en 4 en la Programación de bases de datos de Mitel, ya que el valor por defecto es 1. Esto se puede ajustar en la sección Grupos de teléfono SIP para la extensión, como se muestra.



Espera en línea

La PBX solo soporta hasta 4 llamadas SIP simultáneas en el teléfono virtual, de modo que se recomienda configurar **Espera en línea permitida** en *No*. Esto se puede configurar en la sección Grupos de teléfono SIP para la extensión, como se muestra.

The screenshot displays the Mitel Phone Manager configuration interface. On the left, a tree view shows the hierarchy: SIP Peers > SIP Phone Groups > P9001 > Configuration. The 'Configuration' item is highlighted. Below it, a list of phones (P9002 through P9008) is visible. The main area on the right shows a configuration table for the selected phone.

Name	Value
Authentication	
MWI	
NAT Settings	
Registrations	
IP Address	255.255.255.255
Port Number	5060
Fully Qualified Domain Name	
Call Configuration	10
Camp-Ons Allowed	No
Operating State	In-Service

8.4.1 Advertencia E911, llamadas de emergencia y seguridad

ADVERTENCIA

No marque los números de teléfono de emergencias desde el Teléfono virtual de Phone Manager cuando esté alejado de la PBX de MiVoice Office 250. En caso de una emergencia, marque el número del servicio de emergencia local correspondiente directamente, o utilice el teléfono público más cercano local para marcar una línea telefónica de emergencia o use su teléfono celular móvil.

El Teléfono virtual se comunica a través de un sistema telefónico centralizado que enruta todas las llamadas de emergencia directamente a un número que es local en el sistema telefónico. Si el Teléfono virtual de Phone Manager no está en la misma dirección que el sistema central, entonces la llamada al servicio de emergencia no se enruta a la ubicación correcta.

Por lo tanto, si el Teléfono virtual no se mantiene dentro de las instalaciones del sistema central, debe configurar las teclas programables del Teléfono virtual para marcar directamente a los departamentos locales de la policía o los bomberos, y debe indicar claramente los iconos clave. Si el Teléfono virtual es móvil, lo que significa que se utiliza en varias ubicaciones, usted debe saber los números de contacto de emergencia directos para cada ubicación.

En caso de una emergencia, usted es responsable de determinar la naturaleza de la emergencia y de marcar el número del servicio de emergencia apropiado directamente. Debe proporcionar al personal de emergencia su ubicación y número de teléfono, ya que el servicio de emergencia puede no recibir la información de identificación precisa desde el Identificador de llamadas (CLI) o el Número de la persona que llama (CPN) de forma automática.

SEGURIDAD

La implementación de SIP dentro de MiVoice Office 250 al igual que muchos otros sistemas NO se basa en una conexión de datos segura mediante TLS y certificados, y por definición no es segura.

Con esto en mente, cuando se utiliza SIP fuera de su infraestructura de cortafuegos, asegúrese de que se tenga el mayor cuidado para que se implemente un nivel de seguridad que esté en línea con la política de seguridad interna de su organización. Esto podría incluir (entre otros) el uso de NAT o el establecimiento de una conexión VPN segura entre clientes remotos y la red LAN corporativa.

Si está en duda, consulte la documentación pertinente de Mitel sobre la seguridad de su instalación de MiVoice Office 250 para comunicaciones de extensión SIP.

8.4.2 General

Descripción general

El cliente tiene un teléfono virtual SIP incorporado, pero puede haber situaciones en las que una extensión SIP de terceros, por ejemplo Xlite, Bria, etc, deba utilizarse y asociarse a Phone Manager. Cuando Phone Manager se conecta, automáticamente sabe que la extensión asociada con el usuario es una extensión SIP, de modo que iniciará el teléfono virtual incorporado y registrará el dispositivo SIP. Al marcar la opción **Extensión SIP de terceros** se evita que esto suceda al ejecutarse.

El uso de una extensión SIP de terceros en lugar del teléfono virtual incorporado reducirá de manera significativa las características disponibles, dado que el teléfono virtual de Phone Manager utiliza la conexión CTI a fin de proporcionar una experiencia más fluida al usuario. Consulte la sección [Limitaciones del teléfono virtual](#) para obtener más detalles.

8.4.3 Audio

Descripción general

El teléfono virtual utiliza el micrófono y los altavoces conectados a la computadora local para proporcionar audio para las llamadas que se realizan. Cuando se inicia el teléfono virtual intenta utilizar el primer micrófono y altavoces que encuentra. Para anular esta opción, seleccione el **Altavoz** y el **Micrófono** de las opciones disponibles.

Tanto para el altavoz como para el micrófono los niveles de volumen se pueden ajustar, y al usar las indicaciones de nivel se puede ver el impacto que tendrá el cambio. Para probar los altavoces, haga clic en el botón **Reproducir** y se reproducirá un mensaje a través del altavoz seleccionado. Para probar el micrófono simplemente hable por el micrófono.

Headsets

Cuando se utiliza el Administrador de teléfono en el modo de teléfono virtual se requiere un auricular para transmitir audio entre el llamante de. Phone Manager funciona con auriculares que utilizan las tomas de micrófono / auriculares de 3 mm en un ordenador o se pueden usar con un auricular USB. Gestor de teléfono ha sido probado para la compatibilidad con los siguientes auriculares:

- Plantronics C310, CS60
- Jabra GN9350e
- Addasound Crystal 2822, 2821
- Microsoft LifeChat LX-3000
- Agent 500, W880

Compatibilidad con la API se ha añadido tanto para los auriculares Jabra Plantronics y para permitir a los usuarios responder / softphone clara llamadas directamente desde el auricular sin tener que tocar el ordenador.

8.4.4 Códecs

Descripción general

El teléfono virtual es compatible con varios códecs de audio diferentes que se pueden utilizar dependiendo de la calidad del audio requerida y la cantidad de ancho de banda de red disponible. Por defecto, el teléfono virtual soporta G.711 A-Law, G.711 Mu-Law y G729. El teléfono virtual negociará con la PBX para determinar cuál se debe usar en base a lo que está programado en la PBX.

8.4.5 Calidad

Descripción general

El teléfono virtual se puede configurar con diferentes ajustes de calidad de audio en función del entorno en que el teléfono virtual está funcionando. En la mayoría de circunstancias, los ajustes deben dejarse en su valor predeterminado.

La **Anulación del eco** proporciona una manera de eliminar automáticamente el eco de la llamada; por ejemplo, el eco puede ocurrir al utilizar un altavoz y el micrófono puede captar el sonido del altavoz. La eliminación del eco también minimiza el ancho de banda de red utilizado, ya que la supresión de silencio evita que el eco viaje a través de la red. El **Retardo del eco** configura el retardo del eco acústico en milisegundos.

El **Control automático de ganancia** proporciona una forma de equilibrar los niveles de volumen para ofrecer un nivel medio sin máximos o mínimos excesivos. El valor de **Ganancia máxima** configura el nivel de volumen máximo permitido en decibeles.

El **Nivel de reducción de ruido** configura la cantidad de reducción de ruido que se utiliza. El ruido de fondo o ruido blanco aleatorio se puede reducir mediante el uso de estas opciones. El grado de reducción se puede controlar desde **Sin reducción, Bajo, Medio** o **Alto**.

El teléfono virtual utiliza un buffer de fluctuación dinámico para manejar los paquetes de voz fuera de secuencia y con retraso a fin de aumentar la calidad. Esto está siempre encendido y no se puede desactivar.

8.4.6 NAT y Cortafuegos

Descripción general

El uso de un teléfono virtual de forma remota hace que el tráfico de voz deba fluir a través de múltiples conmutadores, routers, cortafuegos, etc. para llegar a su destino. Esto puede causar problemas de audio ya que los dispositivos que manejan los paquetes de voz pueden usar un proceso llamado NAT transversal. NAT transversal es una técnica estándar para establecer y mantener conexiones entre dispositivos remotos en redes diferentes, es decir, el teléfono virtual y la PBX.

Esto es importante ya que no hay un método único para trabajar con NAT que tenga éxito en todos los escenarios. El teléfono virtual admite varias opciones diferentes. Esencialmente, cada método intenta establecer qué dirección IP pública utilizar como el destino de los paquetes de voz.

Utilidades de sesiones transversales para NAT (STUN) es un conjunto estandarizado de métodos, incluyendo un protocolo de red que se utiliza en NAT transversal para las aplicaciones de voz, video, mensajería en tiempo real y otras comunicaciones IP interactivas. STUN es un acrónimo para Session Traversal Utilities for NAT y está documentado en el RFC 5389.

Transversal mediante relés alrededor de NAT (TURN) es un protocolo que permite que un elemento detrás de un traductor de direcciones de red (NAT) o cortafuegos reciba datos entrantes a través de conexiones TCP o UDP. Es muy útil para los elementos detrás de NAT simétricos o cortafuegos que deseen estar en el extremo receptor de una conexión con un interlocutor único. TURN no permite a los usuarios ejecutar servidores en puertos conocidos si están detrás de un NAT; admite la conexión de un usuario detrás de un NAT a un solo interlocutor.

Ninguno donde no se utiliza ningún método NAT transversal; pero esto solo se puede utilizar para conexiones en las que el servidor y el cliente están en la misma red local.

Manual donde la dirección IP pública a utilizar se configura manualmente.

Detección automática donde el teléfono virtual intenta determinar automáticamente el tipo de método a utilizar, pero si esto falla, entonces recurrirá a la opción configurada.

 Auto Detect should be disabled when the softphone is local to the telephone system but on a different subnet.

 Este no es solo un problema con el teléfono virtual incorporado, sino con cualquier terminal SIP.

8.4.7 Mantener la conexión

Descripción general

El teléfono virtual soporta el envío de solicitudes de mantenimiento de conexión de regreso a la PBX. Esto evita que la conexión de red sea cerrada por cualquier cortafuegos/router que pueden provocar que el teléfono virtual pierda la comunicación al conectarse a través de NAT.

Hay tres opciones de mantenimiento de conexión disponibles que se pueden utilizar dependiendo de la configuración de la red.

No enviar mensajes de mantenimiento de conexión: esto desactiva el envío de cualquier mensaje de mantenimiento de conexión.

Volver a registrar el teléfono virtual: esto vuelve a enviar una solicitud de Registro SIP a la PBX.

Enviar mensaje de opciones: esto envía una solicitud de Opciones SIP a la PBX.

Cuando se envían solicitudes de mantenimiento de conexión, el intervalo de tiempo se puede ajustar para determinar la frecuencia con que se envían. El valor predeterminado es cada 300 segundos o 5 minutos.

8.4.8 Limitaciones del teléfono virtual

Descripción general

El teléfono virtual no tiene acceso a todas las mismas características que un dispositivo Mitel MiNet (o teléfono de escritorio). Las siguientes limitaciones se aplican a todos los dispositivos SIP en la PBX de MiVoice Office 250:

- No se admite la remarcación (código de función 380).
- Al silenciar, el audio de ambas partes se silencia, a diferencia de lo que sucede con un dispositivo MiNET donde solo se silencia el audio de la extensión Mitel.
- Escritorio compartido de Mitel
- No se puede transferir una llamada conectada directamente a una casilla de correo de voz

Además de esto, se aplican las siguientes restricciones al uso de una extensión SIP de terceros (es decir, no el teléfono virtual incorporado):

- No se puede hacer una llamada usando Phone Manager; esto significa que las características tales como seleccionar y marcar y TAPI no funcionarán.
- No se puede poner una llamada en espera o recuperarla usando Phone Manager.
- Al hacer una llamada a través de la extensión SIP, el usuario debe configurar los prefijos de marcación, es decir, el usuario debe ingresar manualmente los dígitos para una línea externa.

8.5 Teclas de acceso rápido

Descripción general

Las teclas de acceso rápido permiten a los usuarios definir una combinación de pulsaciones de teclas para acceder a las funciones más utilizadas en Phone Manager. La configuración de las teclas de acceso rápido es específica para cada usuario. La siguiente lista de acciones de teclas de acceso son compatibles:

Acción	Descripción
Contestar llamada	Contesta la llamada que actualmente está sonando. Si hay alguna llamada en curso, entonces esto se ignora.
Borrar llamada	Borra la llamada que está conectada a la extensión.
Búsqueda de directorio	Trae al frente la ventana principal y ajusta el enfoque y el cursor en el campo <i>Buscar o marcar</i> .
No molestar	Alterna el estado DND en la extensión. Si no hay un mensaje preconfigurado, solicitará el mensaje a utilizar.
Seleccionar y marcar	Marca el número que está actualmente seleccionado en otras aplicaciones.
Poner en espera o recuperar	Si una llamada se encuentra en espera entonces la recupera, de lo contrario la pone en espera.
Iniciar historial de llamadas	Trae al frente la ventana principal y pone en el centro la pestaña del historial de llamadas.
Iniciar teclado de marcación	Muestra la ventana del teclado de marcación.
Silenciar	Silencia el audio para la llamada actual. Si este es un teléfono virtual, entonces ambos extremos de la llamada se silencian; de lo contrario, solo se silencia el audio de la extensión del usuario. Consulte Limitaciones del teléfono virtual .
Volver a marcar	Vuelve a marcar el último número con la función de Mitel (código por defecto 380). No se admite en el teléfono virtual (use el historial de llamadas en su lugar), consulte Limitaciones del teléfono virtual .
Restaurar Phone Manager	Trae al frente la ventana principal.
Subir volumen	Aumenta el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.
Bajar volumen	Disminuye el nivel de volumen. Consulte la sección Control del volumen para obtener más detalles.

Configuración

Para configurar las teclas de acceso rápido:

1. Abra la ventana *Ajustes*.
2. Seleccione la pestaña *Teclas de acceso rápido*.
3. Haga doble clic en la entrada de la tecla de acceso rápido para configurarla.

4. Se debe habilitar cada tecla de acceso rápido. Para hacerlo, marque la opción **Habilitado**.
5. Seleccione la **Tecla** a utilizar para la tecla de acceso rápido.
6. Marque las casillas de verificación **Alt**, **Ctrl**, **Shift** y/o **Win** que se utilizarán en combinación con la **Tecla** seleccionada.
7. Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios/

 Siempre configure las teclas de acceso rápido con por lo menos 3 combinaciones, por ejemplo, Alt + Ctrl + D. El uso de combinaciones más simples puede resultar en conflictos con otras aplicaciones que se ejecutan al mismo tiempo.

8.6 Macros

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager es compatible con una interfaz de secuencias de comandos para permitir que se desarrollen macros VBScript. Luego pueden configurarse para que se activen mediante una acción manual del usuario, es decir, la acción de un botón de la barra de herramientas, o automáticamente en eventos de llamada predefinidos. La interfaz de secuencias de comandos proporciona acceso a la información de llamada que se puede utilizar dentro de la secuencia de comandos y métodos adicionales para controlar la extensión y otras características, es decir, la grabación de llamadas.

Por ejemplo, este ejemplo de VBScript mostrará un cuadro de mensaje cuando se reciba una llamada entrante y mostrará la identificación de la llamada:

```
BuzónMsj "Llamada de " & ControlTeléfono.CLI
```

 Consulte la referencia de Macro API de Phone Manager para obtener más información.

Configuración

La configuración y el diseño del macro están disponibles para los usuarios que tienen habilitada la opción *Permitir edición de macro* en su *Perfil de cliente* en el servidor. Sin esta opción, los usuarios solo pueden cambiar la opción **Habilitar macros accionados por eventos**. Esto controla si los macros que se han asignado al usuario se activarán en los eventos de llamadas asociados.

Al crear nuevos macros, primero son diseñados y probados dentro de esta sección. Una vez finalizado, se pueden publicar y esto permite que estén disponibles en el servidor. Una vez publicados pueden ser asignados a los usuarios pertinentes. Se realiza una copia de la versión local del macro y esto no se puede editar. Cualquier actualización tendría que hacerse sobre la versión local original y, luego, volver a publicarse. Los usuarios tendrían entonces que ser reasignados a esta nueva versión publicada. Esto proporciona un nivel de seguridad para evitar que los macros sean implementados sin permiso.

La lista de macros que aparece en la sección *Configuración de macro* solo muestra los macros locales no publicados al servidor para este usuario. Para ver la lista de macros publicados, consulte la sección *Macros* en la interfaz de usuario del servidor.

Para crear o editar un nuevo macro:

1. Haga clic en el botón *Nuevo* o *Editar*.
2. Ingrese un **Nombre** que se utilizará en el servidor para identificar este macro.
3. Ingrese una **Descripción** que se pueda utilizar para dar detalles sobre para qué es este macro.
4. Seleccione el evento de llamada para que active automáticamente el macro.
 - Dirección: entrante, saliente o ambas.
 - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
 - Tipo: externa, interna o ambas.
5. Ingrese el texto del macro en la sección **VB Script**.
6. Use el botón **Probar** para validar la sintaxis. Si existe algún error, se muestra un cuadro de mensaje que indica el error.
7. Haga clic en **Guardar** para guardar este macro.

Para publicar un macro:

1. Seleccione el macro de la lista de macros disponibles.
2. Haga clic en **Publicar**.
3. Ingrese un nuevo nombre para el macro, se recomienda incluir un número de versión o revisión.

4. Haga clic en **Aceptar**
5. Desde la interfaz de usuario del servidor, asigne esto a los usuarios pertinentes.

Para eliminar un macro publicado:

1. Desde el servidor, abra la sección Sitio -> Características -> Phone Manager -> Macros
2. Seleccione el macro y haga clic en **Eliminar**.

8.7 Complementos de compatibilidad con aplicaciones

Descripción general

La licencia profesional de Phone Manager contiene complementos disponibles que son capaces de integrarse directamente con una amplia gama de aplicaciones de CRM y PIM conocidas. Los complementos proporcionan generalmente una integración más profunda y fluida que otros métodos ya que aprovechan las API de la aplicación específica.

Características

Hay 4 características que los complementos pueden proporcionar. Dependiendo de la aplicación con la que se está integrando, solo algunas de las características pueden estar disponibles con diferentes niveles de soporte y puede que sea necesario realizar un trabajo de integración por parte del proveedor de la aplicación o el administrador del sistema. Consulte el documento de integración de la aplicación para el complemento específico para obtener más detalles.

- **Marcar directamente desde la aplicación:** por ejemplo, contar con un botón de marcación junto al campo de un número de teléfono.
- **Ventanas emergentes en pantalla:** buscar en la aplicación los contactos que tengan los identificadores de llamada correspondiente y visualizar el registro.
- **Historial de llamadas:** crear un historial de la actividad de llamadas telefónicas en la aplicación con los detalles de la llamada.
- **Sincronización Calendario y DND:** controlar el estado DND del terminal en base a las entradas del calendario en la aplicación.

 If multiple features are required then a new application support set up is needed for each one. E.g. screen pop and call history are required, an application plugin needs adding and configuring for each one.

Configuración

Para configurar un complemento para una de las características de compatibilidad con aplicaciones:

1. Desde la sección Configuración de compatibilidad con aplicaciones.
2. Haga clic en el botón **Nuevo**.
3. Desde la lista de **Aplicaciones**, seleccione la aplicación con la cual integrarlo.
4. Esto luego cambia la configuración a la derecha para mostrar la configuración específica necesaria para este complemento. Consulte el documento de integración relevante para obtener más detalles.
5. Seleccione la **Característica** para habilitar, ya sea:
 - Ventanas emergentes en pantalla
 - Historial de llamadas
 - Sincronización Calendario/DND
6. Se pueden habilitar múltiples características para cada complemento mediante la repetición del proceso desde el paso 1.
7. Seleccione el activador de eventos que hará que la característica se accione (esto no se aplica a la sincronización Calendario/DND).
 - Dirección: entrante, saliente o ambas.
 - Estado: llamada que suena, llamada contestada, llamada borrada, llamada borrada solo cuando ha sido contestada o controlada por el usuario (es decir, a través de un botón en la barra de herramientas).
 - Tipo: externa, interna o ambas.

8. Haga clic en **Guardar**.

8.7.1 EMIS (UK only)

Overview

EMIS Web allows healthcare professionals to share and use vital information, so they can provide better, more efficient care; this Document describes the features that are available when integrating Phone Manager with EMIS Web.

Please ensure that:

- EMIS has been setup to allow Phone Manager integration
- only one instance of EMIS Web is running on the user's PC at any one time otherwise the integration will not function.

Supported Versions

N/A. EMIS Web is a hosted environment. The current version is supported.

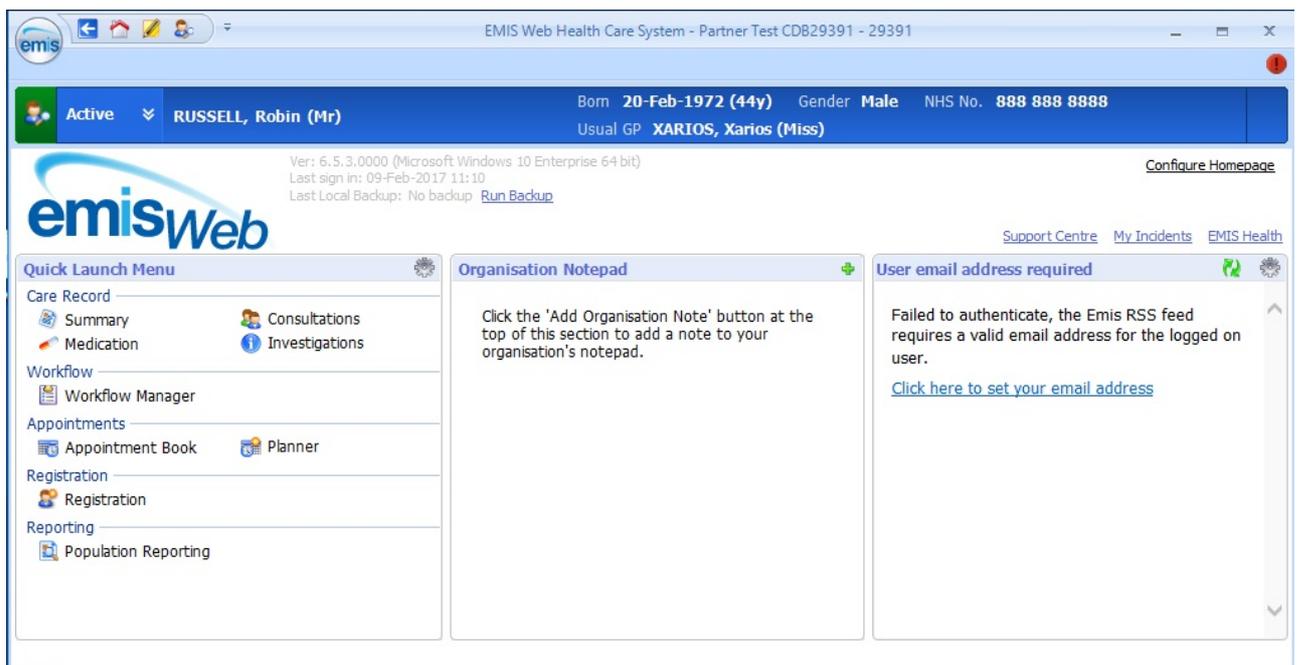
Features

Integration with EMIS supports the features listed below:

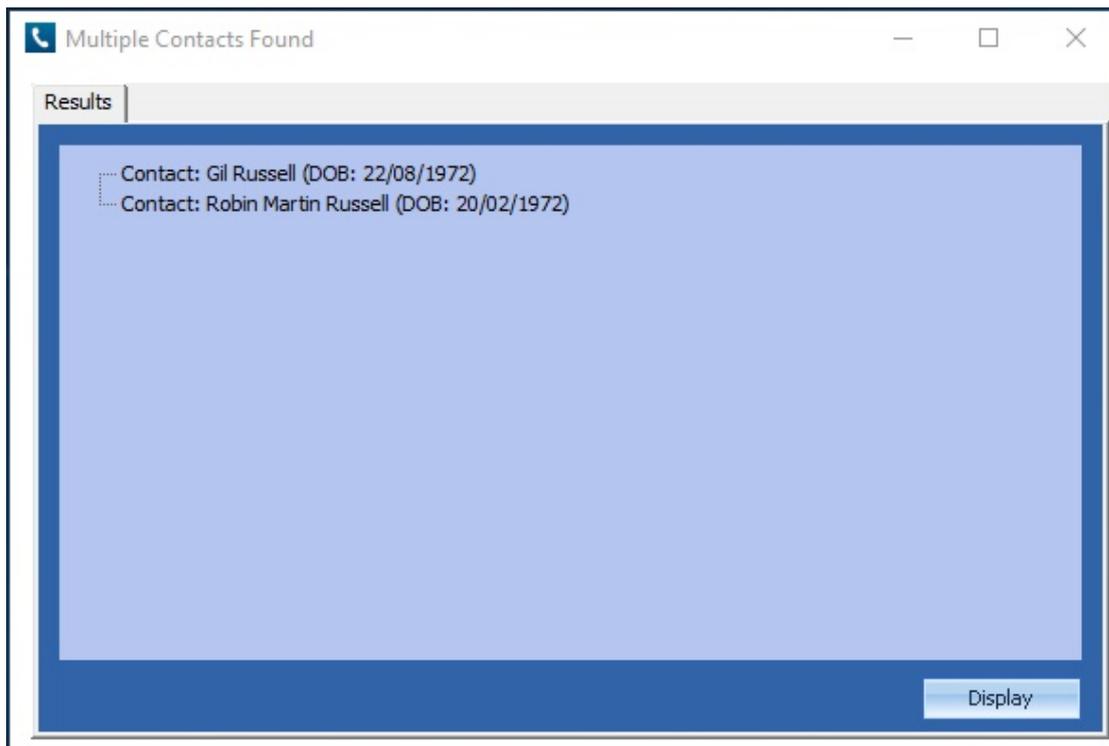
- Screen pop for patients

Screen Pop

Patients can be screen popped when an incoming call is received using the CLI from the inbound call or the dialled number on an outbound call. For example, an inbound call is received from 07718402534 their Patient information is displayed.



If you already have a patient screen open at the time of the screen pop then the 'new' calls patient information will be displayed, do not forget to return to the previous patient's information at some point and save any changes into EMIS.



Configuration

Information Tab

The practice's EMIS Org ID needs entering and the NHS area needs to be selected.



Login Settings Tab

EMIS User ID and the API Password (set on installation of EMIS Web) is required, if Auto Logon is selected the plugin will use the credentials of the user Logged into EMIS Web on the local PC.



The screenshot shows a dialog box titled "emis health" with a logo at the top. Below the logo are two tabs: "Information" and "Login Settings", with "Login Settings" being the active tab. The dialog contains the following fields and controls:

- EMIS User ID: A text input field containing the value "Xarios".
- API Password: A password input field represented by a series of dots.
- Auto Logon: A checkbox that is checked, followed by a numeric spinner box set to "5".
- EMIS Timeout (Minutes): A label positioned to the right of the spinner box.

The EMIS Timeout (default 20 minutes) is used to define after how long of inactivity (no telephone calls) the plugin will drop the connection to the EMIS web API.

Testing

Once you have completed all the details you can test the API connection with the test button, if you have Auto Logon enabled please ensure that EMIS web is running.

8.7.2 Goldmine

Overview

This describes the features that are available when integrating with Goldmine.

Supported Versions

The following Goldmine versions are supported.

Version	Supported
Goldmine v2018.1 (SQL)	
Goldmine v2017.1 (SQL)	
Goldmine v2016.1 (SQL)	
Goldmine v2015.1 (SQL)	
Goldmine v2014.2 (SQL)	
Goldmine v2013.1 (SQL)	
Goldmine v9.2 (SQL)	
Goldmine v8.0 (SQL)	
Goldmine v7.0 (SQL)	

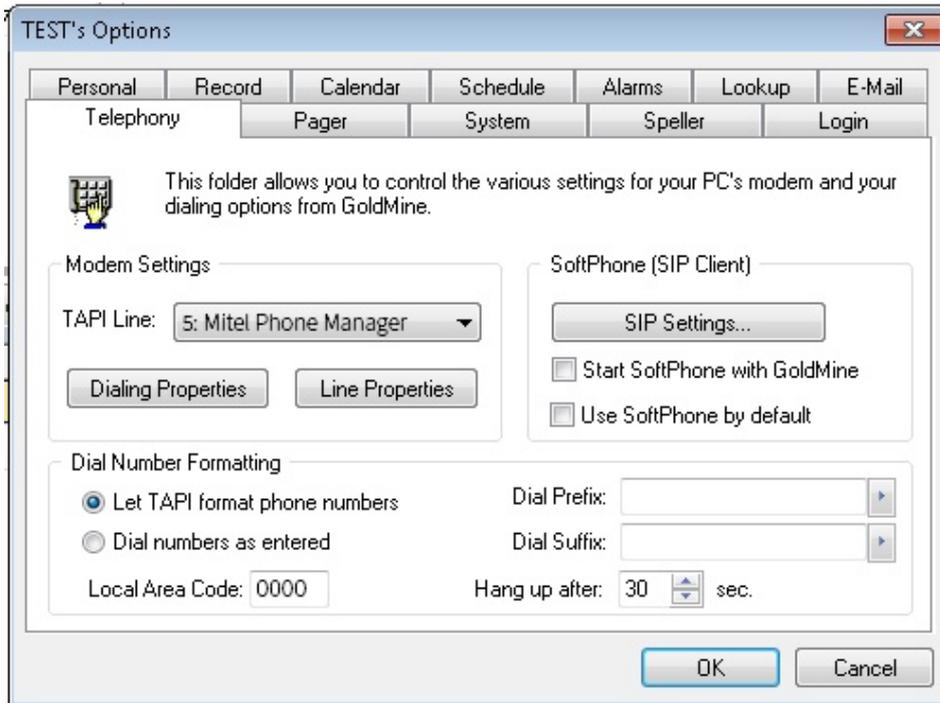
Features

Integration supports the features listed below:

- [Click to dial - TAPI](#)
- [Click to dial - GM+](#)
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronization](#)

Click to dial - TAPI

Goldmine supports dialing out directly from a Contact using the highlight and dial feature or using TAPI. To configure this within Goldmine from the *Tools -> Options* menu select the Telephony tab as shown.



Then select the Phone Manager TAPI option from the TAPI Line drop down box in the Modem Settings. Contacts can then be dialed by either right clicking on the Phone description field (i.e. Phone 1, Phone 2 or Phone 3) and selecting Dial or clicking on the button from the toolbar menu – this dials the Phone 1.

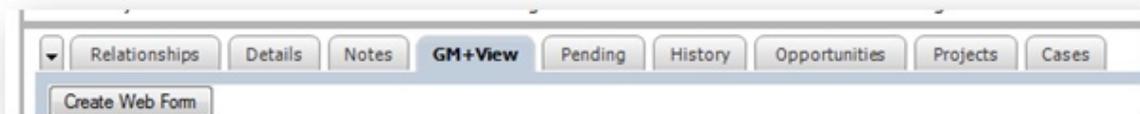
 See the Phone Manager User Guide for TAPI requirements

Click to dial - GM+

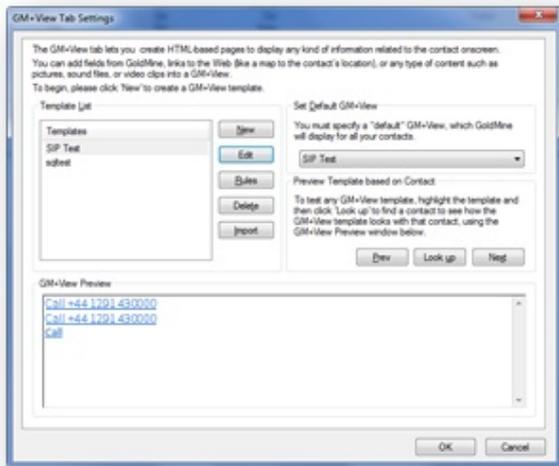
Goldmine supports dialing out directly using a GM+ View that converts the telephone numbers into clickable hyperlinks that call the number when selected.

When using Goldmine and TAPI for outbound dialing Goldmine displays additional dialogue boxes that "pop-up" within the Goldmine user interface, these additional dialogue boxes cannot be disabled within Goldmine. Using the GM+ View does not cause these boxes to be displayed or have any of the limitations of using TAPI, including unable to use in a multi-user environment.

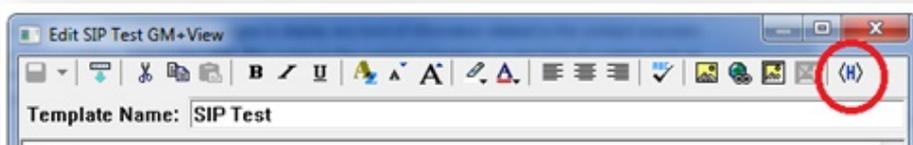
GM+ Views once created change their content based upon the currently selected contact within Goldmine making it ideal for creating hyperlinks. GM+ View tab will need to be enabled by a Goldmine system administrator for clients, and can only be edited / created by a Goldmine Administrator.



The GM+ View tab can have multiple "Templates" associated with it, this allows the user to select which information they wish to see. These templates can be static or rules based. A full explanation of templates is NOT covered by this document.



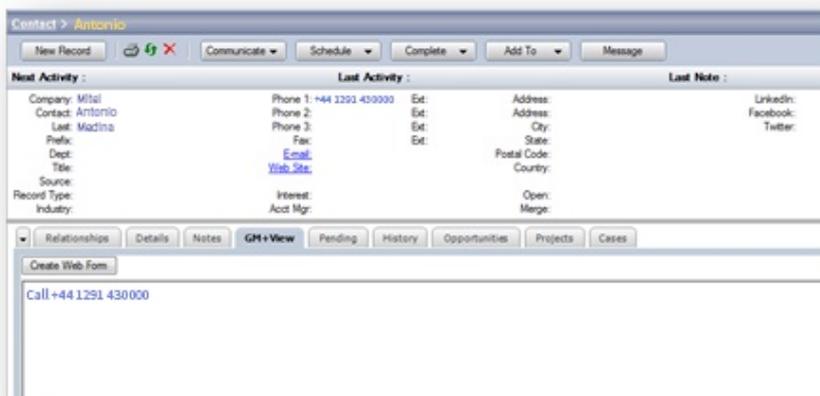
When creating a template you will be provided with the Goldmine template editor, the first step should be to click the HTML editor button to change it to its HTML editing view (Highlighted in red in the image below).



The following HTML snippet can be pasted into the editor:

```
<a href="sip://&lt;&lt;&amp;phone1&gt;&gt;">Call &lt;&lt;&amp;phone1&gt;&gt;</a>
```

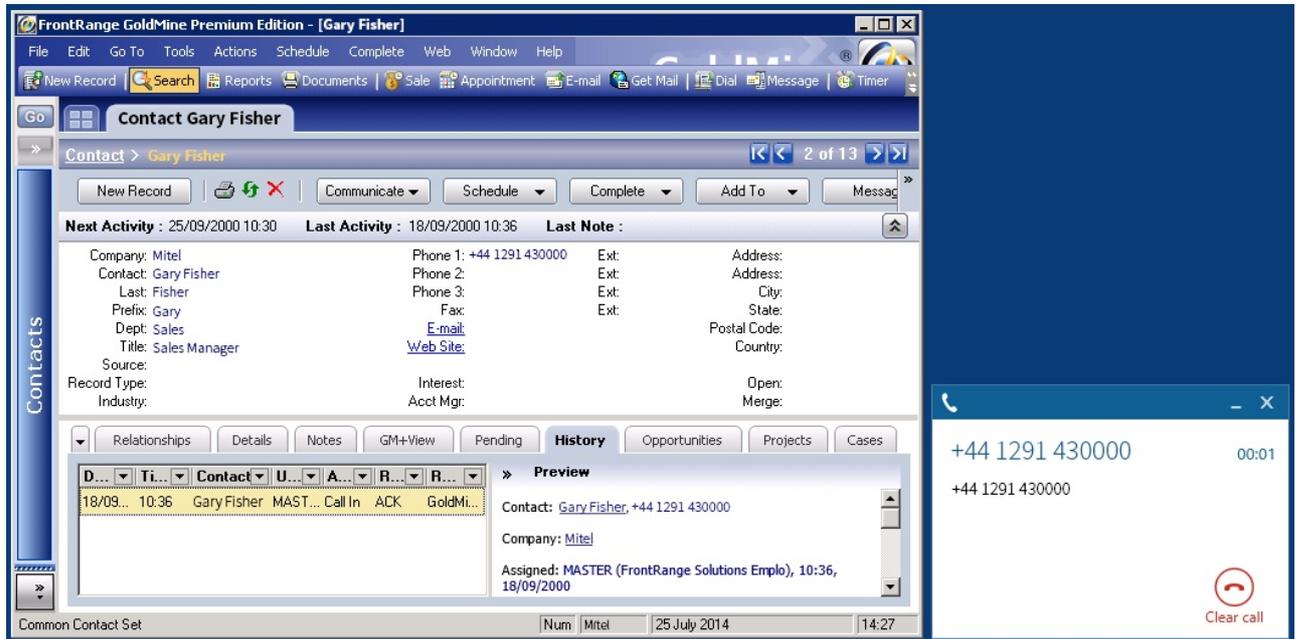
This snippet when viewed via the GM+ View in Goldmine will provide a SIP URI link containing the phone number contained in the Phone1 field of the current contact, and will dynamically change based on the selected contact. Addition entries can be added to the GM+ View template containing Phone2, Phone3 fields from Goldmine by editing the above examples substituting phone1 with either phone2 or phone3. If a phone field has no number then a blank call entry will be shown.



Screen pop for contacts

The Goldmine contacts can be screen popped directly within Goldmine when an incoming call is received using the

caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching contacts that have this number. For example an inbound call is received from 02071975186 as shown on the toaster. The plugin performs a search on the contacts to find any records that have matching telephone numbers. A match was found and the contact record was automatically displayed.



If multiple matches are found then the first Contact found with this telephone number will be displayed.

Contact fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured. By default the common telephone number fields are pre selected.

Field Name	Enabled?
Account Number	
Phone 1	
Phone 2	
Fax Number	
All Telephone Fields	

Telephone number formats

Goldmine does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

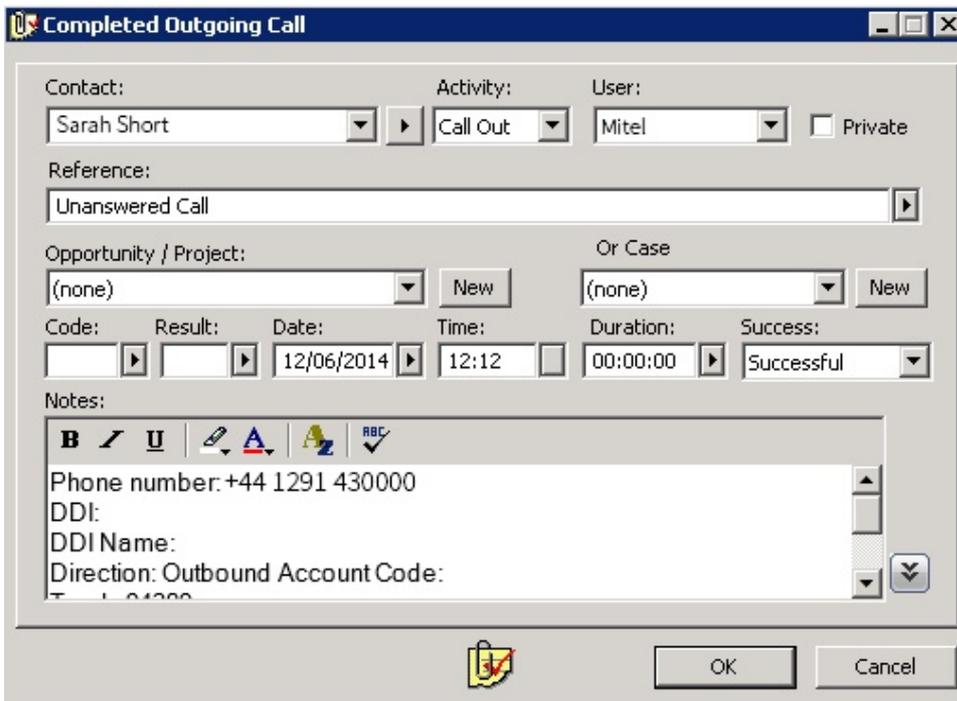
The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Automatic call history entry

Phone Manager can work with the History within Goldmine and can have *Call Completed* entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled number.

The notes section of the call entry is populated with the information shown.



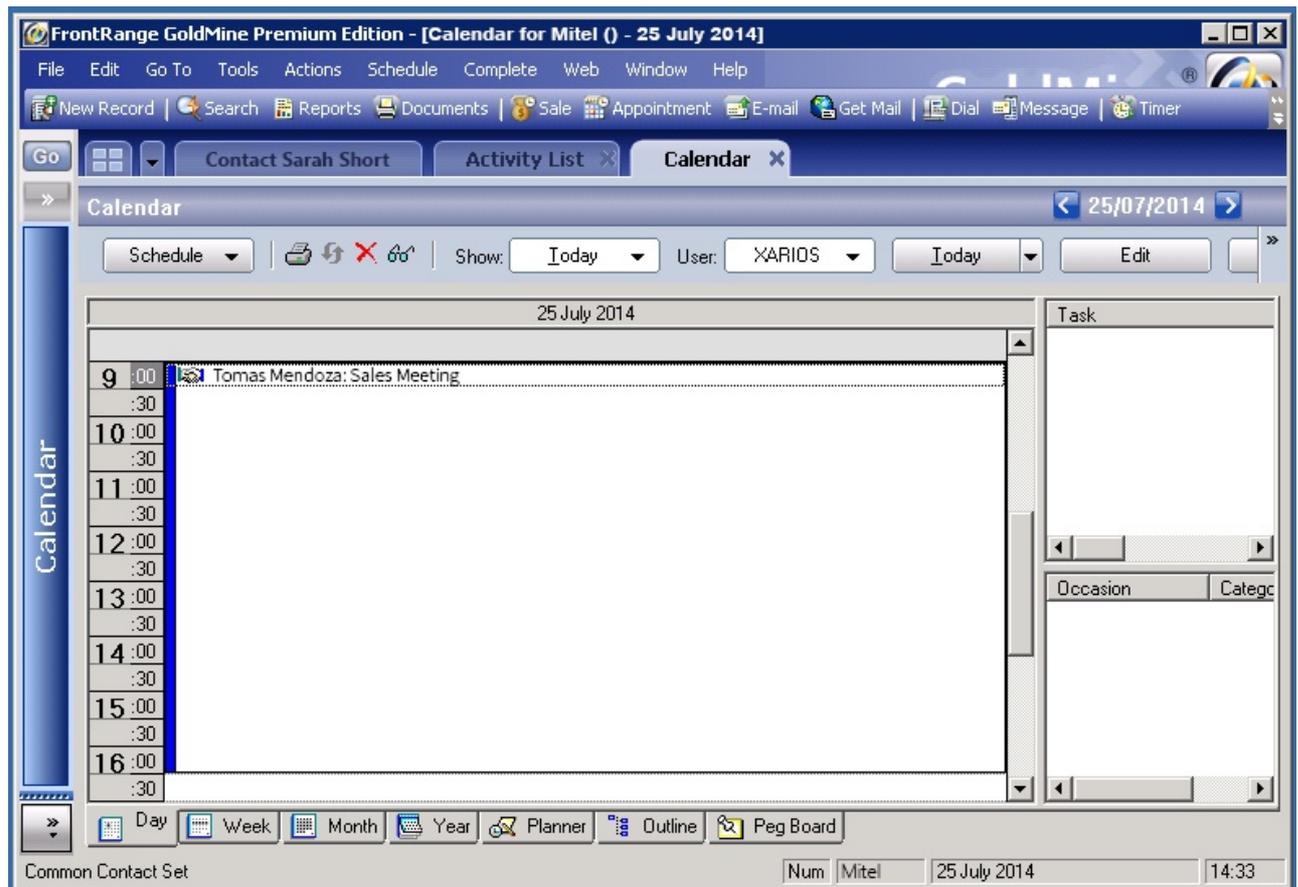
Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a

browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronization

The calendar within Goldmine can be synchronized with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Reference* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

For example the *Appointment* entry below will place the Users extension into DND between 09:00 and 16.30 with the DND text set to "Sales Meeting".



Configuration

The integration needs to be configured for the correct version of Goldmine that is running. From the *Version* tab select the relevant entry from the drop down list.



8.7.3 Maximizer

Overview

This describes the features that are available when integrating with Maximizer.

Supported Versions

Version	Supported
2015 (v13.0) Desktop Client	

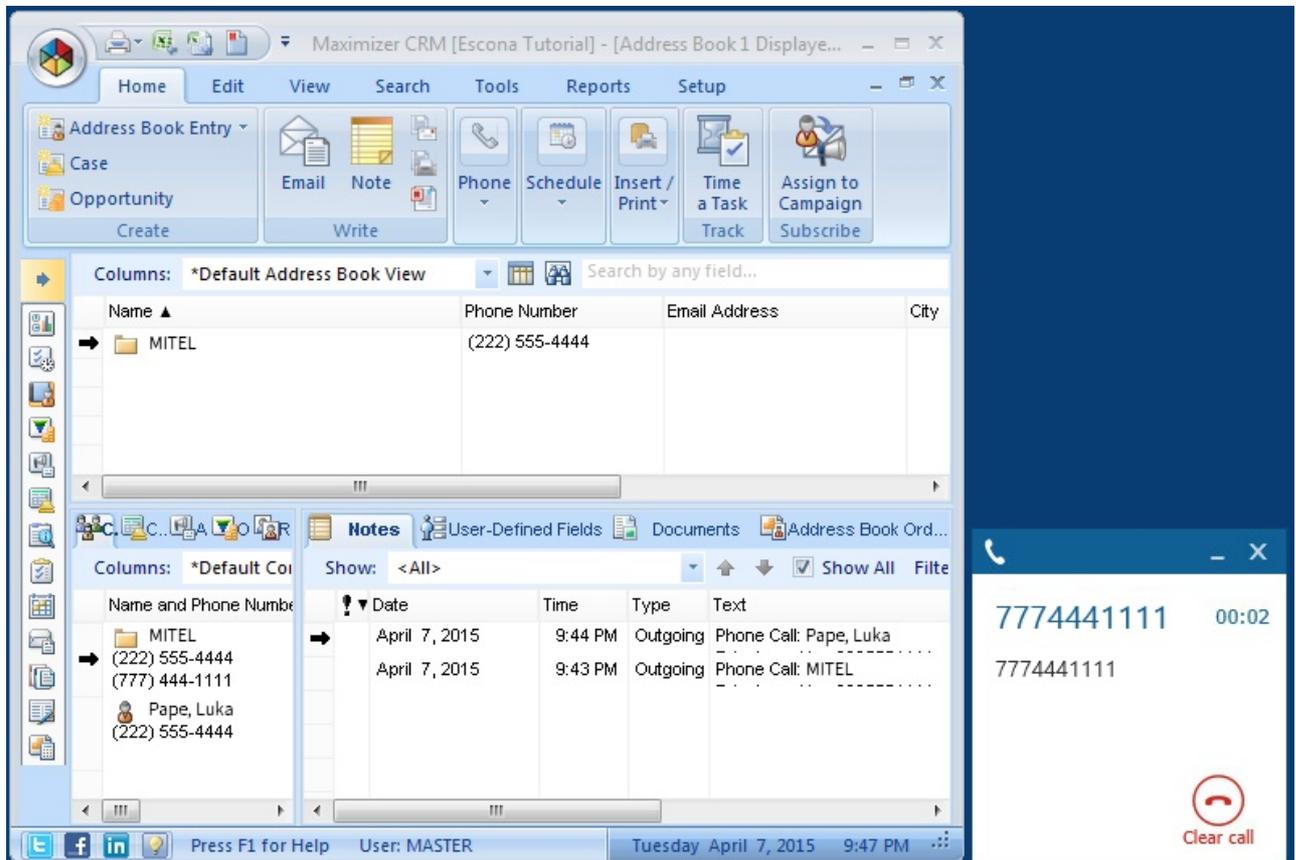
Features

Integration with Maximizer supports the features listed below:

- [Screen pop](#)
- [Automatic call history entry](#)

Screen pop

Company, *Individual* and *Company Contact* records can be screen popped directly within Maximizer when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialed number. The telephone number is then used to find any matching records that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have this telephone number. A matching *Company* entity was found and the associated record was automatically displayed within Maximizer.



If multiple matches are found then the *Multiple Matches* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching records, a *Company Contact*, *Company* and *Individual* record that have this telephone number.



The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this associated record.

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create a Maximizer "Phone Call" Note. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialled.

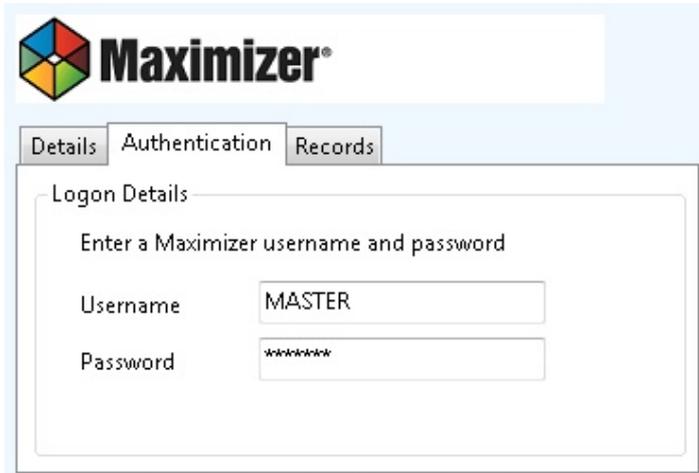
The record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Configuration

Authentication

The database authentication details used to connect to the Maximizer database are configured on the *Authentication* tab.

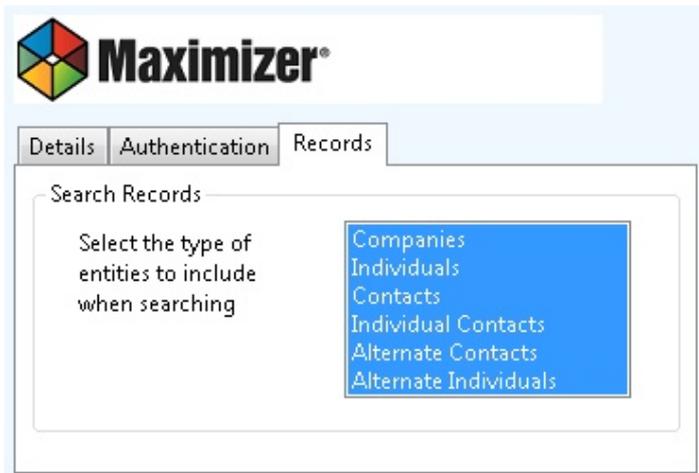


The screenshot shows the Maximizer web interface with the 'Authentication' tab selected. Under the 'Logon Details' section, there is a prompt 'Enter a Maximizer username and password'. Below this, there are two input fields: 'Username' with the value 'MASTER' and 'Password' with masked characters '*****'.

Enter a valid Maximizer **Username** and **Password** into the relevant fields.

Records

The type of records to include when performing a search can be controlled on the *Records* tab.



The screenshot shows the Maximizer web interface with the 'Records' tab selected. Under the 'Search Records' section, there is a prompt 'Select the type of entities to include when searching'. To the right of this prompt is a dropdown menu with the following options: 'Companies', 'Individuals', 'Contacts', 'Individual Contacts', 'Alternate Contacts', and 'Alternate Individuals'. The 'Companies' option is currently selected and highlighted in blue.

8.7.4 Microsoft Office 365

Overview

This document describes the features that are available when integrating Phone Manager with Office 365®.

Supported Versions

Office 365® is an online product and has no concept of a version numbering scheme, Phone Manager integration was tested against the version running in November 2015.

Features

Integration with Microsoft® Office 365® supports the features listed below:

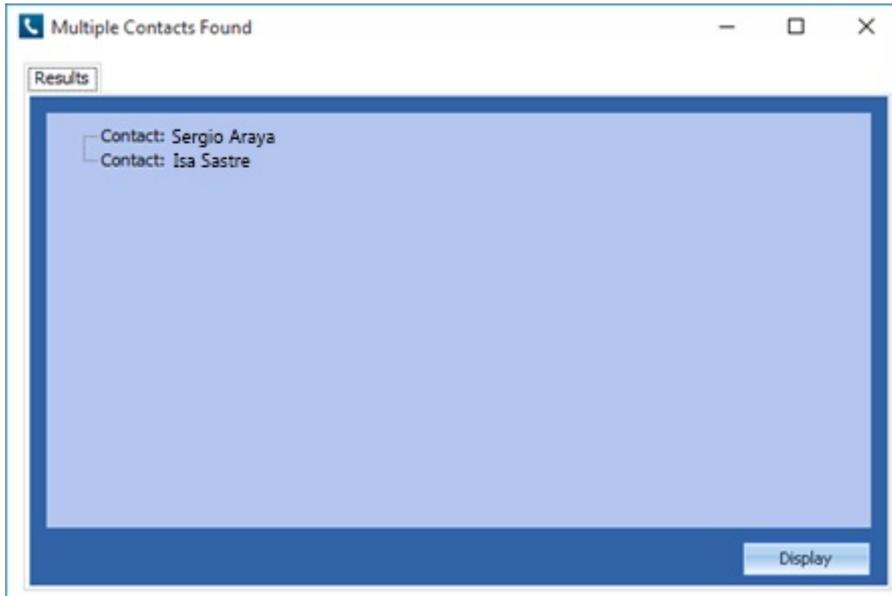
- [Screen pop for contacts](#)
- [Calendar / DND Synchronisation](#)
- [Call History Entry](#)

Screen pop for contacts

Office 365® personal contacts can be screen popped when an incoming call is received using the caller id from the inbound call or the dialled number on an outbound call. For example, an inbound call is received from 07718402534, if a contact exists then it is displayed through the users default web browser:



If multiple matches are found then the Multiple Contact Found dialog is shown.



When searching all the telephone fields with a contact supported by Office 365© are searched for a matching record. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 being searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	+44 (0123) 4567890	44 (0800)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(0800)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234
0800 1831234	0800-1831234	(0800)1831234	(0800)-1831234
(080)018-31234	0800 183 1234		

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 being searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	19876543210	987-654-3210	1-987-654-3210
987.654.3210	1-987.654.3210	(987) 654-3210	1(987) 654-3210
+1 (987) 654-3210	(987)654-3210		

Calendar & DND synchronisation

The personal calendar within Office 365© can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example, when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the subject of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

Busy states The busy status of the appointment can be used to filter what type of appointments will be used to automatically change the DND status.

Show as

Free

Free

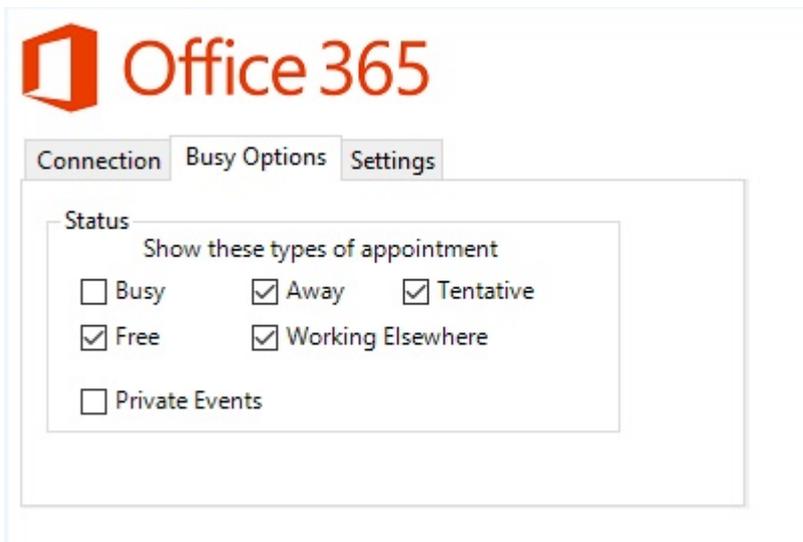
Working elsewhere

Tentative

✓ Busy

Away

From the Busy Options tab check each entry to include this type of busy status.



Office 365

Connection Busy Options Settings

Status

Show these types of appointment

Busy Away Tentative

Free Working Elsewhere

Private Events

CallHistory Entry

Phone Manager can work with the notes field within an Office 365® Contact and can have Phone call entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their Office 365® contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled. If multiple matches are found then the Search Results window is shown as for the screen pop.

JB Tomas Mendoza

Contact [Notes](#)

CLI : +44 1291 430000
Call Direction : Outbound
Call Status : Answered
Start Time : 18/12/2015 15:15:57
End Time : 01/01/0001 00:00:00
Call Recording : <http://mitelrecorder/default.aspx?recid=2390716>

Configuration

The integration to Office 365© requires the users individual User Id and password.



Connection Busy Options Settings

Office 365 User ID

Password

There is also an option to show the default contacts page when there is no contact match:

The Office 365 logo, featuring the orange square icon with a white 'O' and the text 'Office 365' in orange.

Connection Busy Options Settings

Open Default Contacts Page on 'No' Match

Test

There is also a 'Test' button which will test whether the configured user credentials are correct.

8.7.5 Microsoft Outlook

Overview

This describes the features that are available when integrating with Microsoft® Outlook®.

Supported Versions

The following Microsoft® Outlook® versions are supported.

Version	Supported
Outlook® 2010 32bit	 ¹
Outlook® 2010 64bit	 ¹
Outlook® 2013 32bit	 ¹
Outlook® 2013 64bit	 ¹
Outlook® 2016 32bit	 ¹
Outlook® 2016 64bit	 ¹
Business Contact Manager for Outlook®	

¹ Desktop client for Microsoft® Windows

Features

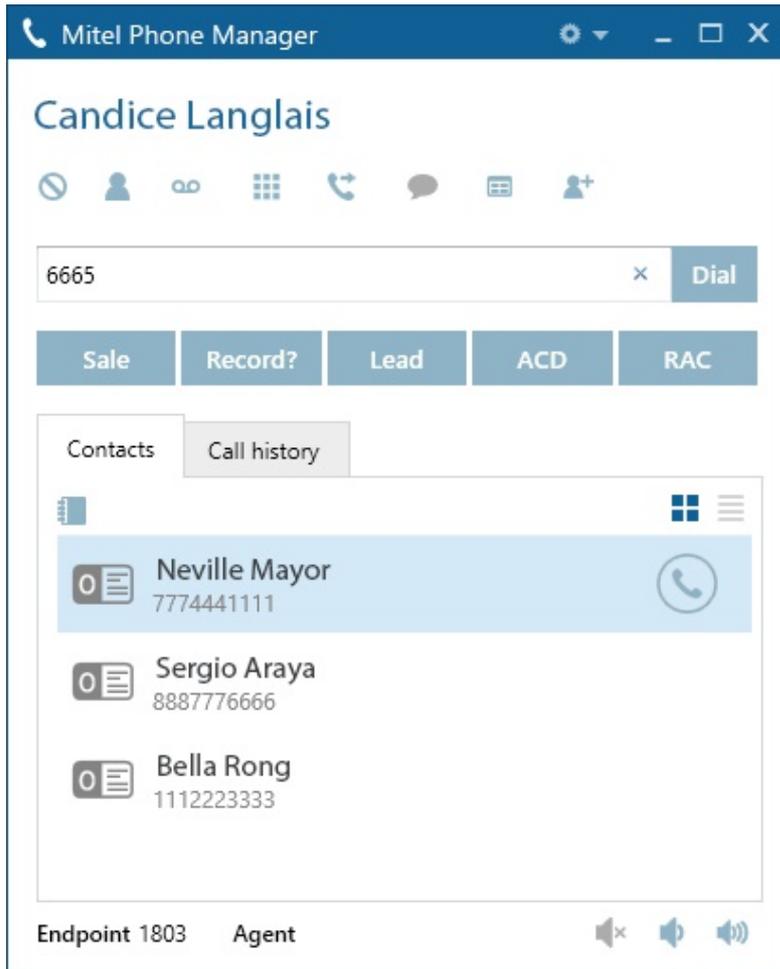
Integration with Microsoft® Outlook® supports the features listed below:

- [Directory import for contacts](#)
- [Click to dial](#)
- [Meet-Me conference creation](#)
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic journal entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)
- [Business Contact Manager for Outlook](#)

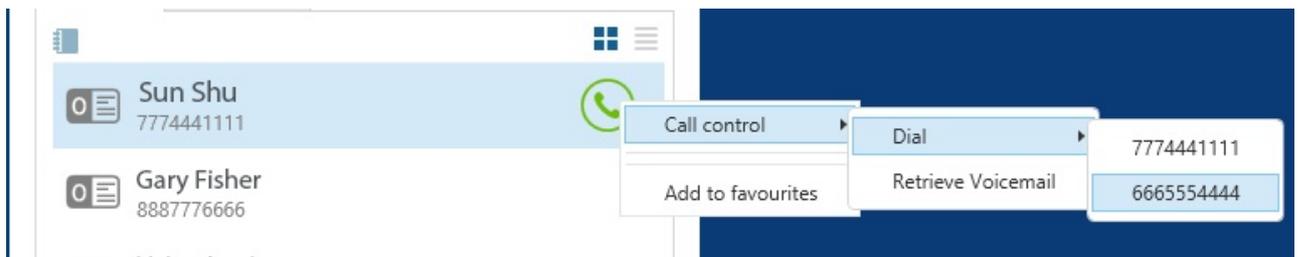
Directory import for contacts

Users can enable their Outlook® personal contacts to be linked into Phone Manager. This enables the contact to be searched for using the *Home*, *Telephone* or *Mobile/Cell* numbers as well as the *first*, *middle*, *last* or *company name* fields directly from within Phone Manager. As there can be other types of contacts shown in the Phone Manager

contacts window, Outlook® contacts are shown with a  icon next to them.



Once found they can then be dialled using any of the numbers associated with the contact. Clicking on the dial icon will call the main number but any number can be selected by right clicking and selecting the relevant number to call.

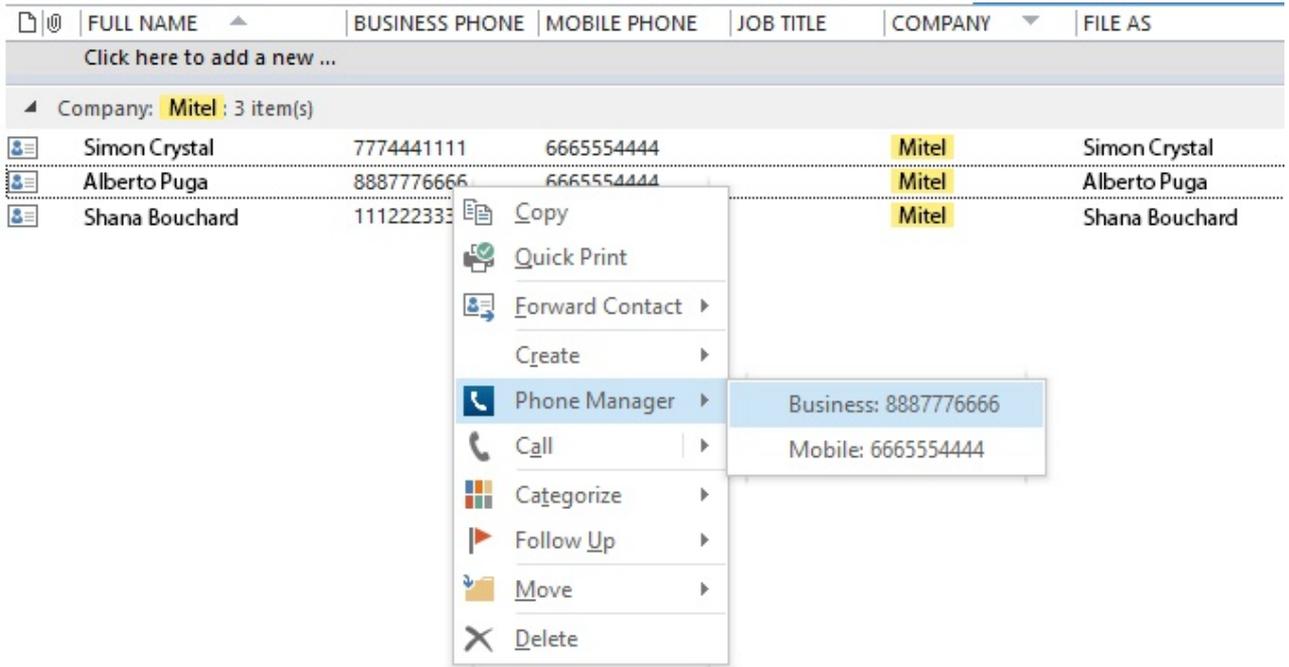


Frequently accessed contacts can be pinned to the Users favourites directory, by right clicking on the contact entry and selecting *Add to favourites*, so that they permanently appear on the contacts tab.

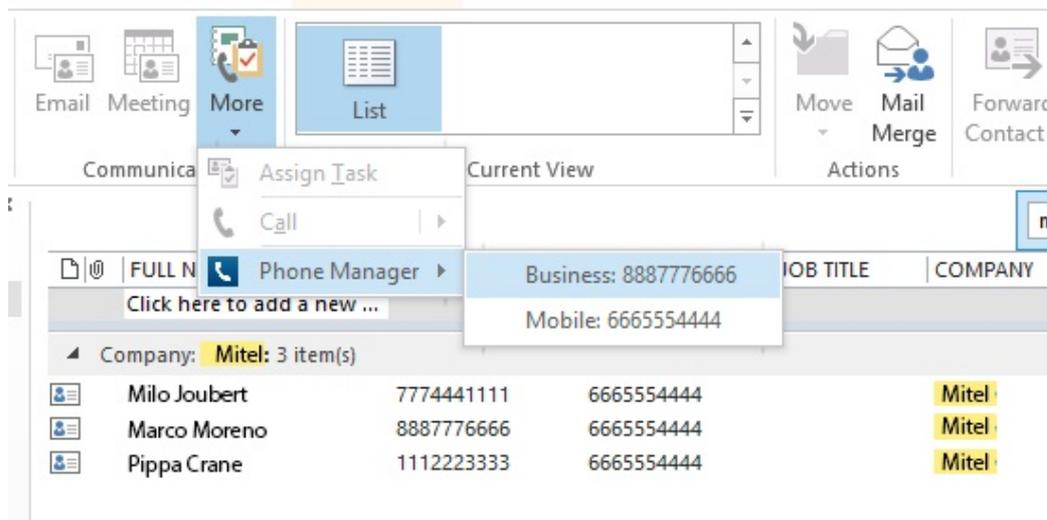
 Only contacts in the users personal folder are available for directory searching and adding to favourites.

Click to dial

Calling a contact directly from Outlook® is supported when using the Phone Manager Outlook® Add-In. This is installed by default with each Phone Manager client and adds new entries to the contacts screen within Outlook®. When the contact list is open a User can right click on a contact and select the *Phone Manager* menu and then select the number to call.



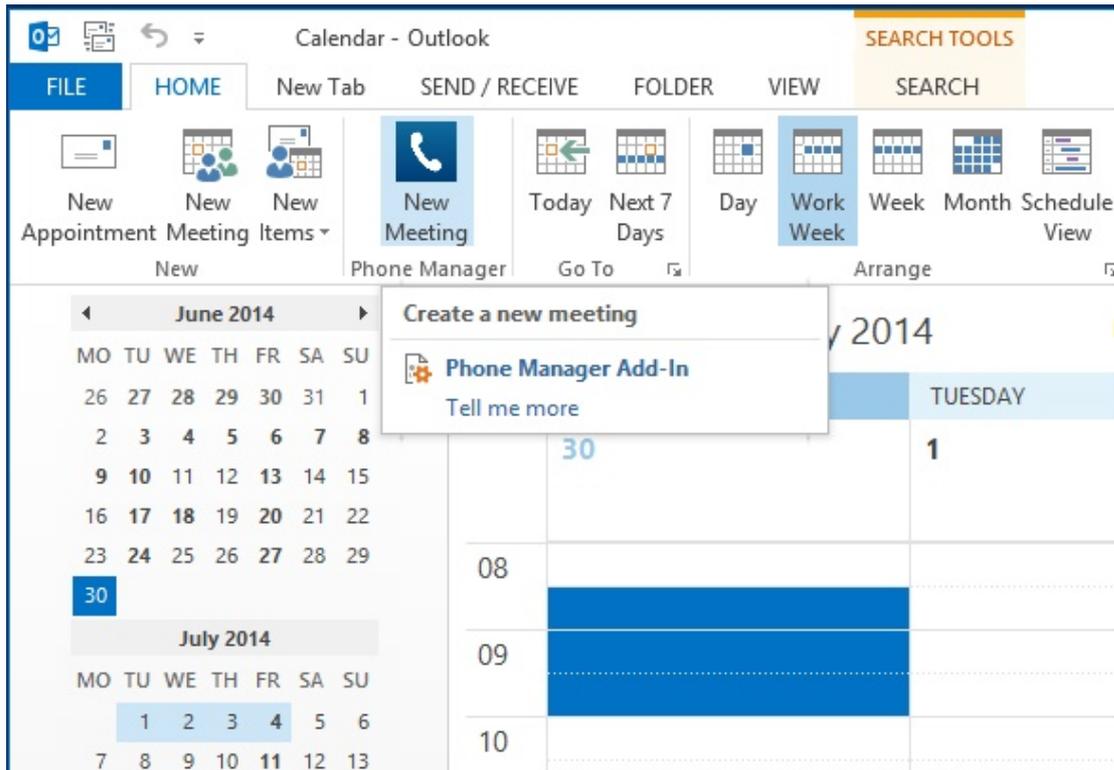
When in the contact list or contact details view at the top the ribbon bar can also be used. From the *Communicate* ribbon, select *More* and then *Phone Manager*.



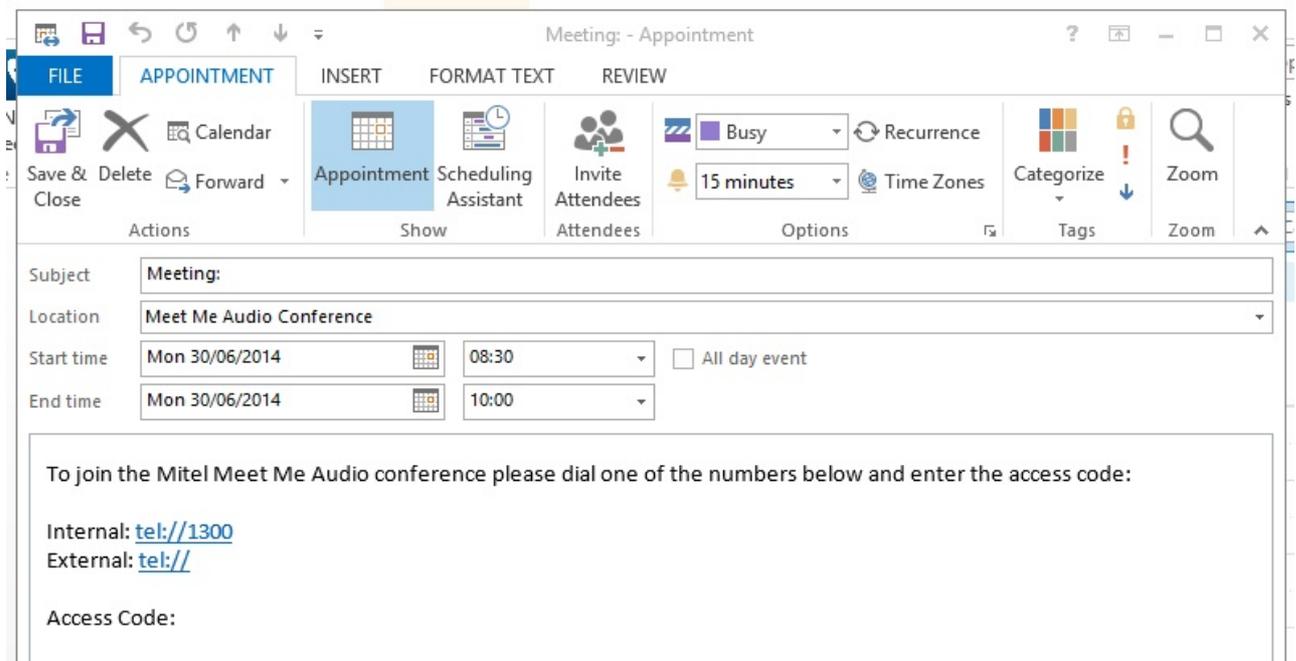
This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as Outlook®.

Meet-Me conference creation

Creating a new Meet-Me conference appointment directly from Outlook® is supported when using the Phone Manager Outlook® Add-In. This is installed by default with each Phone Manager client and adds new entries to the calendar screen within Outlook®.

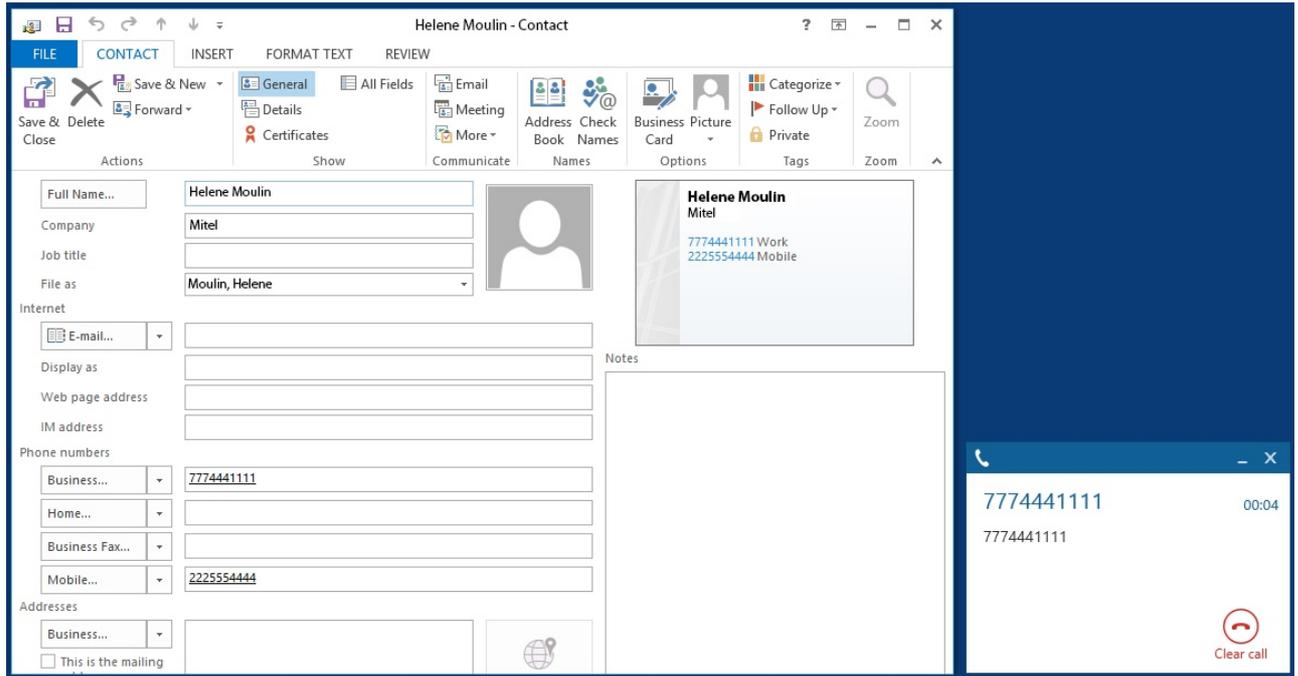


When selected, a new appointment is displayed that is pre populated with the telephone number and access code to dial into a Meet-Me conference.

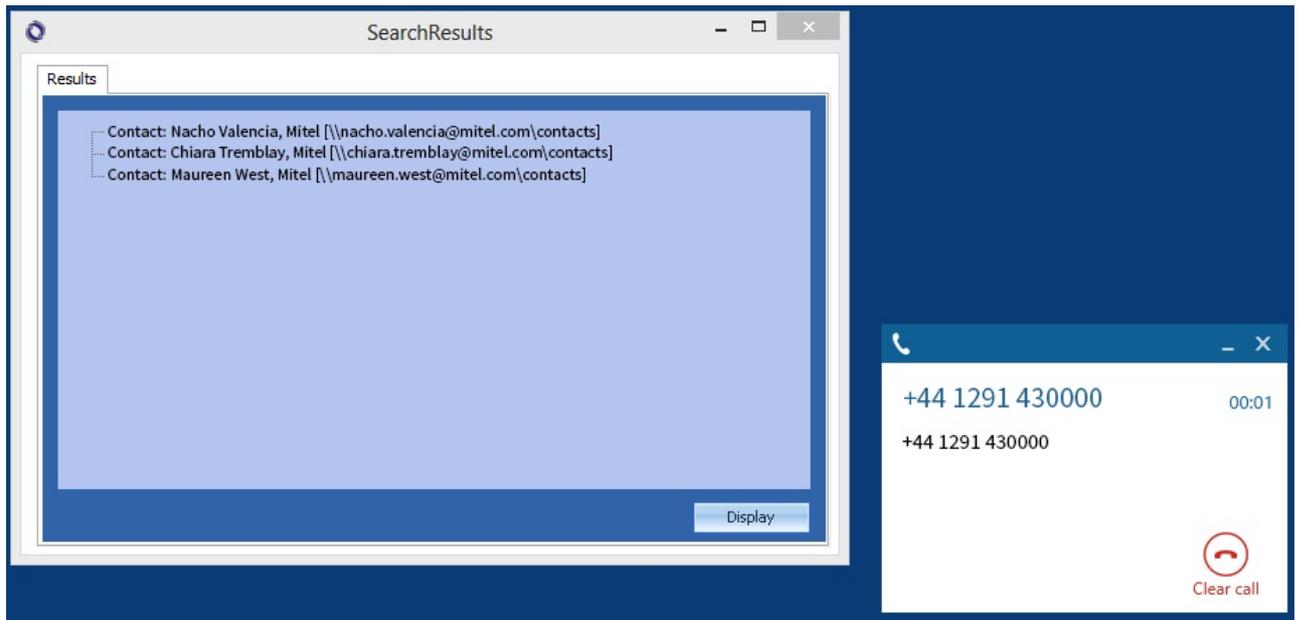


Screen pop for contacts

The Users local or public contacts can be screen popped directly within Outlook® when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching contacts that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin has then performed a search on the Outlook® contacts to find any records that have matching telephone numbers. A match was found and the Outlook® contact records was automatically displayed.



If multiple matches are found then the *Search Results* window is shown and enables the User to select the correct contact to be displayed. For example a call is made to 2225554444 and this has found three contacts that have this telephone number.



Double clicking on the relevant contact or highlighting and clicking on the *Display* button will show the required Outlook® contact.

Contact folders

The Users local Outlook® contact folder is used when trying to find any matching contacts (**Default**). Additional Outlook® Public folders can be added to the search from the *Contacts* tab in the configuration.

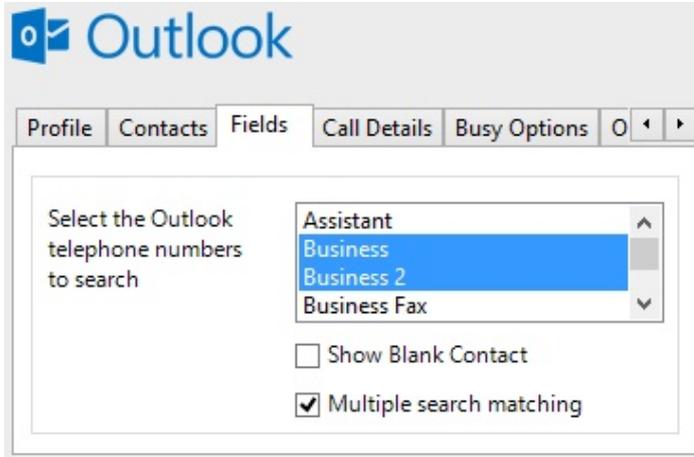
To enable public folders to be searched check the *Search Public Contact Folders* option and then click on the *Refresh* button. This will list all of the available public folders for this User and then the appropriate options can then be selected.

 Using public folder searching may require additional time to perform the search and could delay any matches

from being found.

Contact fields

The telephone number fields that are to be searched can be configured for the contacts from the *Fields* tab in the configuration.

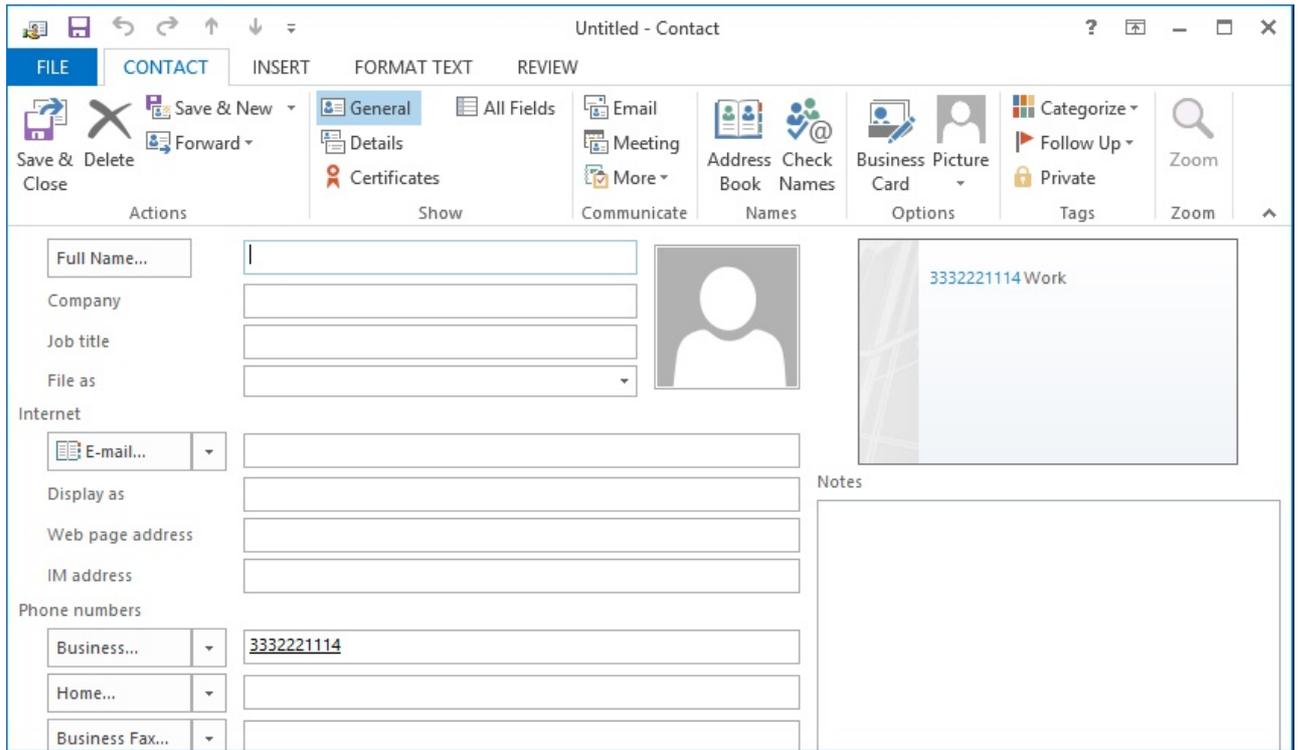


The list shows all of the available telephone number fields and if they are enabled for searched by default. These are the default field names and descriptions and may be different from the ones shown in Outlook®.

Outlook Description	Outlook Field Name	Enabled?
Assistant	AssistantTelephoneNumber	
Business	BusinessTelephoneNumber	
Business 2	Business2TelephoneNumber	
Business Fax	BusinessFaxNumber	
Callback	CallbackTelephoneNumber	
Car	CarTelephoneNumber	
Company	CompanyMainTelephoneNumber	
Home	HomeTelephoneNumber	
Home 2	Home2TelephoneNumber	
Home Fax	HomeFaxNumber	
ISDN	ISDNNumber	
Mobile	MobileTelephoneNumber	
Other Fax	OtherFaxNumber	
Pager	PagerNumber	
Primary	PrimaryTelephoneNumber	
Radio	RadioTelephoneNumber	
Telex	TelexNumber	
TTY/TDD	TTYTDDTelephoneNumber	

Unmatched Contacts

If no matches are found then a blank contact can be shown with the outside number pre populated into the *Business* telephone field. Check the *Show Blank Contact* option to enable this, or uncheck (**Default**) to not do anything when no match is found to a call.



Multiple search matching

When more than one contact is matched and the *Multiple search matching* option is checked (**Default**) the *Search Results* window is displayed to the User to allow them to select the relevant contact. If this option is not checked then the first match found will be used and any further searching will be stopped. This can be useful when using public folders to reduce the time taken to perform the search.

Telephone number formats

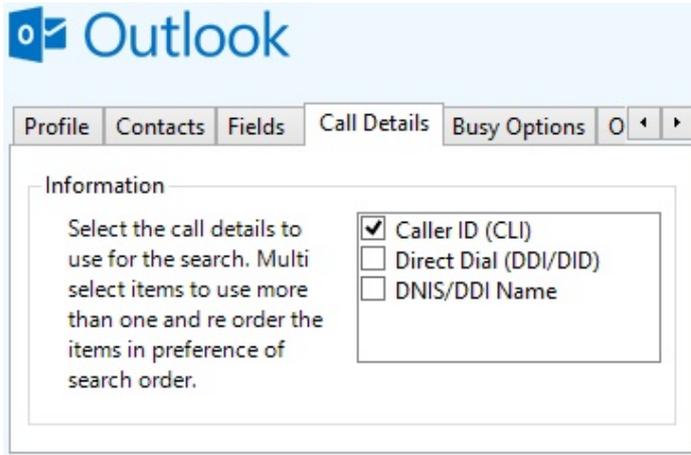
Outlook© does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. Depending on the region where the client is running then different formats will be used:

UK & International Telephone Formats			
08001831234	+44 (0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234
0800 1831234	0800-1831234	(0800)1831234	(0800)-1831234
(080)018-31234	0800 183 1234		

US Telephone Formats			
9876543210	19876543210	987-654-3210	1-987-654-3210
987.654.3210	1-987.654.3210	(987) 654-3210	1(987) 654-3210
+1 (987) 654-3210	(987)654-3210		

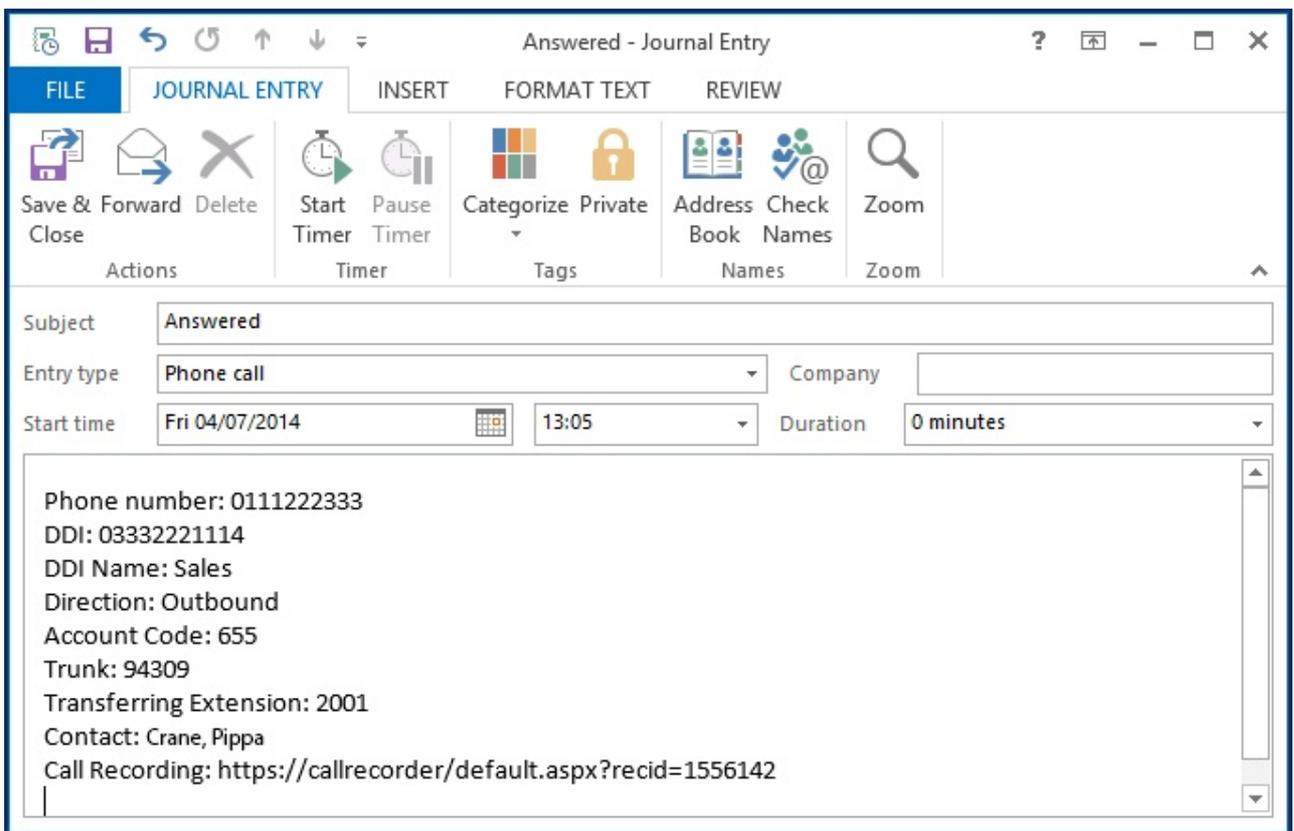
Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number (DDI/DID) or the direct dial name (DNIS).



Automatic journal entry

Phone Manager can work with the Journal within Outlook® and can have *Phone call* entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their Outlook® contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled. If multiple matches are found then the *Search Results* window is shown as for the [screen pop](#).



The body of the journal item is populated with the information below and the start and duration of the call.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.

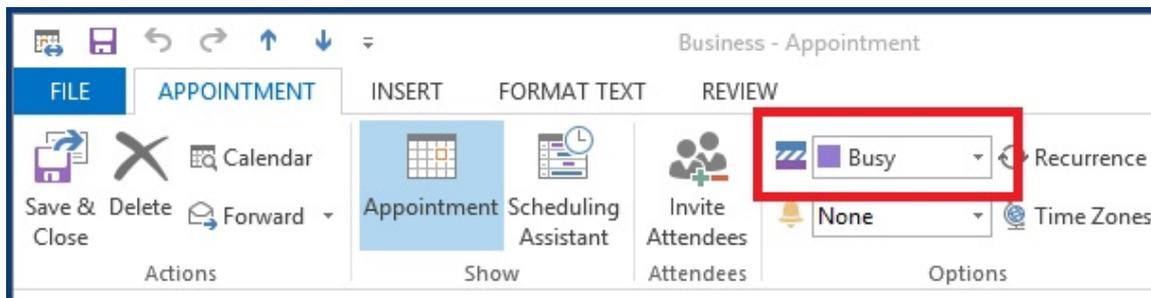
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Contact	The Outlook® contact name in the <i>last name, first name</i> format.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

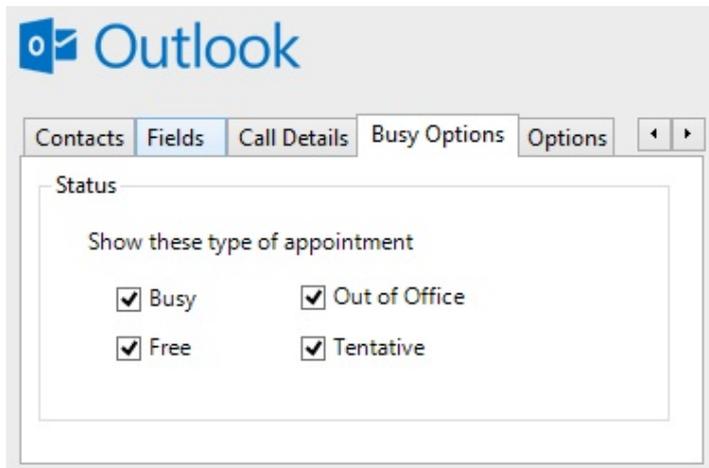
The calendar within Outlook® can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the subject of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

Busy states

The busy status of the appointment can be used to filter what type of appointments will be used to automatically change the DND status.

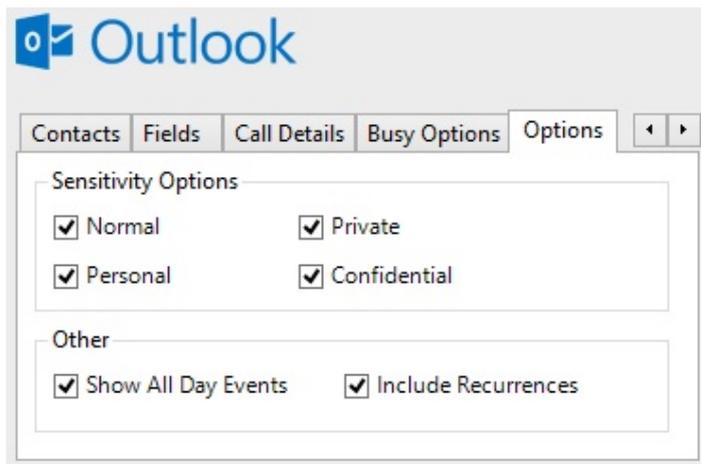


From the *Busy Options* tab check each entry to include this type of busy status.



Sensitivity options

The sensitivity type of the appointment can be used to filter what type of appointments will be used to automatically change the DND status. From the *Options* tab check each of the *Sensitivity Options* to include this type.



Other options

There are other options that can be used to filter the type of appointments to include. Check the *Show All Day Events* include all day events. Check the *Include Recurrences* to include appointments that are recurring.

Business Contact Manager for Outlook

Phone Manager supports integration with contacts stored within Business Contact Manager for Outlook in the same way as for contacts that are stored within [Public Folders](#).

 Business Contact Manager contacts are not available for directory searching and adding to favourites.

8.7.6 Microsoft Dynamics CRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with Microsoft Dynamics CRM.

Supported Versions

The following Microsoft Dynamics CRM versions are supported.

Version	On-premise deployment	Internet-facing deployment (IFD)	Microsoft Online
v5 (2011)			
v6 (2013)			
v7 (2015)			
v8 (2016)			

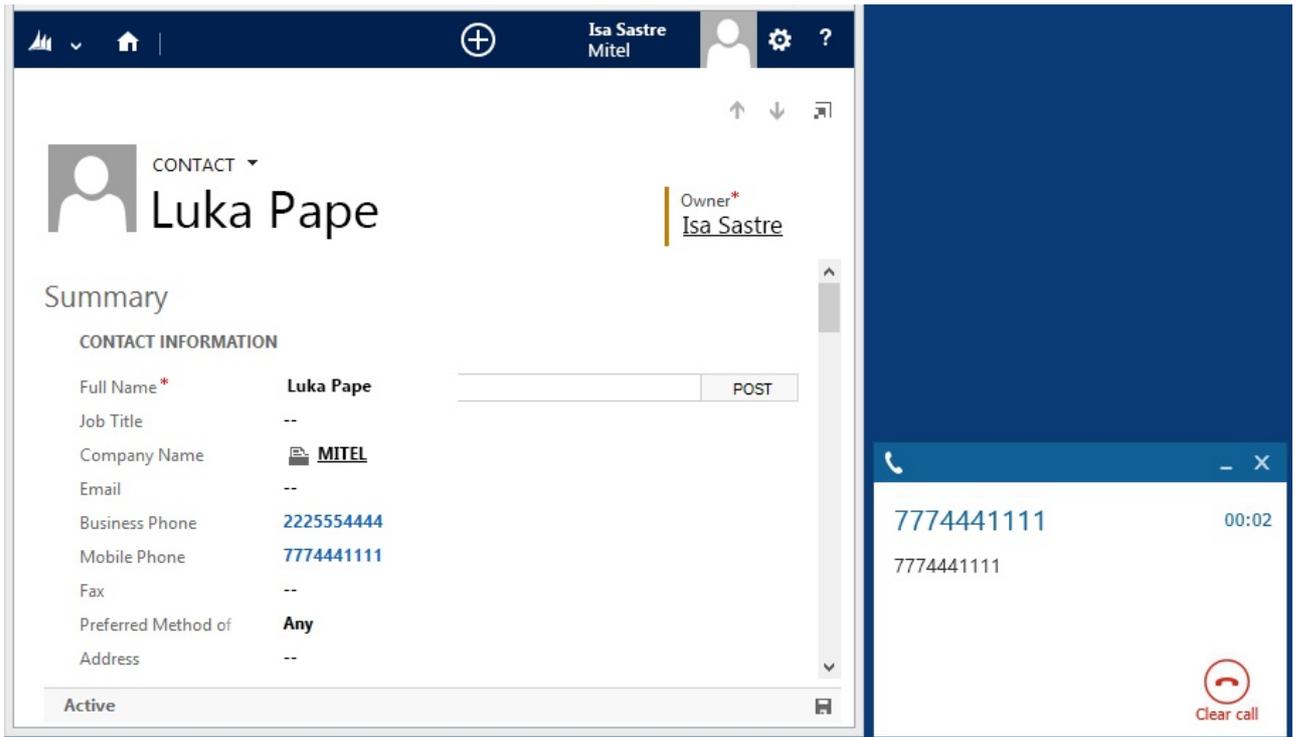
Features

Integration with Microsoft Dynamics CRM supports the features listed below:

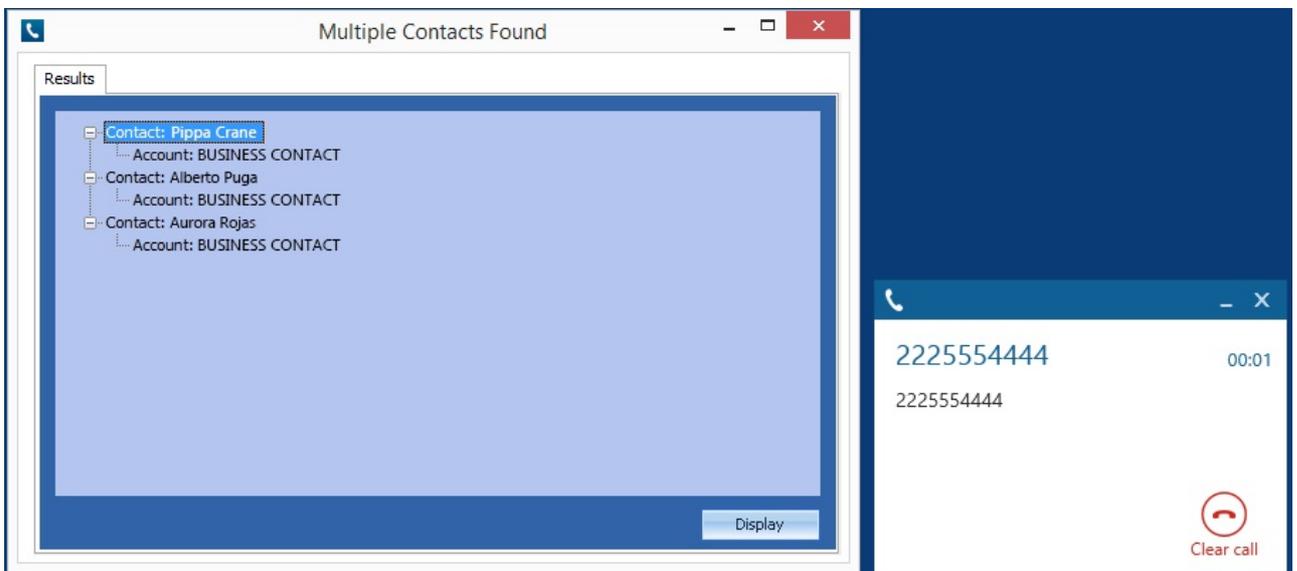
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching *Contact* entities that have this telephone number. This also will then show the any related entities, in this example the *Account* the contact is associated with.



The correct Entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

 The plugin will only search for *Accounts* and *Contacts* that are in the *Active* state. If any records have been *Deactivated* then they will not be displayed.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* Entities are searched. These options are set on the *Options* tab

Microsoft Dynamics CRM

Settings Server Profile Options Call Details Activitie

Screen Pop

Accounts Contacts Leads

No Match Options

Display blank entity Type

Custom Search

If no match is found then the *Custom Search* option can be selected and this will display a form to allow the user to enter the first name, last name, date of birth or post code and these values will then be used to try and find any matching records.

Advanced Search

First Name Last Name

Postal/Zip Check Date of Birth

Display

If still no match is found when searching for an Entity than a blank form can be automatically displayed to create a New Entity. The Type of Entity, *Contact*, *Account* or *Lead* that is created can be set here.

Advanced options

The *Advanced* tab allows control over if related Entities of a matching *Contact*, *Account* or *Lead* are shown in the *Multiple Contacts Found* window.

Microsoft Dynamics CRM

Account Fields Contact Fields Lead Fields Advanced

Related Searches

Search for related entities

Select the related Entites to search for:

Opportunities Incidents / Cases Tasks

Any related Entities that have their *statecode* as *Open* (for Opportunities & Tasks) or *Active* (for Incidents/Cases) will then be displayed in the *Multiple Contacts Found* window. Selecting these related matches in the *Multiple Contacts Found* window and clicking *Display* will then pop this record.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Contact*, *Account* or *Lead* Entities individually. By default the common telephone number fields are listed on the *Leads Fields*, *Contacts Fields* or *Account Fields* tab.



These are the default field name and descriptions and may be different if they have been customised. Contact your Microsoft Dynamics CRM administrator for details.

Contact Entities

Field name	Field description	Enabled?
Business Phone	telephone1	
Home Phone	telephone2	
Telephone3	telephone3	
Fax	fax	
Assistant Telephone	assistantphone	
Manager Telephone	managerphone	
Mobile Telephone	mobilephone	
Pager	pager	
Primary Address Phone 1	address1_telephone1	
Primary Address Phone 2	address1_telephone2	
Primary Address Phone 3	address1_telephone3	

Account Entities

Field name	Field description	Enabled?
Main Phone	telephone1	

Other Phone	telephone2	
Fax	fax	

Lead Entities

Field name	Field description	Enabled?
Business Phone	telephone1	
Home Phone	telephone2	
Other Phone	telephone3	
Fax	fax	
Mobile Phone	mobilephone	
Pager	pager	

Telephone number formats

Microsoft Dynamics CRM does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

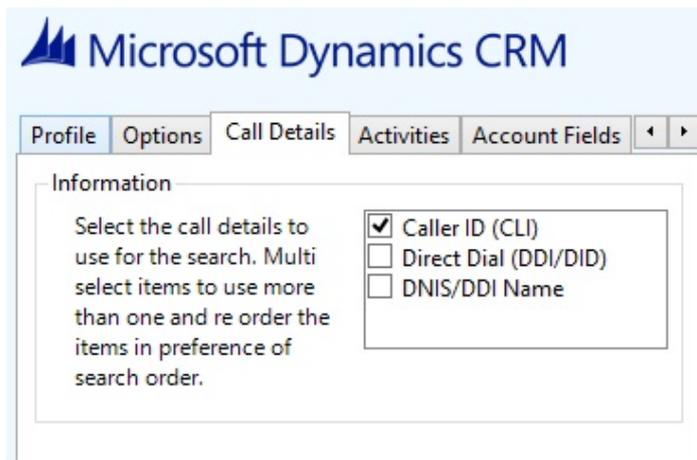
UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search with, depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number or the direct dial name (or DNIS) as shown.



 Caller ID represents either the caller ID for inbound calls or the dialed number for outbound calls.

The configuration box lets you select multiple different types of call detail with the details to be used having the check box next to each one selected. The order of the searching can also be configured by dragging and dropping the entry and ordering the list accordingly.

When multiple call details are used the searching will stop as soon as a match is found with the first call detail.

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a Microsoft Dynamics CRM Phone Call Activity entity. The Entity to associate this with is found using the caller id received or the number dialed, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the description field and the related entities are linked as shown.

PHONE CALL ▾

Outbound Answered

Priority
Normal

Due
7/23/2014 11:11 AM

Status*
Open

Owner*
[Sergio Araya](#)

Subject*
Outbound Answered

Call From*
[Sergio Araya](#)

Call To*
[Sergio Araya](#)

Phone Number
+44 1291 430000

Direction
Outgoing

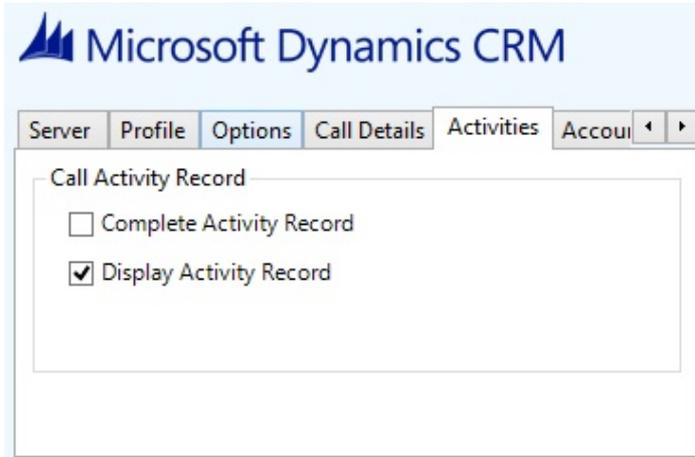
Description

Phone number: +44 1291 430000
DDI:
DDI Name:
Direction: Outbound
Account Code:
Trunk: 94308
Transferring Extension:

Call Recording: <http://callrecorder/default.aspx?recid=1574601>

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.



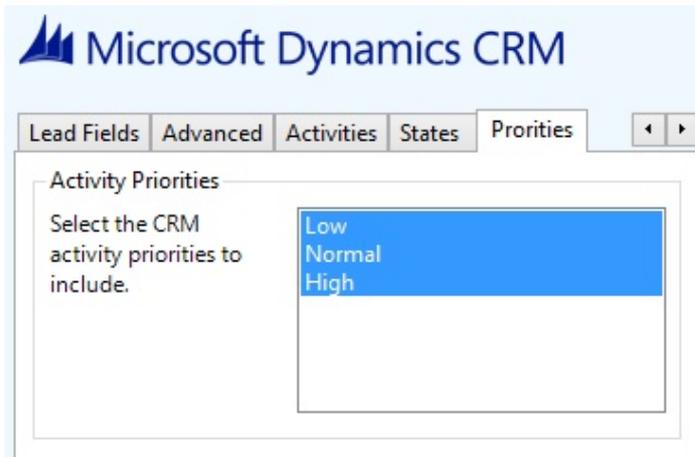
Complete Activity Record: This will set the status of the Activity to be Completed.

Display Activity Record: This will display the Activity form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

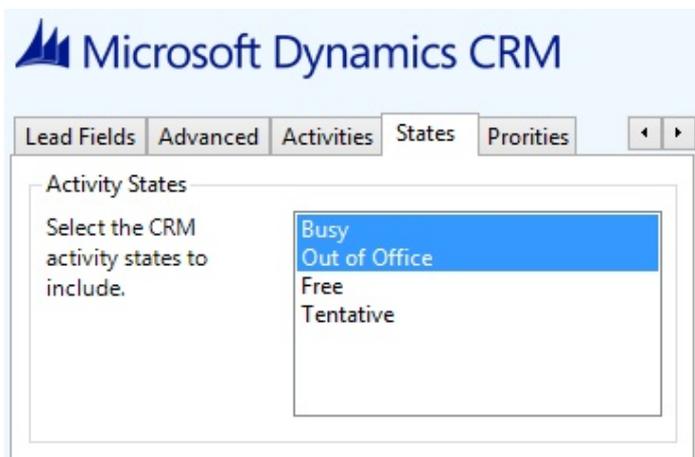
Calendar & DND synchronisation

The calendar within Microsoft Dynamics CRM can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due to start the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Subject* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

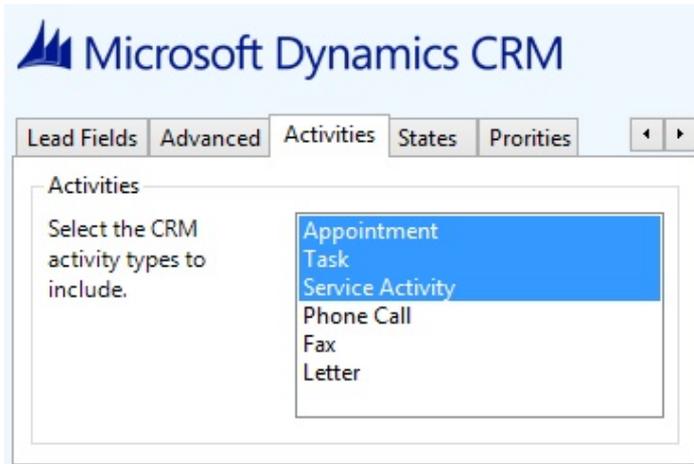
There are several options to be able to control the types of Activities that cause the extension to go into DND. The *Priorities* tab allows Activities with a specific priority to be included or excluded.



The States tab allows only Activities with specific states to be included or excluded.



The Activities tab allows specific types of Activities to be included or excluded.

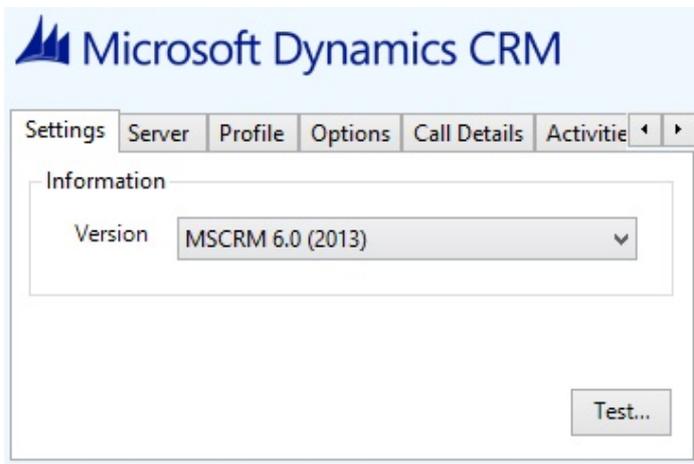


Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Dynamics CRM.

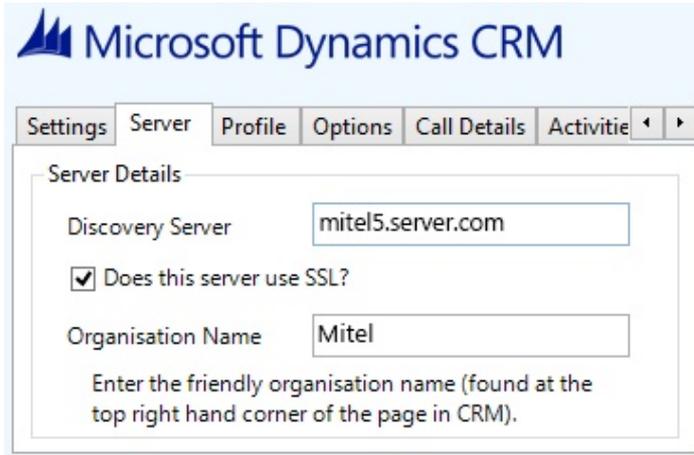
Settings and versions

The correct version of Dynamics CRM that is used needs to be selected from the Version drop down on the *Settings* tab.



Server connection

The specific connection details to the CRM server need to be set on the *Server* tab.



Discovery Server: This is the URL of the Microsoft Dynamics CRM discovery server. This is normally the same as the CRM server. Contact your administrator for details on what this should be.

For the Microsoft hosted version use the following based upon the organisation location.

Location	Discovery Server
North America	crm.dynamics.com
North America 2	crm9.dynamics.com
Europe, Middle East and Africa (EMEA)	crm4.dynamics.com
Asia Pacific Area (APAC)	crm5.dynamics.com
Oceania	crm6.dynamics.com
Japan (JPN)	crm7.dynamics.com
South America	crm2.dynamics.com

Does this server use SSL: If SSL/HTTPS connection is required to connect to the CRM system enable this option.

Organisation Name: This should be set to the organisation name configured for the company that will be used to integrate with. This should match the exact name shown in the top right hand corner of the CRM web page when you are logged in.



Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Microsoft Dynamics CRM to be configured.



Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

 Using Integrated Windows Authentication is NOT supported when using IFD and claims based authentication.

Depending on the configuration of Microsoft Dynamics CRM and how it is accessed will determine what options are required.

8.7.7 Microsoft Dynamics NAV

Descripción general

8.7.8 Microsoft Internet Explorer

Overview

This describes the features that are available when integrating with Microsoft Internet Explorer.

Supported Versions

Version	Supported
v9	
v10	 ¹
v11	 ¹

¹ Metro style not supported

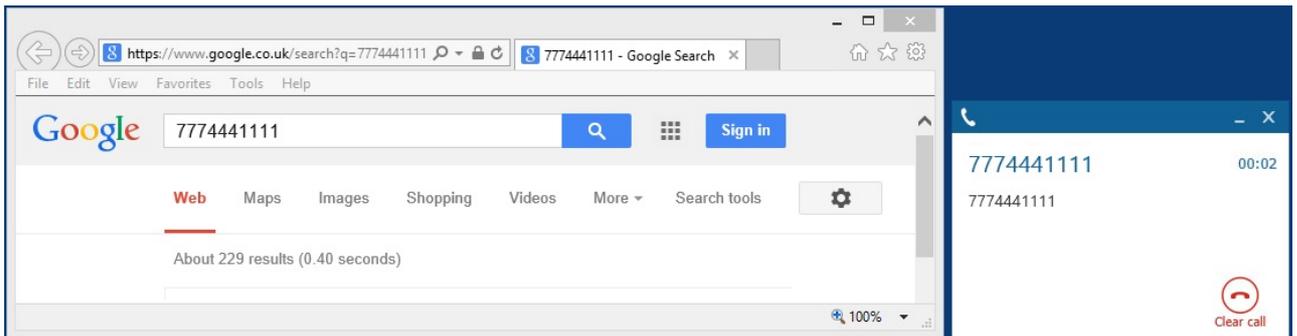
Features

Integration with Microsoft Internet Explorer supports the features listed below:

- Screen pop

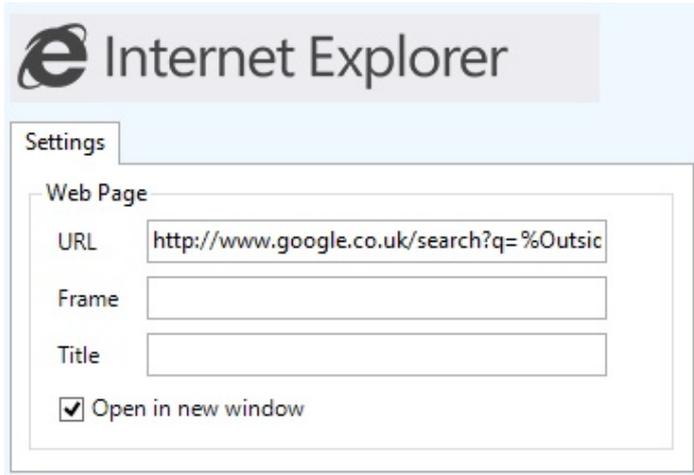
Screen pop

Microsoft Internet Explorer can be screen popped directly when an incoming call is received or an outgoing call is made and the call detail information can then be used to embed into the URL. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin was configured to screen pop using the URL "<http://www.google.co.uk/search?q=%OutsideNumber%>" and this then replaced the placeholder `%OutsideNumber%` with the outside number - for incoming calls this is the caller id.



Settings

The configuration options for the plugin on the *Settings* tab allow the URL configuration options to be set.



URL: This is the URL that will be popped. This can include any of the supported [placeholders](#) listed below.

Frame: The plugin can update a specific web frame with the configured URL, enter the name of the frame here.

Title: The plugin can update a web page that is currently open, enter the HTML title of the page here.

Open in new window: Enable this option to open a new Microsoft Internet Explorer window if there is not one open or if there is one open the create a new tab for each pop.

Placeholders

The list of supported place holders are shown below. These should be enclosed in % chars in the URL configuration.

Detail	Description
CallID	This is a variable-length string of characters (0-9, @, #, *, P, F, or X) the phone system assigns to each call. This ID serves as a reference identifier so that multiple simultaneous calls can be tracked through the system. The same ID is assigned to a call until the call is terminated, even if the call transfers between devices. Maximum length is currently seven characters.
OutsideNumber	The caller ID or dialled number.
ActualCLI	The unformatted caller ID or dialled number received directly from the PBX.
DDI	The inbound DDI/DID number.
DDI4	The last 4 digits of the inbound DDI/DID number.
DDIName	The DNIS associated with the DDI/DID number.
AccountCode	The last account code that was entered against the call.
Extension	The extension number associated with Phone Manager.
AgentID	The agent id number associated with Phone Manager.
Trunk	The outside trunk number that the call used.
SpeedDialName	The system speed dial name associated with the outside number.
HuntGroup	The hunt group that the call came in on.
HuntGroupName	The name of the hunt group that the call came in on.
Display	The DNIS or DDI/DID outside number associated with the trunk used for

	the call (i.e. was is normally shown on the top line of the keyset display).
TransferredFrom	The number of the device the call was transferred from.
TransferredFromName	The name of the device the call was transferred from.
LastRedirectionExtension	The number of the last device that redirected (forwarded, deflected, transferred, or recalled) the call, if applicable; otherwise, this is blank.
LastRedirectionExtensionName	The name of the last device that redirected (forwarded, deflected, transferred, or recalled) the call, if applicable; otherwise, this is blank.
TransferringExtension	The number of the device that the call was transferred to the. This may be blank if the transferred call is a conference call.
TransferringExtensionDescription	The name of the device that the call was transferred to the. This may be blank if the transferred call is a conference call.
ContactField1	The contact field 1 match for the matching contact record.
ContactField2	The contact field 2 match for the matching contact record.
ContactField3	The contact field 3 match for the matching contact record.
ContactField4	The contact field 4 match for the matching contact record.
ContactField5	The contact field 5 match for the matching contact record.
ContactField6	The contact field 6 match for the matching contact record.
ContactField7	The contact field 7 match for the matching contact record.
ContactField8	The contact field 8 match for the matching contact record.
ContactField9	The contact field 9 match for the matching contact record.
ContactField10	The contact field 10 match for the matching contact record.
CallRecorderRecID	The call recording record ID that can be used to identify the specific recording for this call.
CallRecorderServerID	The call recording server ID that the call was recorded on for this call.
DiallerCampaign	The name of the Campaign Manager campaign if this is a dialler call.
DiallerField1	The Campaign Manager dialler field 1 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField2	The Campaign Manager dialler field 2 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField3	The Campaign Manager dialler field 3 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField4	The Campaign Manager dialler field 4 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField5	The Campaign Manager dialler field 5 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField6	The Campaign Manager dialler field 6 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField7	The Campaign Manager dialler field 7 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField8	The Campaign Manager dialler field 8 for this campaign record if this is a dialler call.

DiallerField9	The Campaign Manager dialler field 9 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField10	The Campaign Manager dialler field 10 for this campaign record if this is a dialler call.

8.7.9 NetSuite CRM+

Overview

This describes the features that are available when integrating with NetSuite CRM+ hosted in the Cloud.

Supported Versions

The integration uses NetSuite v2014.1 web services. Although NetSuite tries to maintain backwards compatibility when they upgrade their cloud platform this is never guaranteed. This version of the plugin has been tested on the latest version that was available upon release.

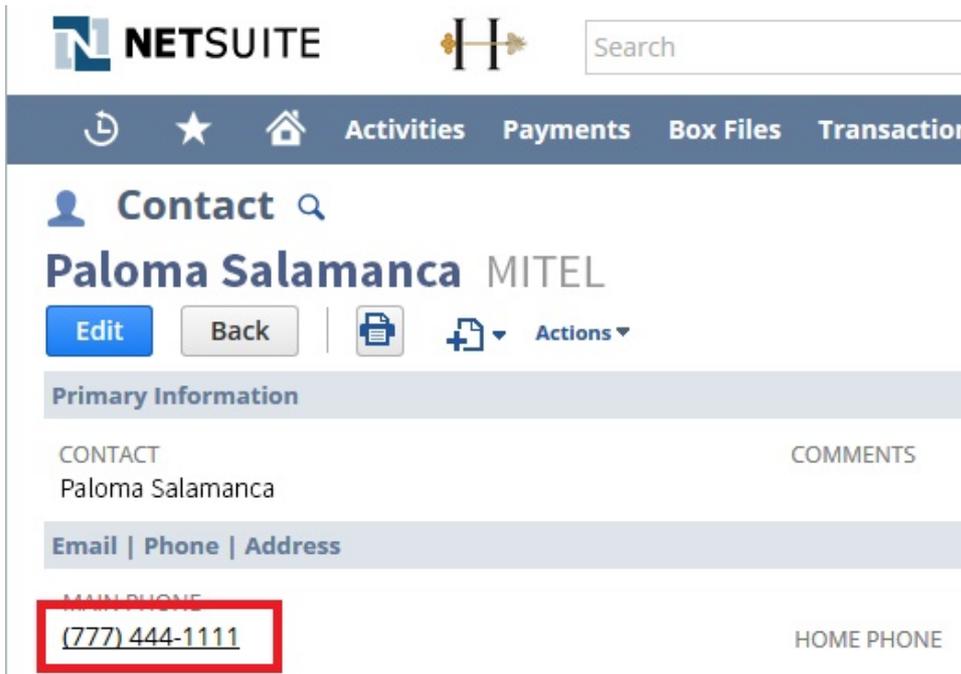
Features

Integration with NetSuite CRM+ supports the features listed below:

- [Click to dial](#)
- [Screen pop for customer and contacts records](#)
- [Automatic call history entry](#)

Click to dial

When a record is displayed any telephone numbers will be shown as hyperlinks and clicking the link will call the number selected.



See the [Click to dial configuration section](#) for details.

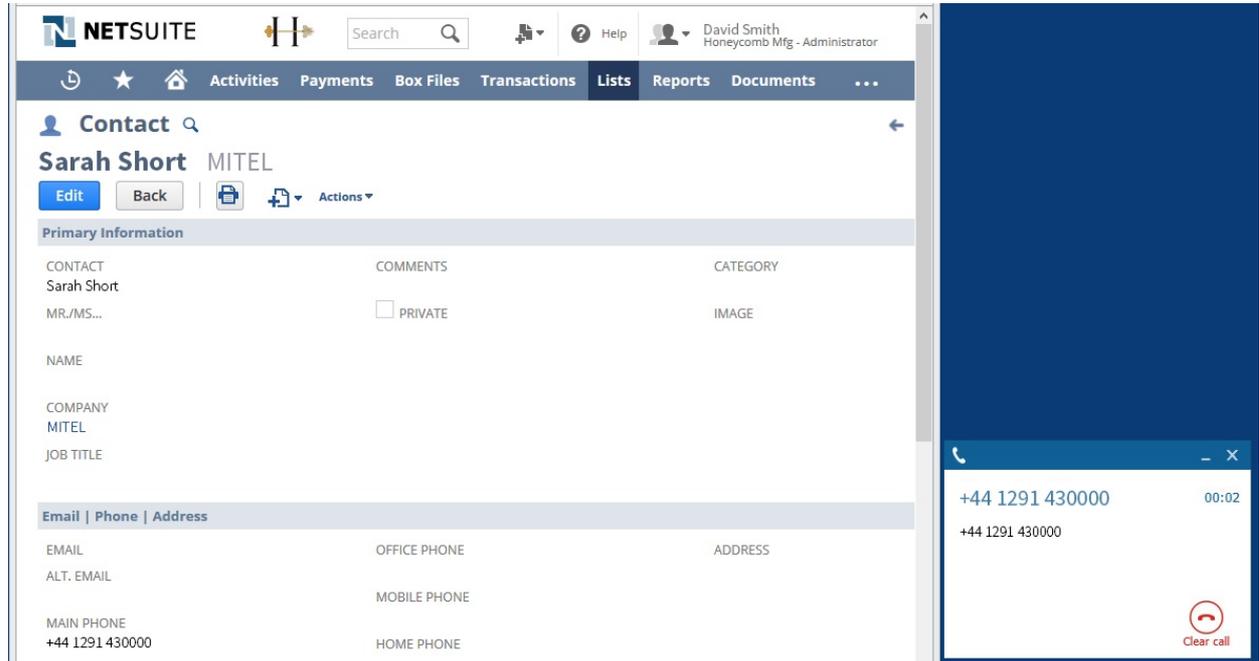
 This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as NetSuite.

 If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.

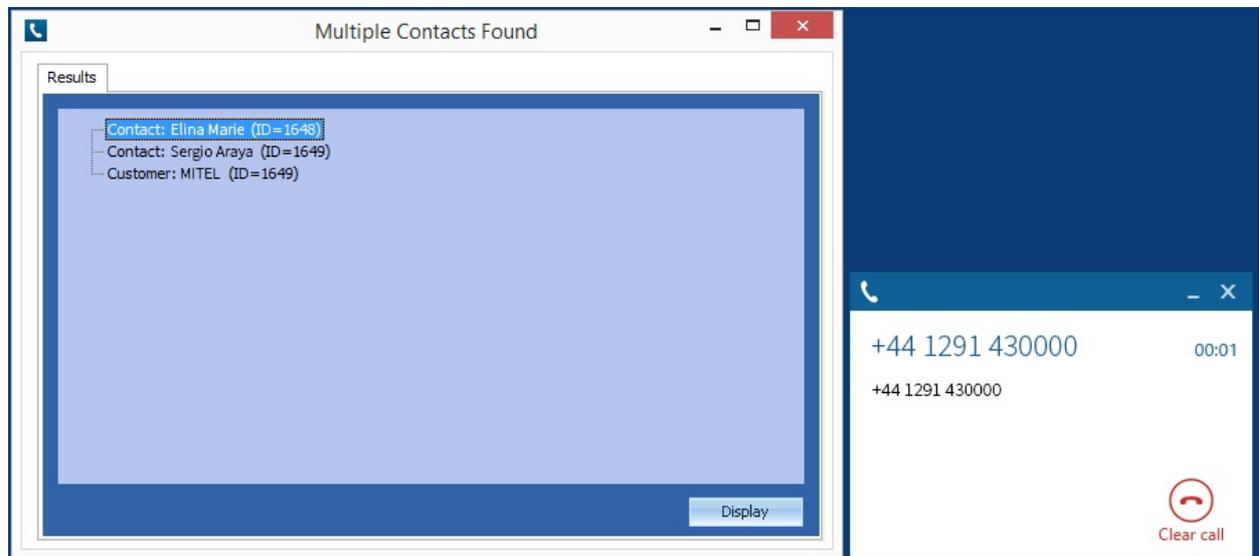
Screen pop

CRM *Contact* and/or *Customer* records can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any

matching records that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* record was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found 2 matching *Contact* records and 1 matching *Customer* record that have this telephone number.



The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button or double clicking the entry will open this record.

 The plugin will only search for records that are in the *Active* state. If any records have been marked as *In Active* then they will not be displayed.

Record and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Records* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* records are searched. These options are set on the *Options* tab.

The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Options' tab selected. Under 'Screen Pop', both 'Customers' and 'Contacts' are checked. Under 'New Record', 'Display blank record on no match' is checked, and the 'Type' dropdown is set to 'Contact'.

If no match is found when searching than a blank form can be automatically displayed to create a new record. The record type, *Contact* or *Customer* that is created can be set here.

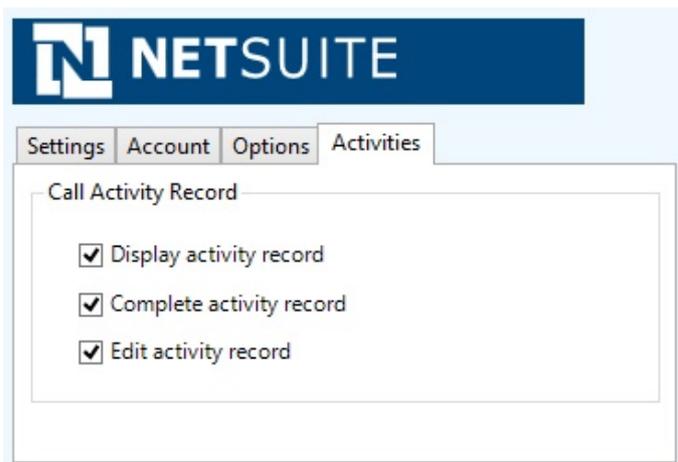
Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a NetSuite Phone Call Activity entity. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#).

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.



Display activity record: This will display the *Activity* form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

Complete activity record: This will set the status of the *Activity* to be Completed.

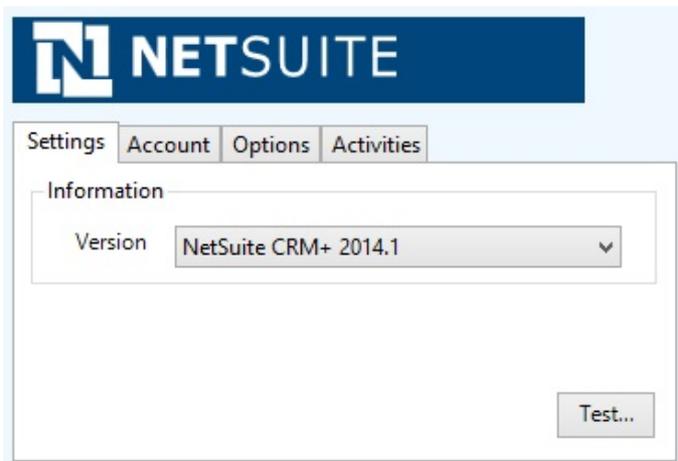
Edit activity record: This will open the *Activity* record in edit mode.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Dynamics CRM.

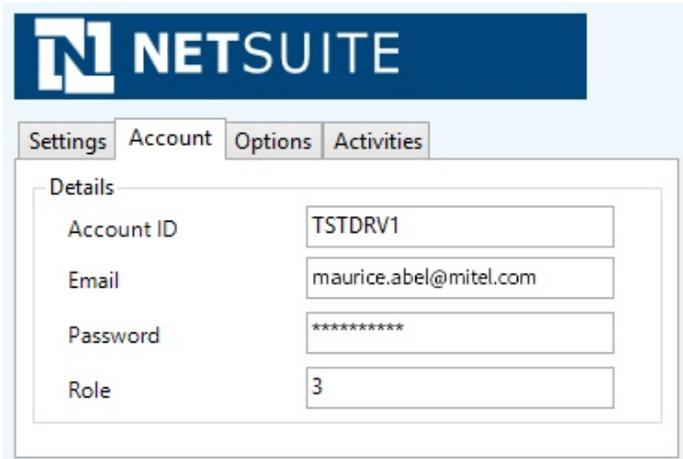
Settings and versions

The supported version of NetSuite can be seen on the *Settings* tab.



Account details

The specific account details need to be set on the *Account* tab.



The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Account' tab selected. Under the 'Details' section, the following fields are visible:

Account ID	TSTDRV1
Email	maurice.abel@mitel.com
Password	*****
Role	3

Account ID: This is the NetSuite CRM Account ID. This can be found from the within NetSuite. From the Setup menu select Integration -> Manage Integration -> Web Services Preferences .

Web Services Preferences

Save Cancel Reset

ACCOUNT ID
TSTDRV1

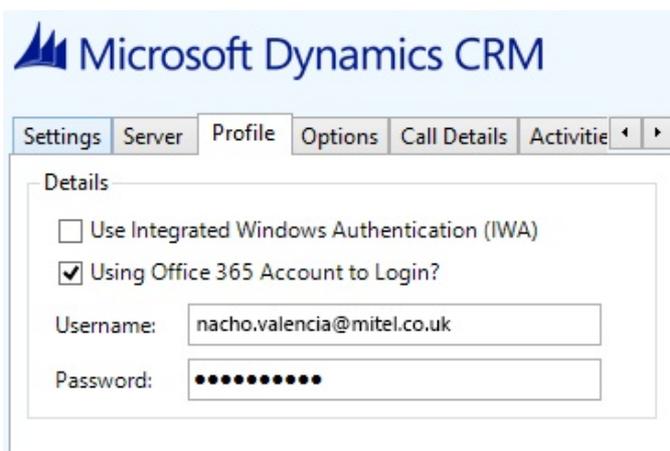
Email: The email account used to login to NetSuite for this user.

Password: The password used to access NetSuite for this user.

Role: The role to use to connect to NetSuite for this user. This needs to be to the Internal ID of the specific role. To find the relevant ID, set the Show Internal IDs preference and the internal ID can be found by going to Setup > Users/Roles > Manage Roles.

Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Microsoft Dynamics CRM to be configured.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface with the 'Profile' tab selected. Under the 'Details' section, the following options and fields are visible:

- Use Integrated Windows Authentication (IWA)
- Using Office 365 Account to Login?
- Username: nacho.valencia@mitel.co.uk
- Password:

Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

⚠ Using Integrated Windows Authentication is NOT supported when using IFD and claims based authentication.

Depending on the configuration of Microsoft Dynamics CRM and how it is accessed will determine what options are required.

NetSuite Configuration

Web services

The integration uses the NetSuite CRM Web Services for the screen pop and phone call activity features. The Web Services are enabled from within NetSuite and can only be performed by a NetSuite Administrator.

Select *Setup -> Company -> Enable Features*. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *SuiteTalk (Web Services)* section and enable the *Web Services* check box.

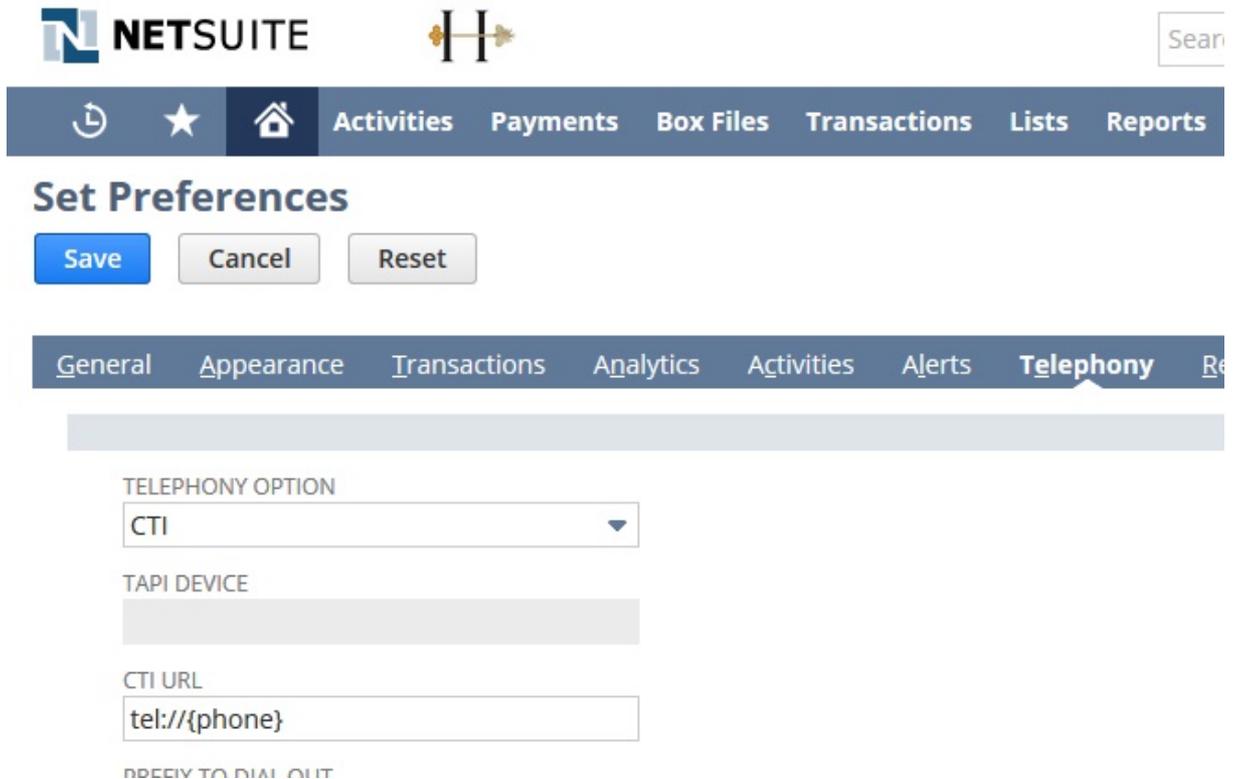
Each User that is connecting to NetSuite needs to have the Web Services permission set against their role. To assign the Web Services permission to a role:

1. Select *Setup -> Users/Roles -> Manage Roles*.
2. Click either *Edit* or *Customize* next to the role.
3. From the *Permissions* tab select *Setup*.
4. Add the *Web Services* permission with the *Full* level.

Click to dial

To enable the click to dial feature from the telephony integration option needs to be enabled.

1. Select *Setup -> Company -> Enable Features*.
2. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *Integration (Add-ons)* section
3. Enable the *Telephony Integration* check box.
4. For each user, select *Settings -> Set Preferences*.
5. Select the *Telephony* tab.
6. Set the *Telephony Option* to be **CTI**.
7. Enter "tel://{phone}" into the *CTI URL* section.



8.7.10 Sage CRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with Sage CRM.

Supported Versions

The following Sage CRM versions are supported.

Version	Supported
v5.7 - v7.0	
v7.1	
v7.2	

Editions	Supported
Sage CRM Professional Edition (Cloud)	
Sage CRM On-Premise Edition	
Sage CRM Essentials Edition (Cloud)	

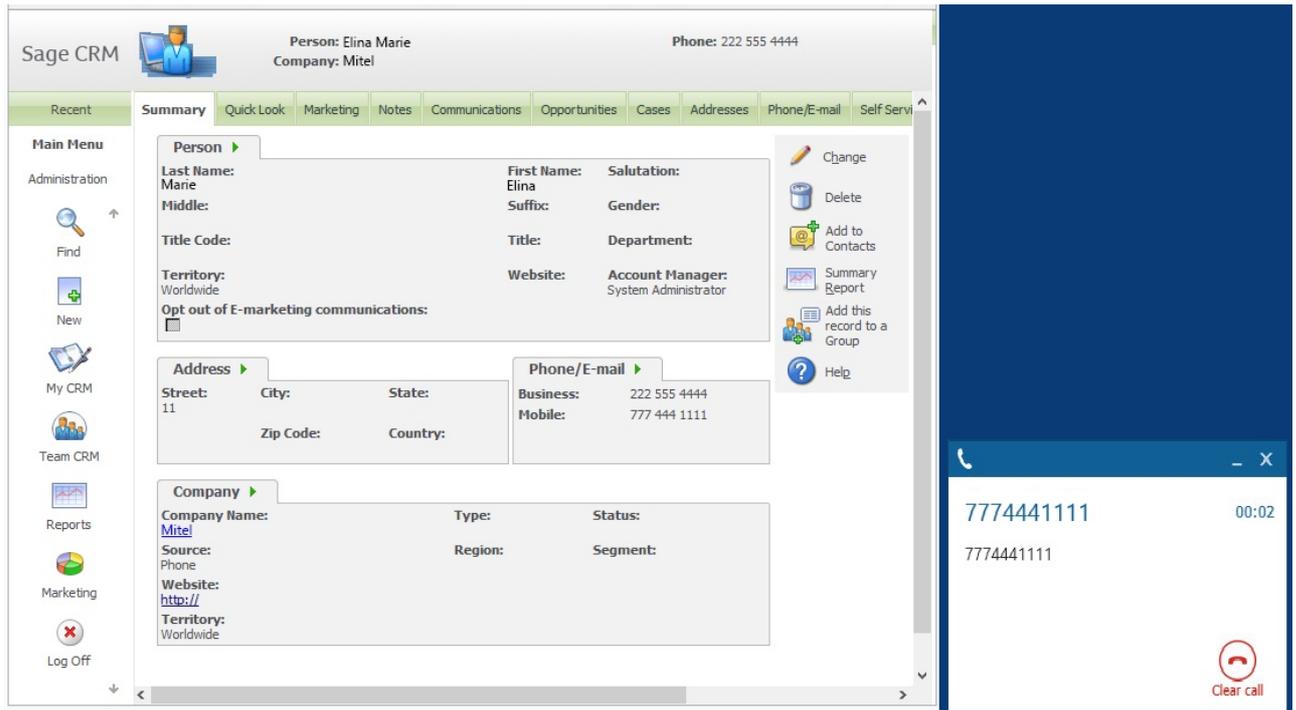
Features

Integration with Sage CRM supports the features listed below:

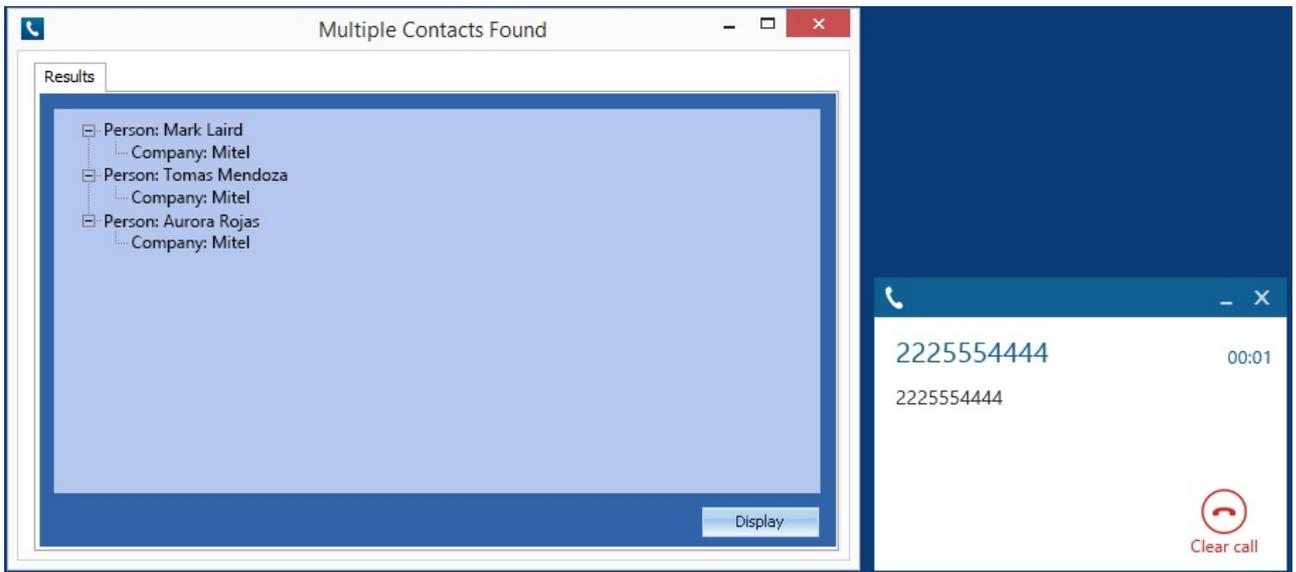
- [Screen pop for contacts](#)

Screen pop

CRM *Person*, *Company* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Person* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching *Person* entities that have this telephone number.

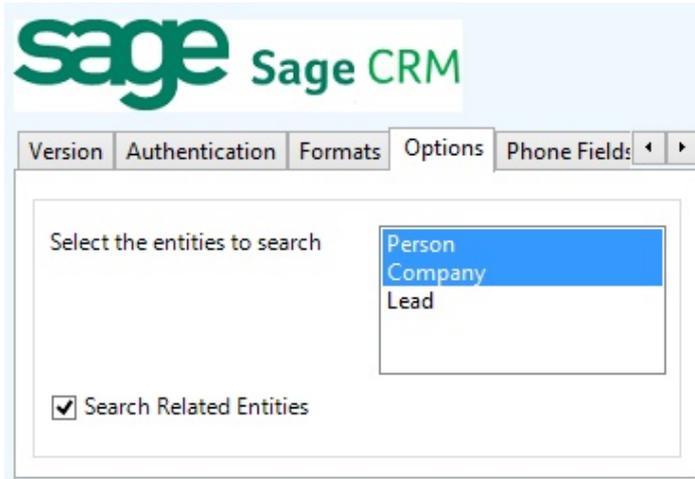


The correct Entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Person* and *Company* Entities are searched. These options are set on the *Options* tab.

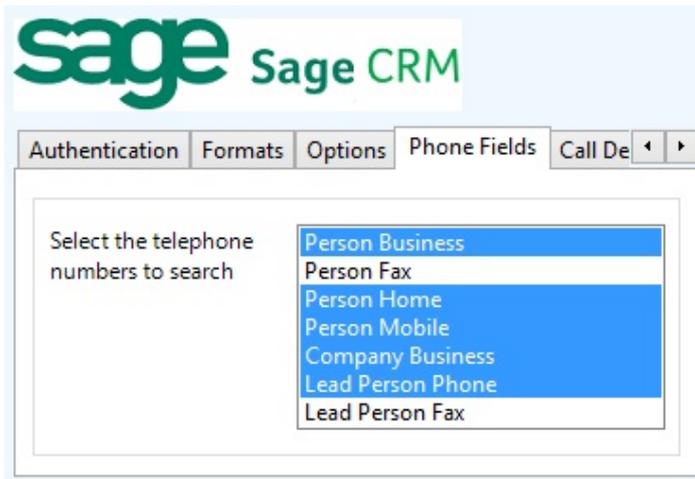
Selecting the *Search Related Entities* option will enable any matching records that have a related entity to be displayed on the *Multiple Contacts Found* window.



 If no match is found then no records will be displayed.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Person*, *Company* or *Lead* Entities individually. By default the common telephone number fields are listed on the *Phone Fields* tab.



These are the default field names and may be different if they have been customised. Contact your Sage CRM administrator for details.

Contact Entities

Entity Type	Field name	Enabled?
Person	Business	
Person	Fax	
Person	Home	
Person	Mobile	
Company	Business	
Lead	Person Phone	

Lead	Person Fax	
Lead	Alternate Phone	

Telephone number formats

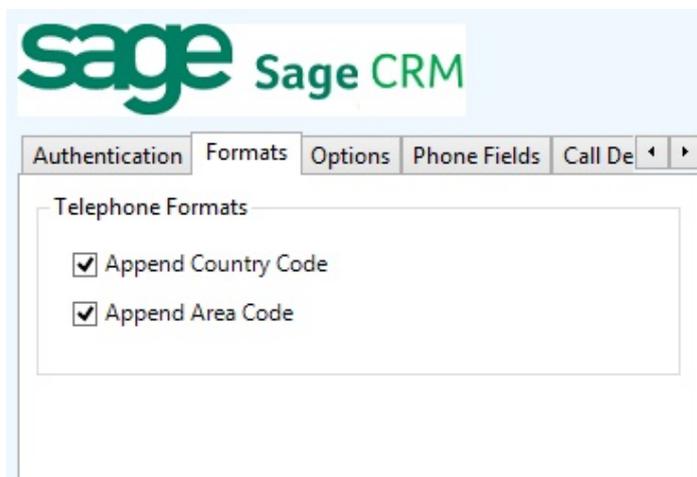
Sage CRM does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Sage CRM stores the country code and area code parts of each telephone number separately from the main number. From the *Formats* tab the country and area codes can be set to be appended to the telephone number when a search is made.



For example if the number, 01611234567 is stored within Sage CRM as:

- Country Code: 44
- Area Code: 0161
- Number: 1234567

The following telephone numbers would be searched for:

- If the Append Country Code and Append Area Code are not set: 1234567
- If the Append Country Code is set and Append Area Code is not set: 441234567
- If the Append Country Code is not set and Append Area Code is set: 01611234567

- If both the Append Country Code and Append Area Code are set: 4401611234567

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search with, depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number or the direct dial name (or DNIS) as shown.

 Caller ID represents either the caller ID for inbound calls or the dialled number for outbound calls.

The configuration box lets you select multiple different types of call detail with the details to be used having the check box next to each one selected. The order of the searching can also be configured by dragging and dropping the entry and ordering the list accordingly.

When multiple call details are used the searching will stop as soon as a match is found with the first call detail.

Configuration

The integration needs to be configured for the correct version of Sage CRM that is running. From the *Version* tab select the relevant entry from the drop down list.

The authentication and server connection details to the CRM server need to be set on the *Authentication* tab.

The screenshot shows the Sage CRM Administration interface. At the top left is the Sage CRM logo. Below it is a navigation bar with tabs: Version, Authentication (selected), Formats, Options, and Phone Fields. The Authentication tab is active, showing a Settings section with Username (admin) and Password (masked). Below that is a Website section with URL (http://CRMServer/crm/eWare.dll/) and Service (WebServices/SOAP).

A valid Sage CRM username and password that has the web service option enabled is required to be configured into the *Username* and *Password* fields. To enable a user for web services, from Sage CRM:

1. Select Administration -> Users -> Users
2. Select Change action button
3. In Security panel set Allow Web Service Access field to True

 Only one web service user can logon with the same ID at any given time. If a user tries to logon as another application, an error will be displayed informing the user that they should first log out. However, it is possible to logon to the desktop or from a device with the same ID while a Web Service application is running.

The plugin uses the Sage CRM web services to integrate and this needs to be enabled on the Sage CRM server. This can be enabled from within Sage CRM:

1. Select Administration -> System -> Web Services
2. Select Change action button
3. Check the enable web service option

The web service URL can then be configured into the *URL* section. For example if the server name is called *mycrmserver* then enter:

- <http://mycrmserver/crm/eWare.dll/>

Troubleshooting

When integrating with Sage CRM v7.1+ the plugin uses the PhoneLink table within Sage CRM and this needs to be made available through the Sage CRM web service. If this is not enabled this error will be shown in the log files:

```
System.Web.Services.Protocols.SoapHeaderException:
Request Failed. Entity 'phonelink' is not Web Service enabled.
```

To enable this follow this procedure:

1. Log in to Sage CRM SQL Server
2. Select Sage CRM database
3. Click on the New Query button
4. Run:
 - `update Custom_Tables set bord_WebServiceTable='Y' where Bord_Caption='phonelink'`
5. Run the IISRESET command
6. Login to the Sage CRM system.

8.7.11 Salesforce

Overview

This describes the features that are available when integrating with Salesforce.

Supported Versions

The following Salesforce versions are supported.

Edition	Supported
Contact Manager	
Group	
Professional	 £
Enterprise	
Performance	

£ - Additional Salesforce fees may apply

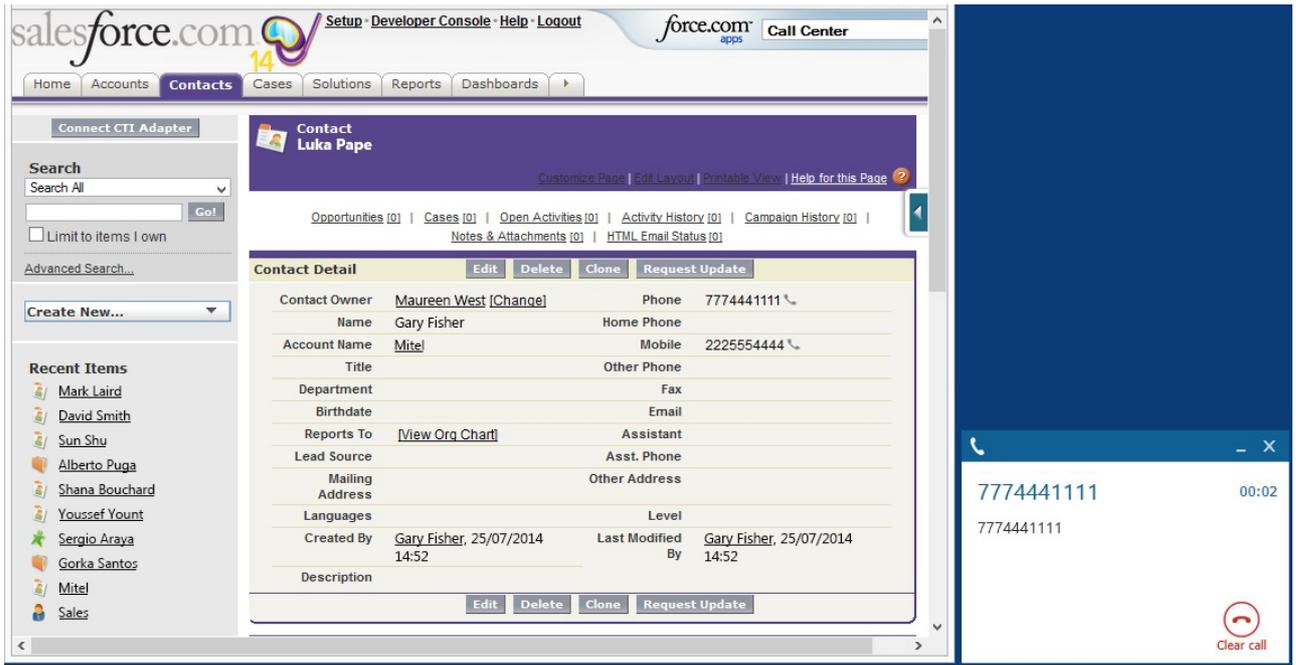
Features

Integration with Salesforce supports the features listed below:

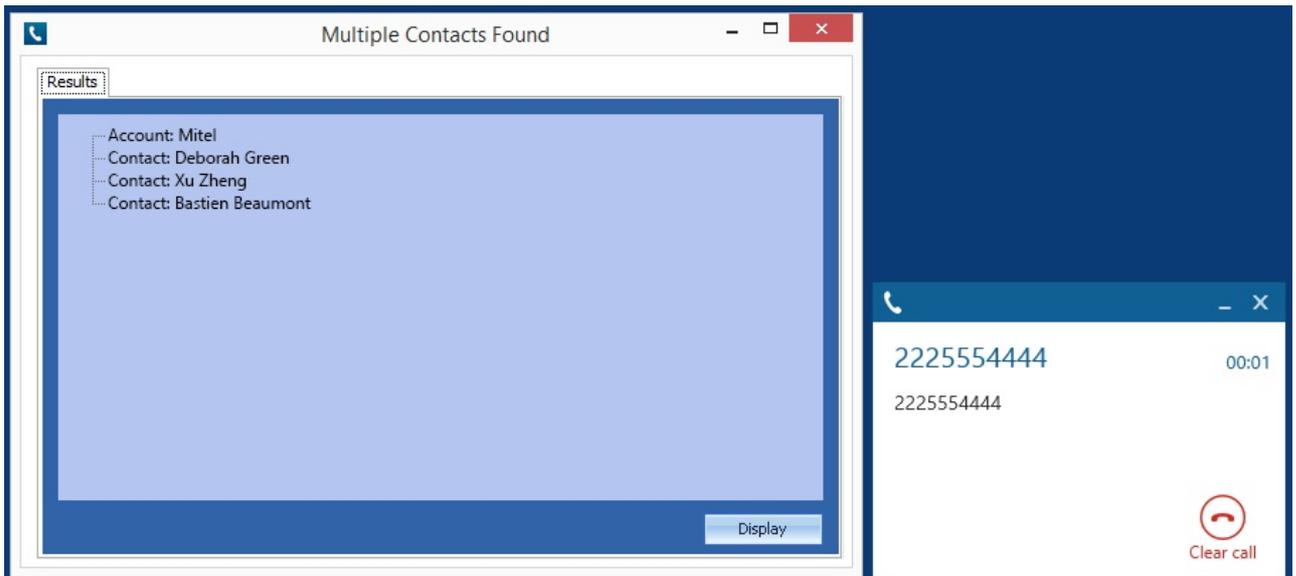
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within Salesforce when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



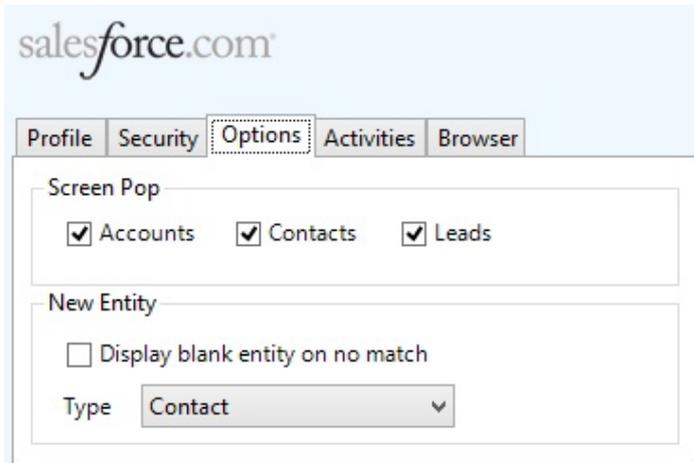
If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found one matching *Account* entity and three matching *Contact* entities that have this telephone number.



The correct entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* entities are searched. These options are set on the *Options* tab



If no match is found when searching for an Entity than a blank form can be automatically displayed to create a New Entity. The Type of Entity, *Contact*, *Account* or *Lead* that is created can be set here.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched are not configurable. All Salesforce fields that are have the *phone* type will be used.

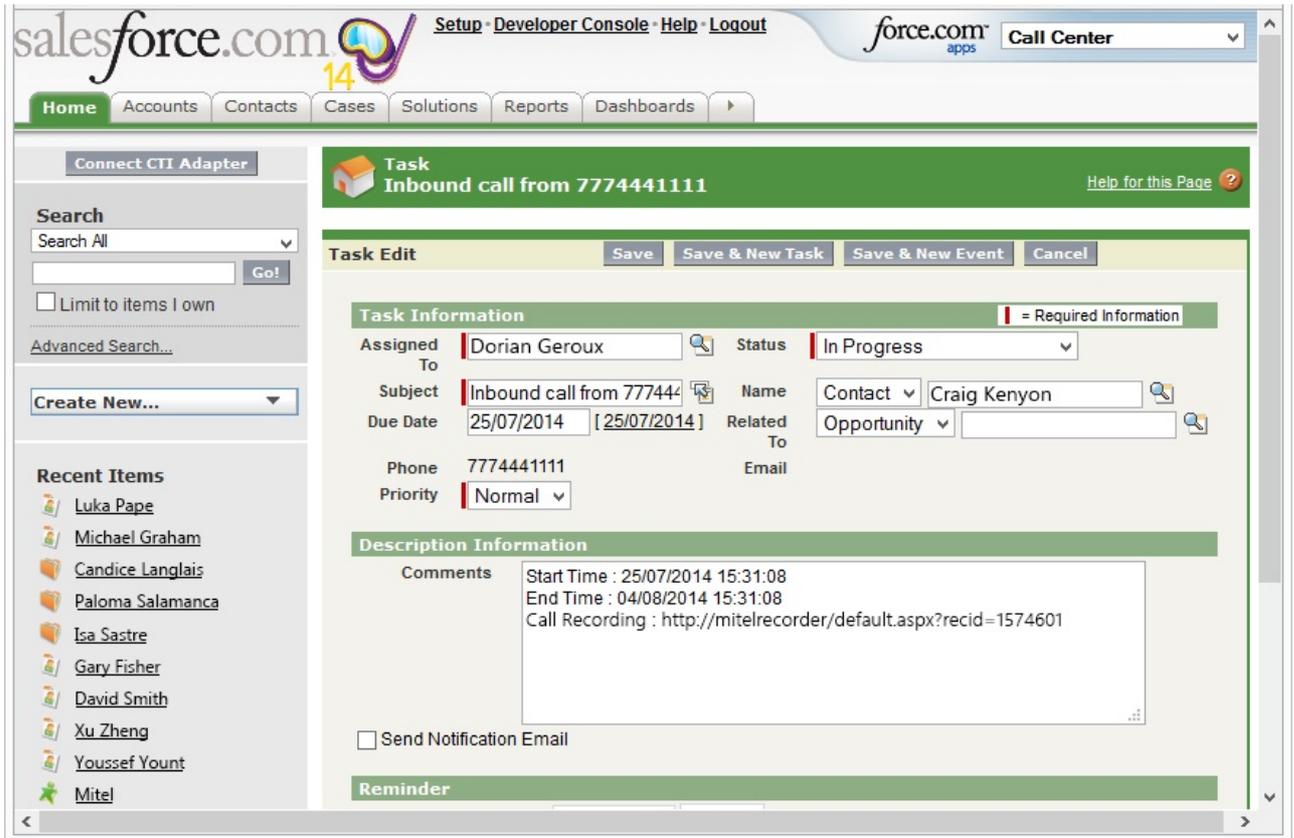


The format of the telephone number does not make any difference as any type of format is supported. The number dialled/received is used for the searching.

Automatic call history entry

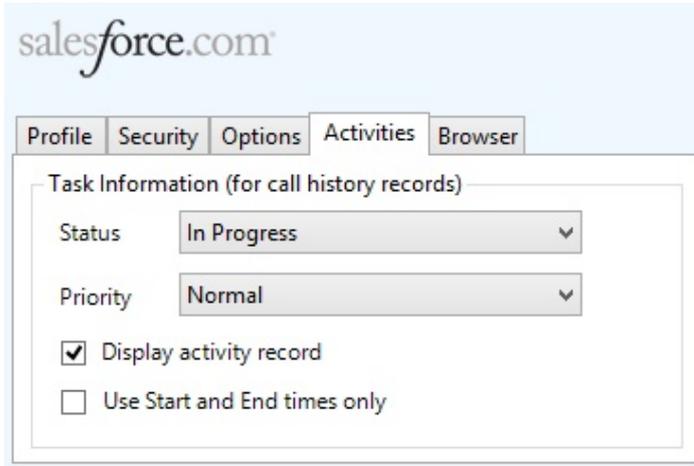
The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a Salesforce Phone Task entity. The Entity to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the *Comments* field and the related entities are linked as shown.



Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.



Status: This allows the type of *Status* for the task to be configured. Valid options are: *Not Started, In Progress, Completed, Waiting on someone else, Deferred.*

Priority: This will set the priority of the Task to be *High, Normal* or *Low.*

Display activity record: If this is set then the Task will be displayed when it's created in a new browser window.

Use Start and End times only: If this is set then only the start and end time will be populated into the *Comments* section for a call history entry.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Salesforce.

User authentication

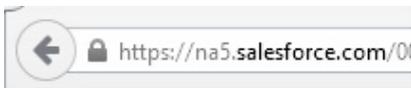
The plugin requires a valid Salesforce username and password to be entered. These are the details that will be used for searching and creating history records. Ensure that the user has the appropriate permissions within Salesforce to do this. As a minimum they need to have the *API Enabled* flag set on their *Profile*.

CollaborationFolder	Members	Products	
Contacts		Solutions	
Content		Tasks	
Contracts			
Administrative Permissions			
API Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>	Manage Mobile Configurations	<input type="checkbox"/>
Assign Permission Sets	<input type="checkbox"/>	Manage Package Licenses	<input type="checkbox"/>
Author Apex	<input type="checkbox"/>	Manage Password Policies	<input type="checkbox"/>
Bulk API Hard Delete	<input type="checkbox"/>	Manage Profiles and Permission	<input type="checkbox"/>

Security

The Security tab enables the type of access and location of the Salesforce services to be set.

Server -> URL: This should be set to Salesforce server that your organisation uses. This can be found by looking at the URL that is displayed in the address bar of the web browser once you have logged into Salesforce.



Token: Depending on the security configuration of Salesforce and how it is accessed will dictate what options are required. To connect to the Salesforce API requires that the public IP address that the user is connecting from is configured in the *Administration Setup -> Network Access* section under *Trusted IP Ranges*.

Action	Start IP Address	End IP Address	Description
Edit Del	78.158.57.34	78.158.57.46	
Edit Del	78.158.57.46	78.158.57.46	

If this cannot be configured, for example if you have remote workers whose IP address changes all the time. Then the Security Token option will need to be enabled.

To create a Security Token from the *Personal Setup -> My Personal Information -> Reset My Security Token* section of Salesforce.com, select the *Reset Security Token* button. This will send an email to the associated user with their Security Token.

Quick Find

[Expand All](#) | [Collapse All](#)

Force.com Home

System Overview

Personal Setup

- My Personal Information
 - Personal Information
 - Change My Password
 - Reset My Security Token
 - My Groups
 - Change My Display
 - Grant Login Access
 - Calendar Sharing

Reset Security Token [Help for this Page](#)

Clicking the button below invalidates your existing token. After resetting your token, you will have to use the new token in all API applications.

When accessing salesforce.com from outside of your company's trusted networks, you must add a security token to your password to log in to the API or a desktop client such as Connect for Outlook, Connect Offline, Connect for Office, Connect for Lotus Notes, or the Data Loader.

Your security token is tied to your password and subject to any password policies your administrators have configured. Whenever your password is reset, your security token is also reset.

For security reasons, your security token is delivered to the email address associated with your account. To reset and send your security token, click the button below.

Reset Security Token

The email will contain the token and will look similar to the one shown below:

- y67IBpMdiBY02RkbDWqwhCEX

This value then needs to be entered into the Security Token section.

8.7.12 SalesLogix

Overview

This describes the features that are available when integrating with SalesLogix.

Supported Versions

The following SalesLogix versions are supported.

Version	Supported
Version 7.0	✔ *^
Version 7.1	✔ *^
Version 7.2	✔ ^
Version 7.5 SP2	✔ ^
Version 8.1	✔ ^

* - Click to dial feature is not supported

^ - Requires the Windows LAN client

Features

Integration with SalesLogix supports the features listed below:

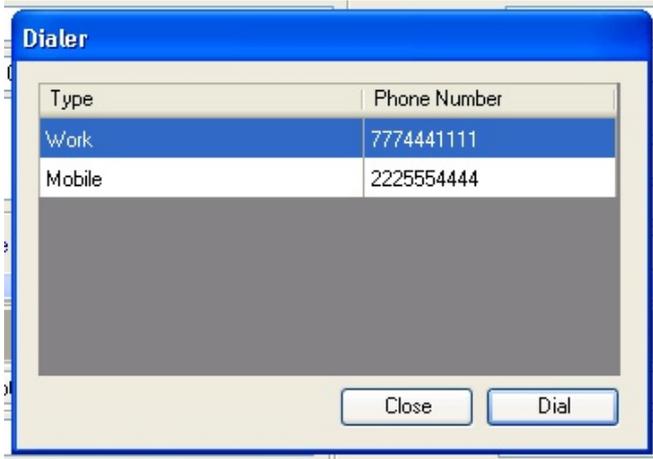
- [Click to dial](#)
- [Screen pop](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Click to dial

When a record is displayed a new telephone icon is shown on the toolbar and a *Dial Phone* entry is added to the SalesLogix *Tools* menu.



When the telephone icon is clicked a new window is displayed that shows all of the telephone numbers that are available for this record.

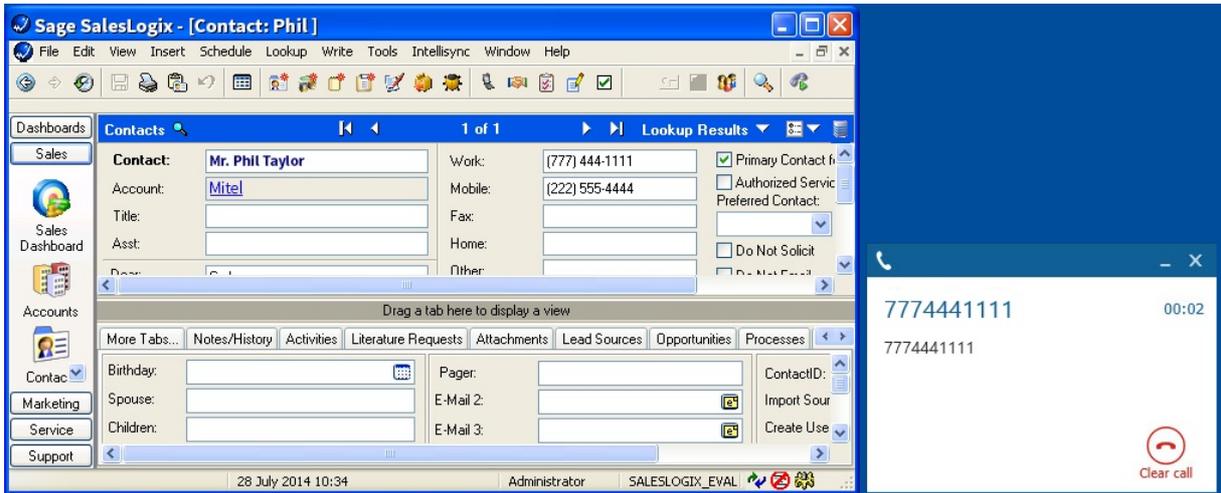


Selecting any of the rows and clicking *Dial* or double clicking the row will cause the selected number to be called.

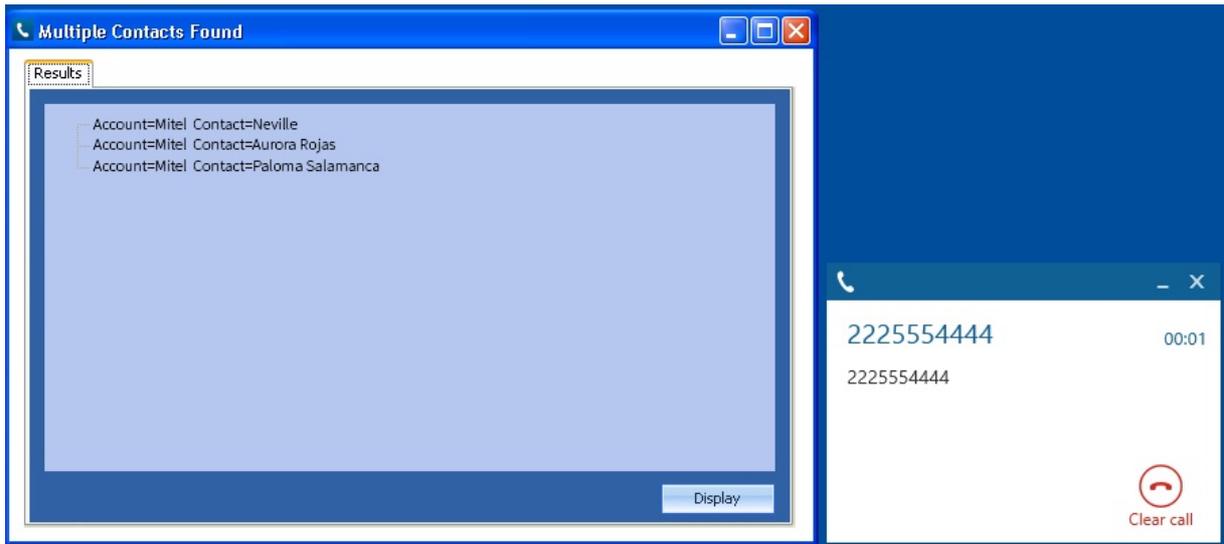
- This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as SalesLogix.
- If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.
- This direct dial out replaces the built in TAPI based “Dialer” feature within SalesLogix and should not be used at the same time.
- The SalesLogix bundle is available on request and needs to be installed by your SalesLogix administrator (see the [SalesLogix Bundle](#) section for details)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within SalesLogix when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed with SalesLogix.



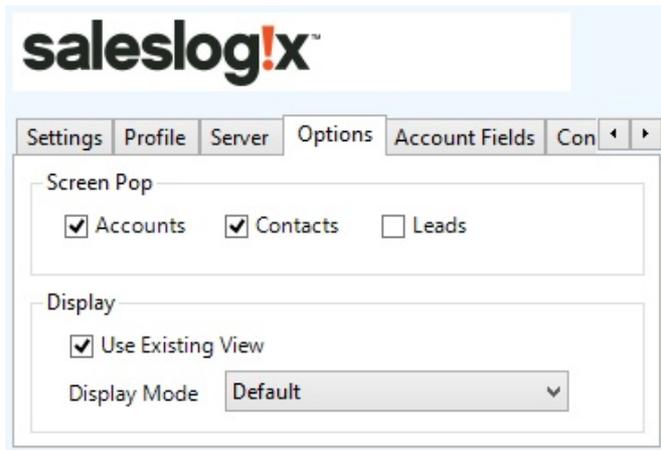
If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching *Contact* entities that have this telephone number.



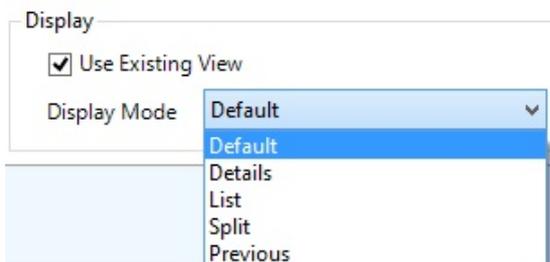
The correct entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of records to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* entities are searched. These options are set on the *Options* tab.



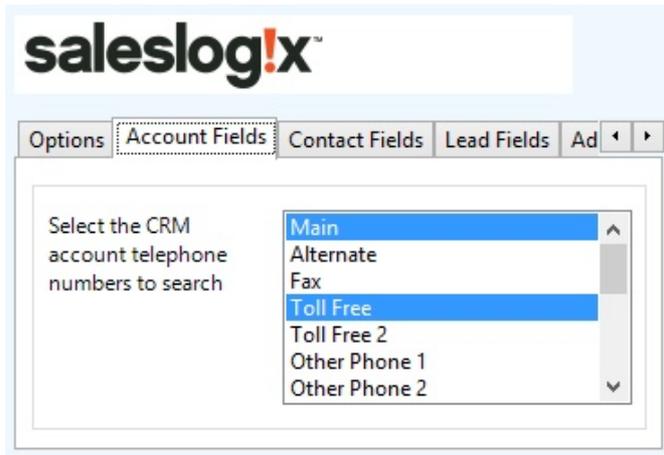
When SalesLogix is screen popped the display mode for how any matching records are shown can be configured as shown.



Selecting the *Use Existing View* option will use the current view settings. These settings are equivalent to the options available in the *View* menu within SalesLogix.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Contact*, *Account* or *Lead* records individually. By default the common telephone number fields are listed in the *Leads Fields*, *Contacts Fields* or *Account Fields* tab.



Contact Entities

Field name	Enabled?
Work	
Mobile	
Fax	
Home	
Other	
Pager	
User Field 1	
User Field 2	
User Field 3	
User Field 4	
User Field 5	
User Field 6	
User Field 7	
User Field 8	
User Field 9	
User Field 10	

Account Entities

Field name	Enabled?
Main	

Alternate	
Fax	
Toll Free	
Toll Free 2	
Other Phone 1	
Other Phone 2	
Other Phone 3	
User Field 1	
User Field 2	
User Field 3	
User Field 4	
User Field 5	
User Field 6	
User Field 7	
User Field 8	
User Field 9	
User Field 10	

Lead Entities

Field name	Enabled?
Work	
Home	
Mobile	
Fax	
Toll Free	
User Field 1	
User Field 2	
User Field 3	

User Field 4	
User Field 5	
User Field 6	
User Field 7	
User Field 8	
User Field 9	
User Field 10	

Telephone number formats

SalesLogix does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a SalesLogix Phone Call activity. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the *Notes* field and the related records are linked as shown.

Complete Phone Call For Nacho Valencia

Completed: 28/07/2014 11:05 Scheduled: 28/07/2014 11:05

Duration: 60 minutes Timeless Users Resources

Result:

Follow-Up: Carry Over Notes

Contact: Opportunity:

Account: Ticket:

Regarding:

Notes...
 Start Time : 28/07/2014 11:05:50
 End Time : 28/08/2014 12:05:50
 Result :
 Call Recording : http://mitelrecorder/default.aspx?recID=123456

Priority: Category:

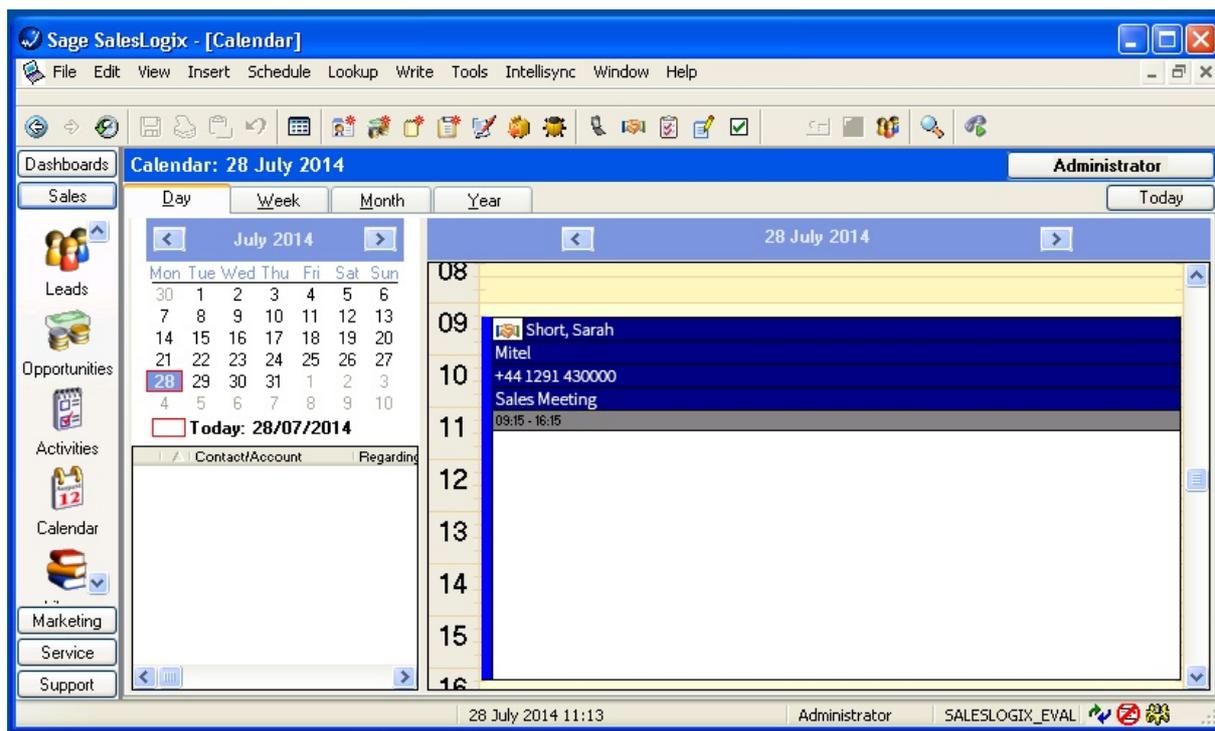
Leader: Scheduled by Administrator on 28/07/2014 11:05:52

Start Time	The date and time when the call was started.
End Time	The date and time when the call was ended.
Result	The account code entered on the call.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

The calendar within SalesLogix can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is a meeting in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Regarding* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

For example the *Meeting* entry below will place the Users extension into DND between 09:00 and 16.30 with the DND text set to "Sales meeting".

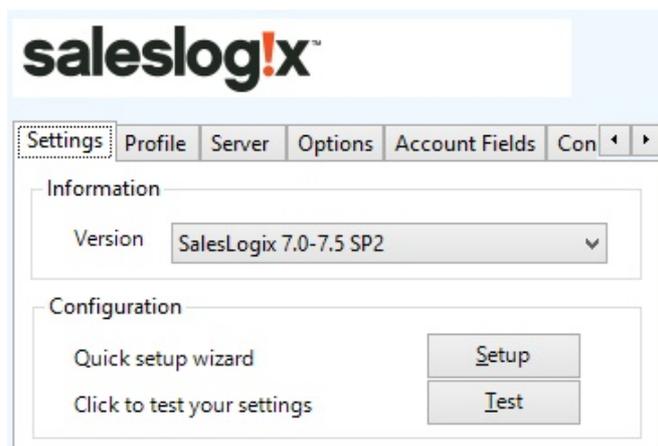


Configuration

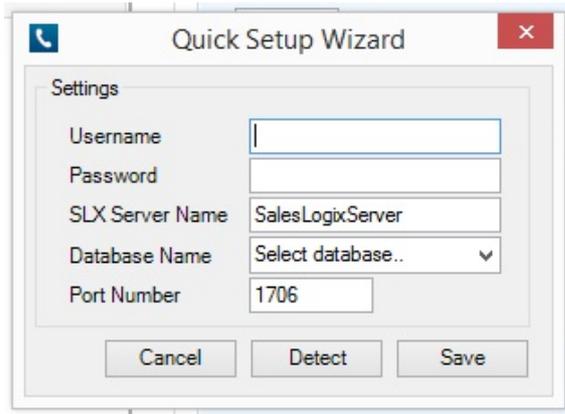
For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to SalesLogix.

Wizard

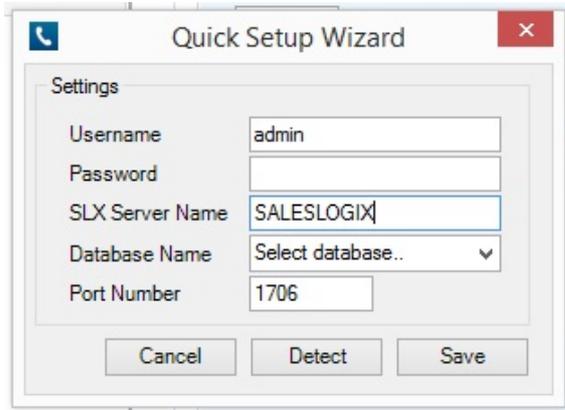
The *Settings* tab provides a *Quick Setup Wizard* to enable these to be easily configured.



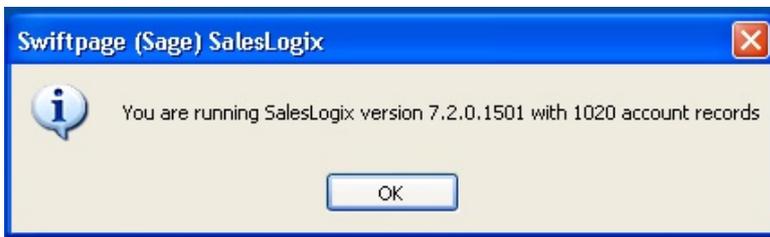
Click on the *Setup* button to start the wizard.



Ensure that SalesLogix is open and then click on *Detect* and this will complete the form automatically.



Select the *Database Name* for the SalesLogix database to use and then click *Save*. From the *Settings* tab click on the *Test* button to validate the details and a confirmation message will be displayed if the configuration is successful.



If this fails then more options can be configured on the other tabs.

Authentication profile

The Profile tab enables the security credentials used to access SalesLogix to be configured.

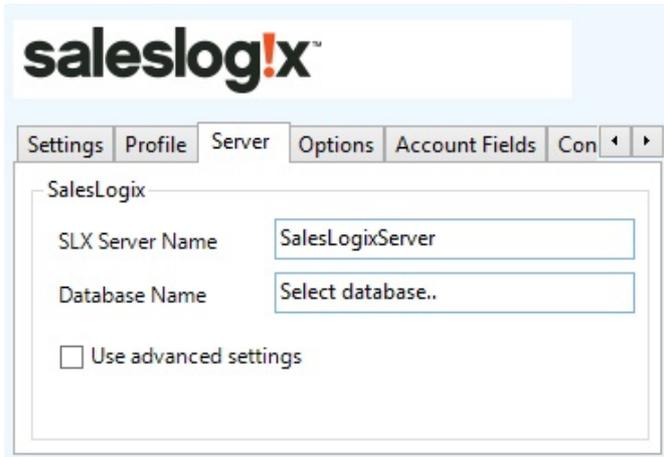


Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

Depending on the configuration of Sage SalesLogix and how it is accessed will dictate what options are required. For example if a different user account is used to access SalesLogix than what is currently logged into the computer then they will need to be manually entered.

Server details

The *Server* tab enables the server details and database that is to be used to be configured.



SLX Server Name: The server name or IP address of the computer hosting the SalesLogix database.

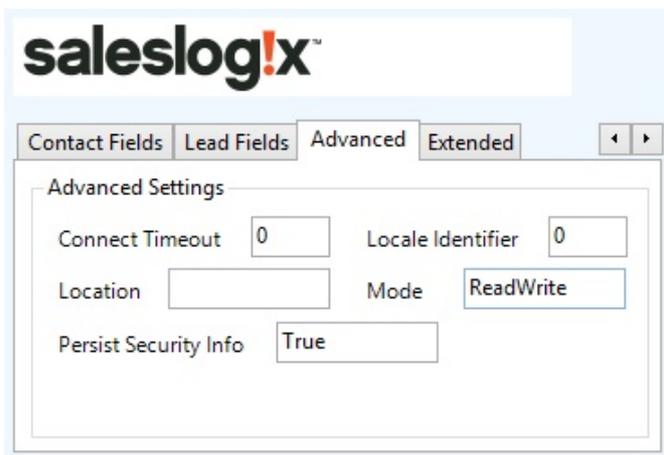
Database Name: The name of the SalesLogix database to use.

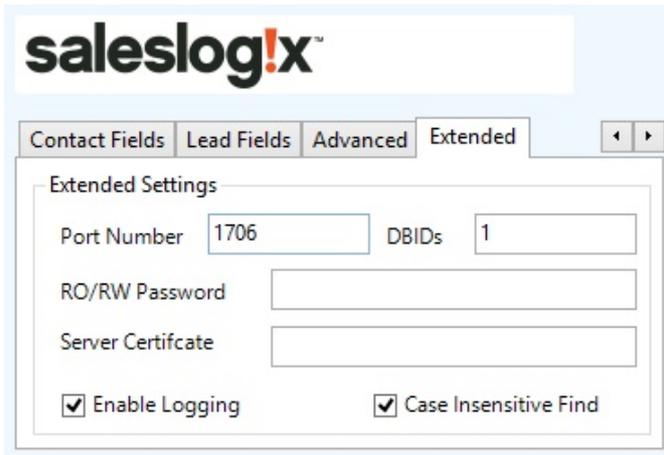
Advanced Settings: Enables the Advanced and Extended tabs for extra configuration options.

Advanced options

The *Advanced* and *Extended* tab enables more advanced options to be configured.

 These options are not normally required to be changed, contact your SalesLogix administrator for details.

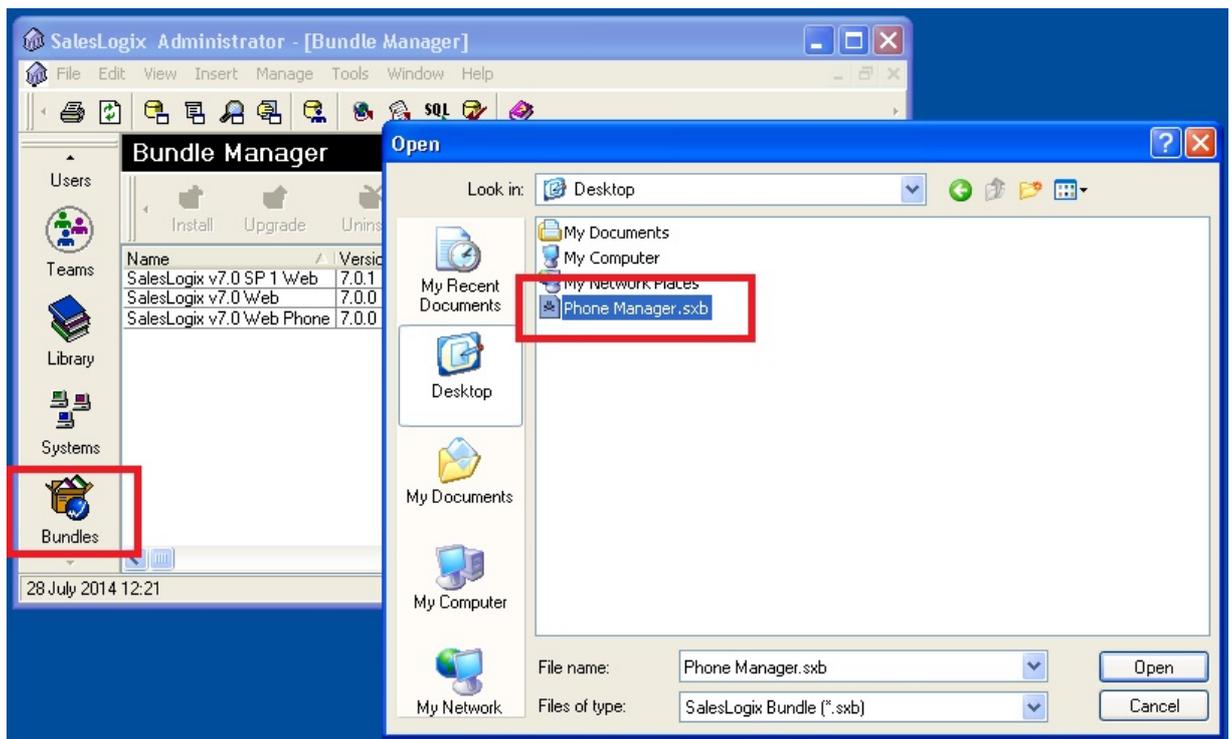




Sales Logix Bundle

SalesLogix allows for 3rd party integration components to be installed into the SalesLogix environment to provide additional features. To install the SalesLogix bundle the following steps need to be performed.

1. Run the SalesLogix Administrator Program.
2. Click the Bundles button.
3. Click the Install button.
4. Locate and select the Phone Manager Bundle.



5. Click OK on the Choose Actions To Install window.
6. If prompted select to allow the plugin to be released and select the group to release to.
7. The Phone Manager Bundle should then be displayed in the list.



8. Close SalesLogix Administrator Program.
9. Installation is complete, open SalesLogix.

8.7.13 SugarCRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with NetSuite CRM+ hosted in the Cloud.

Supported Versions

The integration uses NetSuite v2014.1 web services. Although NetSuite tries to maintain backwards compatibility when they upgrade their cloud platform this is never guaranteed. This version of the plugin has been tested on the latest version that was available upon release.

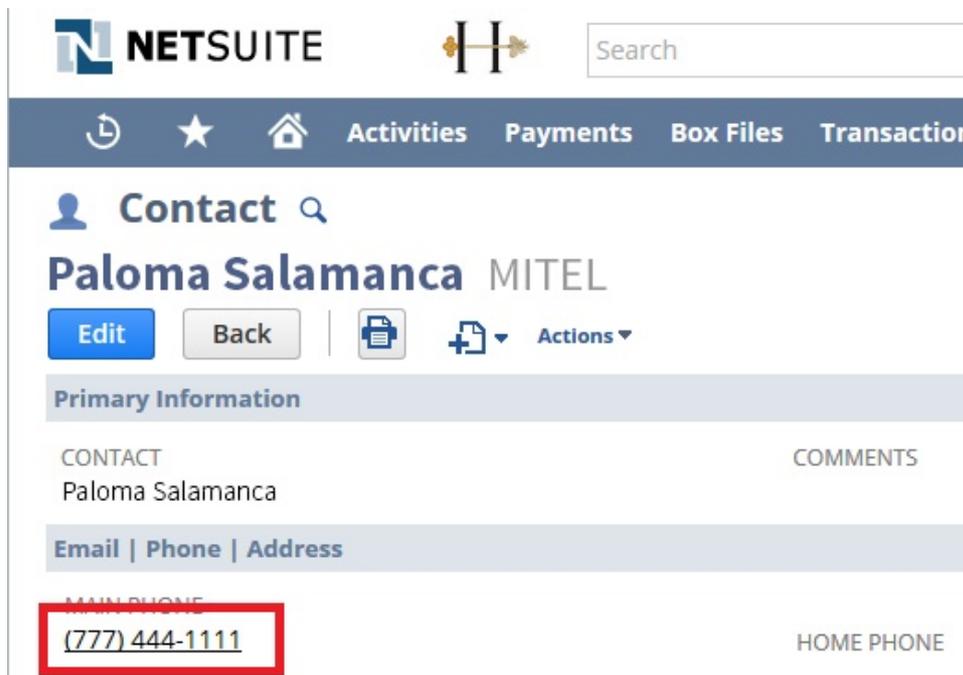
Features

Integration with NetSuite CRM+ supports the features listed below:

- [Click to dial](#)
- [Screen pop for customer and contacts records](#)
- [Automatic call history entry](#)

Click to dial

When a record is displayed any telephone numbers will be shown as hyperlinks and clicking the link will call the number selected.



See the [Click to dial configuration section](#) for details.

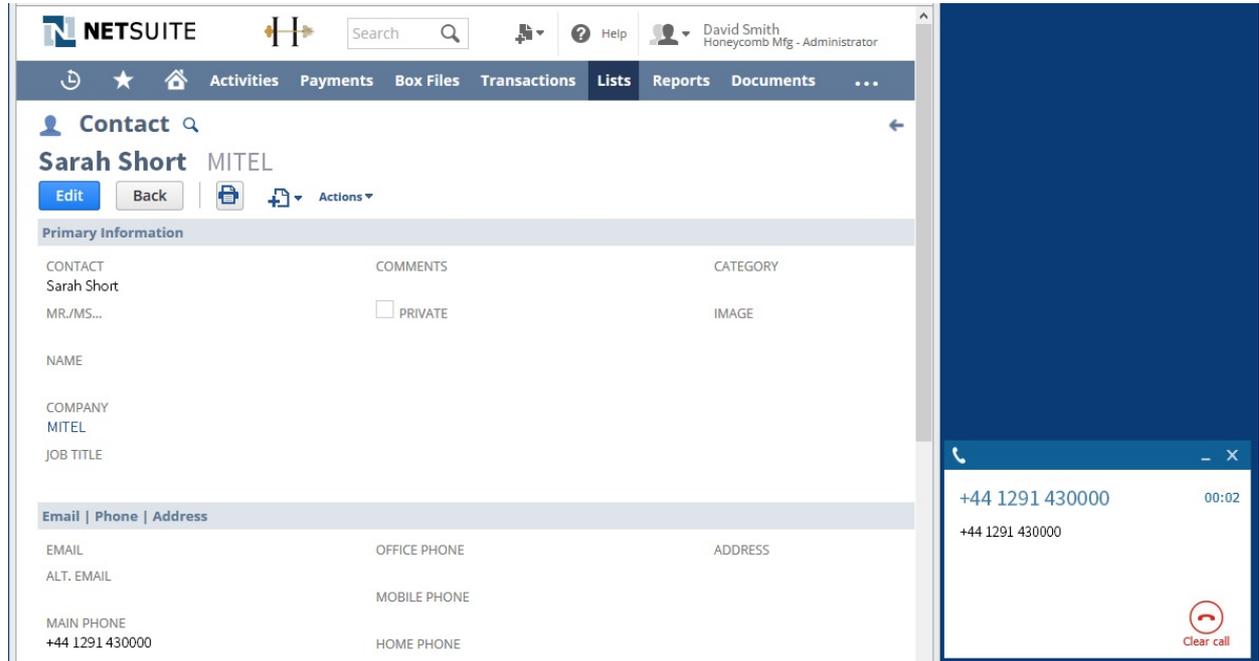
 This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as NetSuite.

 If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.

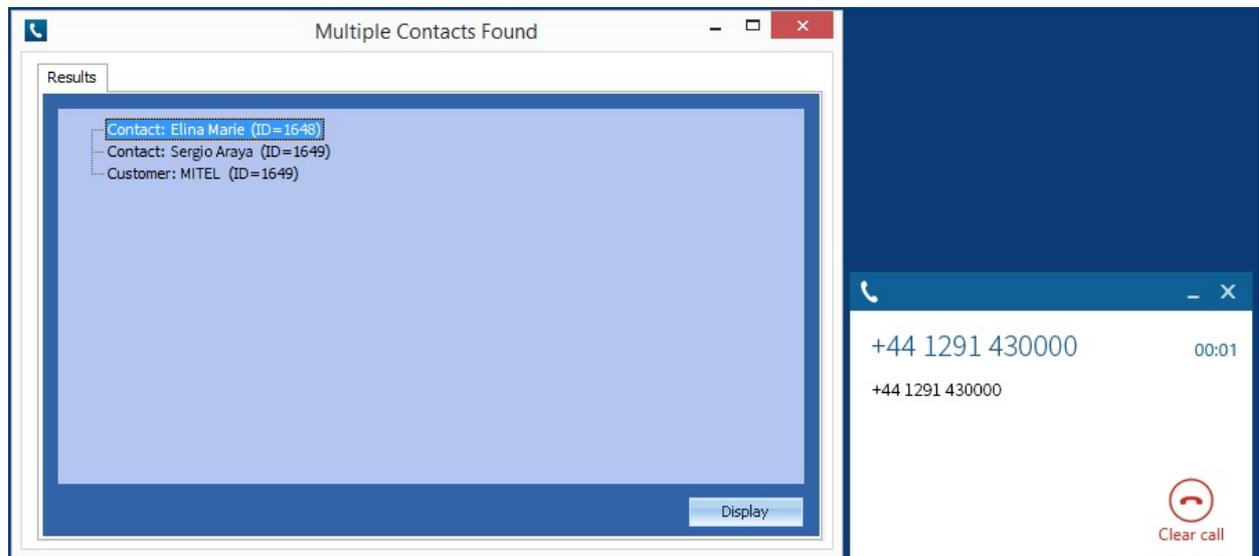
Screen pop

CRM *Contact* and/or *Customer* records can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any

matching records that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* record was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found 2 matching *Contact* records and 1 matching *Customer* record that have this telephone number.

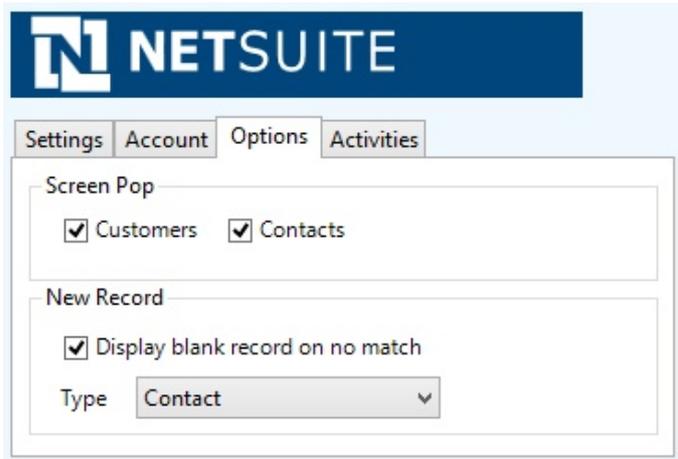


The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button or double clicking the entry will open this record.

 The plugin will only search for records that are in the *Active* state. If any records have been marked as *In Active* then they will not be displayed.

Record and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Records* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* records are searched. These options are set on the *Options* tab.



If no match is found when searching than a blank form can be automatically displayed to create a new record. The record type, *Contact* or *Customer* that is created can be set here.

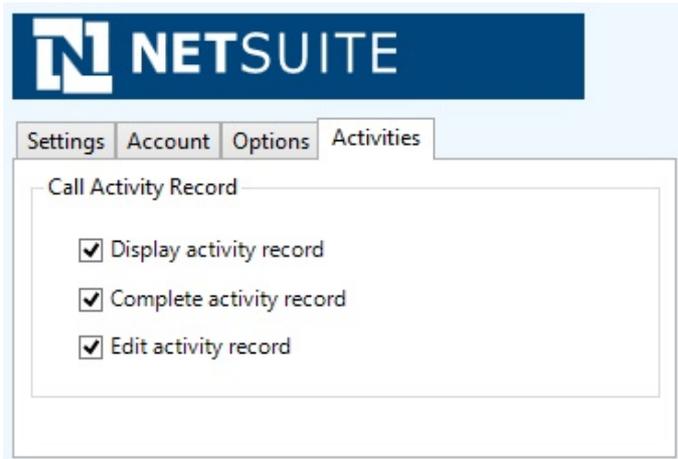
Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a NetSuite Phone Call Activity entity. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialed, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#).

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the record when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.



Display activity record: This will display the *Activity* form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

Complete activity record: This will set the status of the *Activity* to be Completed.

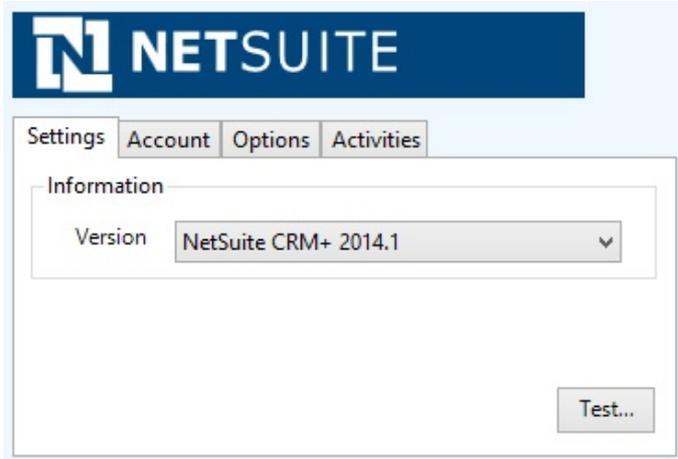
Edit activity record: This will open the *Activity* record in edit mode.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Dynamics CRM.

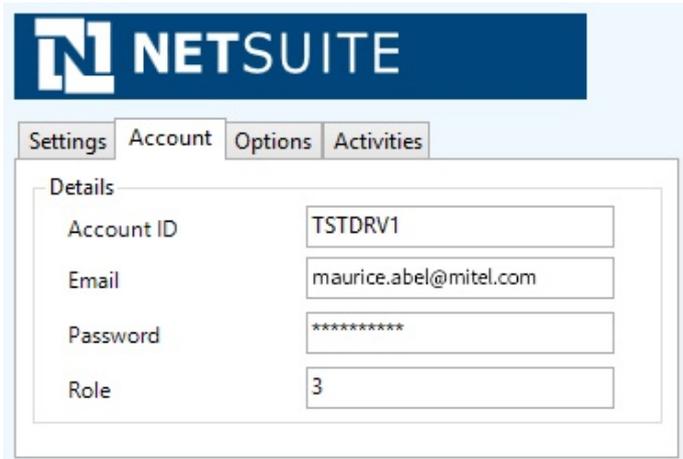
Settings and versions

The supported version of NetSuite can be seen on the *Settings* tab.



Account details

The specific account details need to be set on the *Account* tab.



The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Account' tab selected. Under the 'Details' section, the following fields are visible:

Account ID	TSTDRV1
Email	maurice.abel@mitel.com
Password	*****
Role	3

Account ID: This is the NetSuite CRM Account ID. This can be found from the within NetSuite. From the Setup menu select Integration -> Manage Integration -> Web Services Preferences .

Web Services Preferences

Save Cancel Reset

ACCOUNT ID
TSTDRV1

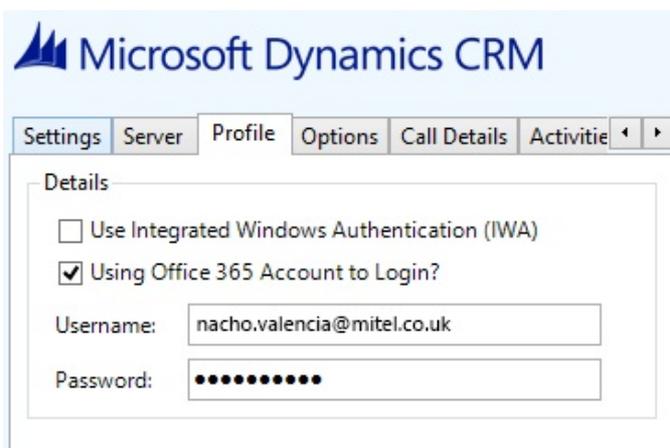
Email: The email account used to login to NetSuite for this user.

Password: The password used to access NetSuite for this user.

Role: The role to use to connect to NetSuite for this user. This needs to be to the Internal ID of the specific role. To find the relevant ID, set the Show Internal IDs preference and the internal ID can be found by going to Setup > Users/Roles > Manage Roles.

Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Microsoft Dynamics CRM to be configured.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface with the 'Profile' tab selected. Under the 'Details' section, the following options and fields are visible:

- Use Integrated Windows Authentication (IWA)
- Using Office 365 Account to Login?
- Username: nacho.valencia@mitel.co.uk
- Password:

Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

⚠ Using Integrated Windows Authentication is NOT supported when using IFD and claims based authentication.

Depending on the configuration of Microsoft Dynamics CRM and how it is accessed will determine what options are required.

NetSuite Configuration

Web services

The integration uses the NetSuite CRM Web Services for the screen pop and phone call activity features. The Web Services are enabled from within NetSuite and can only be performed by a NetSuite Administrator.

Select *Setup -> Company -> Enable Features*. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *SuiteTalk (Web Services)* section and enable the *Web Services* check box.

Each User that is connecting to NetSuite needs to have the Web Services permission set against their role. To assign the Web Services permission to a role:

1. Select *Setup -> Users/Roles -> Manage Roles*.
2. Click either *Edit* or *Customize* next to the role.
3. From the *Permissions* tab select *Setup*.
4. Add the *Web Services* permission with the *Full* level.

Click to dial

To enable the click to dial feature from the telephony integration option needs to be enabled.

1. Select *Setup -> Company -> Enable Features*.
2. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *Integration (Add-ons)* section
3. Enable the *Telephony Integration* check box.
4. For each user, select *Settings -> Set Preferences*.
5. Select the *Telephony* tab.
6. Set the *Telephony Option* to be **CTI**.
7. Enter "tel://{phone}" into the *CTI URL* section.

The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Set Preferences' dialog open. The 'Telephony' tab is selected in the top navigation bar. The 'TELEPHONY OPTION' dropdown menu is set to 'CTI'. The 'CTI URL' field contains the text 'tel://{phone}'. The 'TAPI DEVICE' field is empty. The 'SAVE' button is highlighted in blue.

8.7.14 Swiftpage Act!

Overview

This describes the features that are available when integrating with Swift Page Act!.

Supported Versions

The following Act! versions are supported.

Version	Supported
v19 (2017)	✓
v18 (2016)	✓
v17 (2015)	✓
v16 (2014)	✓
v15 (2013)	✓

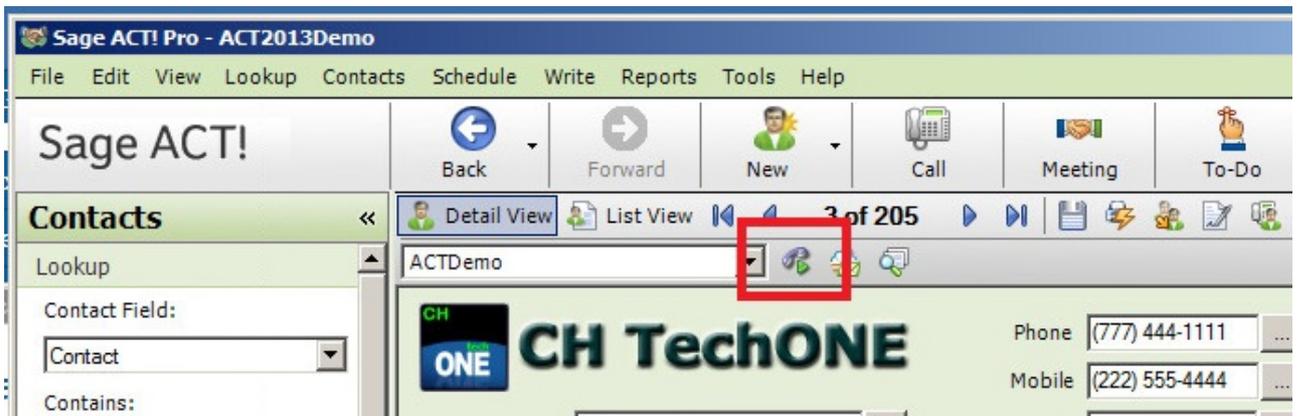
Features

Integration with Act! supports the features listed below:

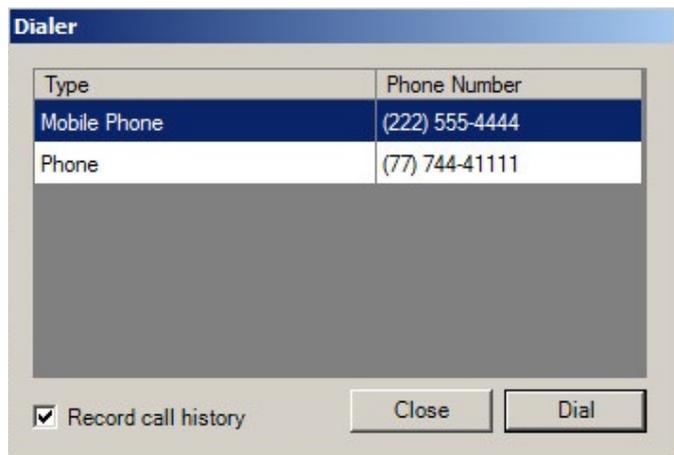
- [Click to dial](#)
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Click to dial

When a Contact record is displayed a new telephone icon is shown on the toolbar.



When the telephone icon is clicked a new window is displayed that shows all of the telephone numbers that are available for this contact.



Selecting any of the rows and clicking *Dial* or double clicking the row will cause the selected number to be called.

This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as Act!.

When an outbound call is made using this method a call history record can be created and opened once the Dial command has been selected. To enable this select the *Record call history* option on the form.

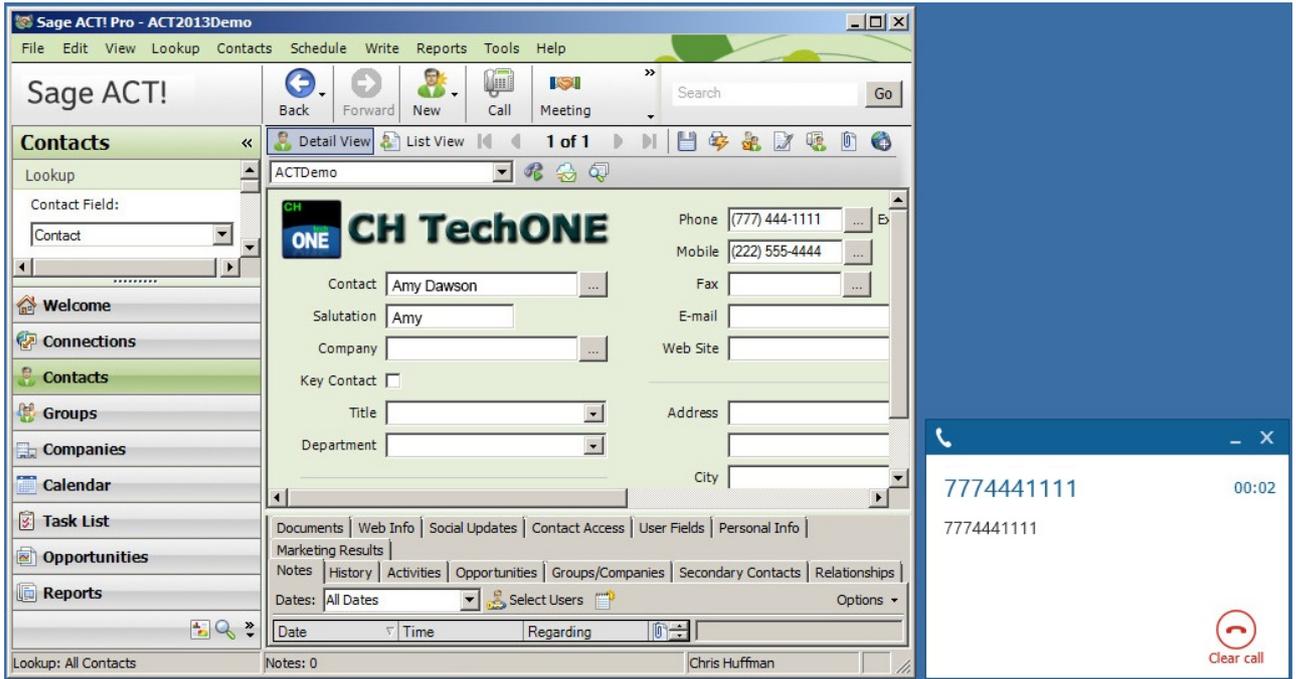
If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.

This direct dial out replaces the built in TAPI based “Dialler” feature within Act! and should not be used at the same time. To disable the built in “Dialler” feature, from the menu bar select Tools -> Preferences -> Communication -> Dialler Preferences and un check the Use dialler option.

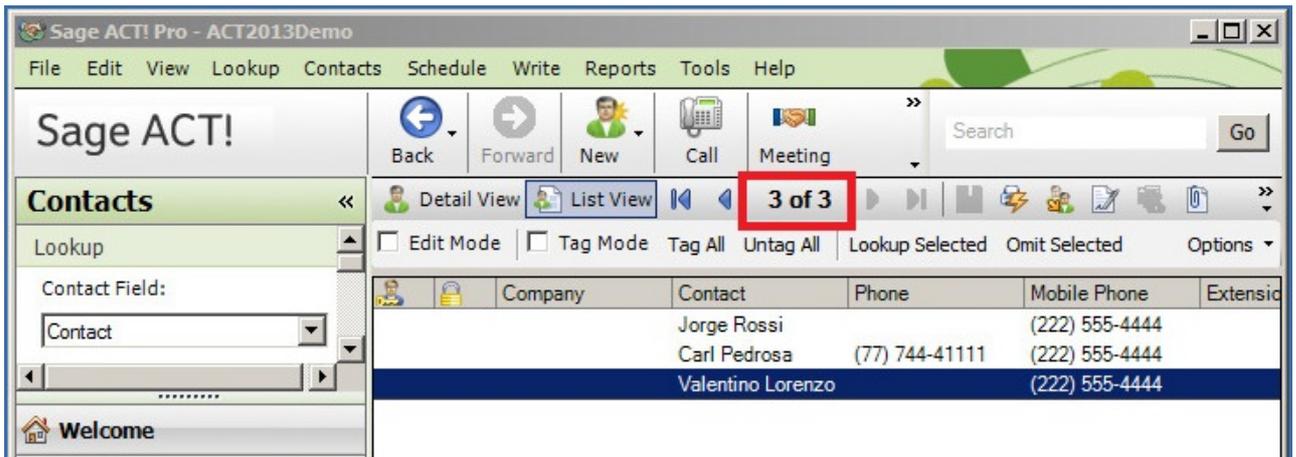
Screen pop for contacts

The Act! contacts can be screen popped directly within Act! when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching contacts that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search on the contacts to find any records that have matching telephone numbers. A match was found and the contact record was automatically displayed.

Only 'telephonefield' types are supported when searching for telephone numbers in contacts! If the field type is not set correctly in ACT! it will not screen pop



If multiple matches are found then the current Act! view be filtered down for the relevant matches. For example a call is made to 222555444 and this has found three contacts that have this telephone number.



If no matches are found then there is a setting on the Options tab to enable a new *Contact* record to be created. The Phone field is set to the number received and this *Contact* is then displayed.



Contact fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured. By default the common telephone

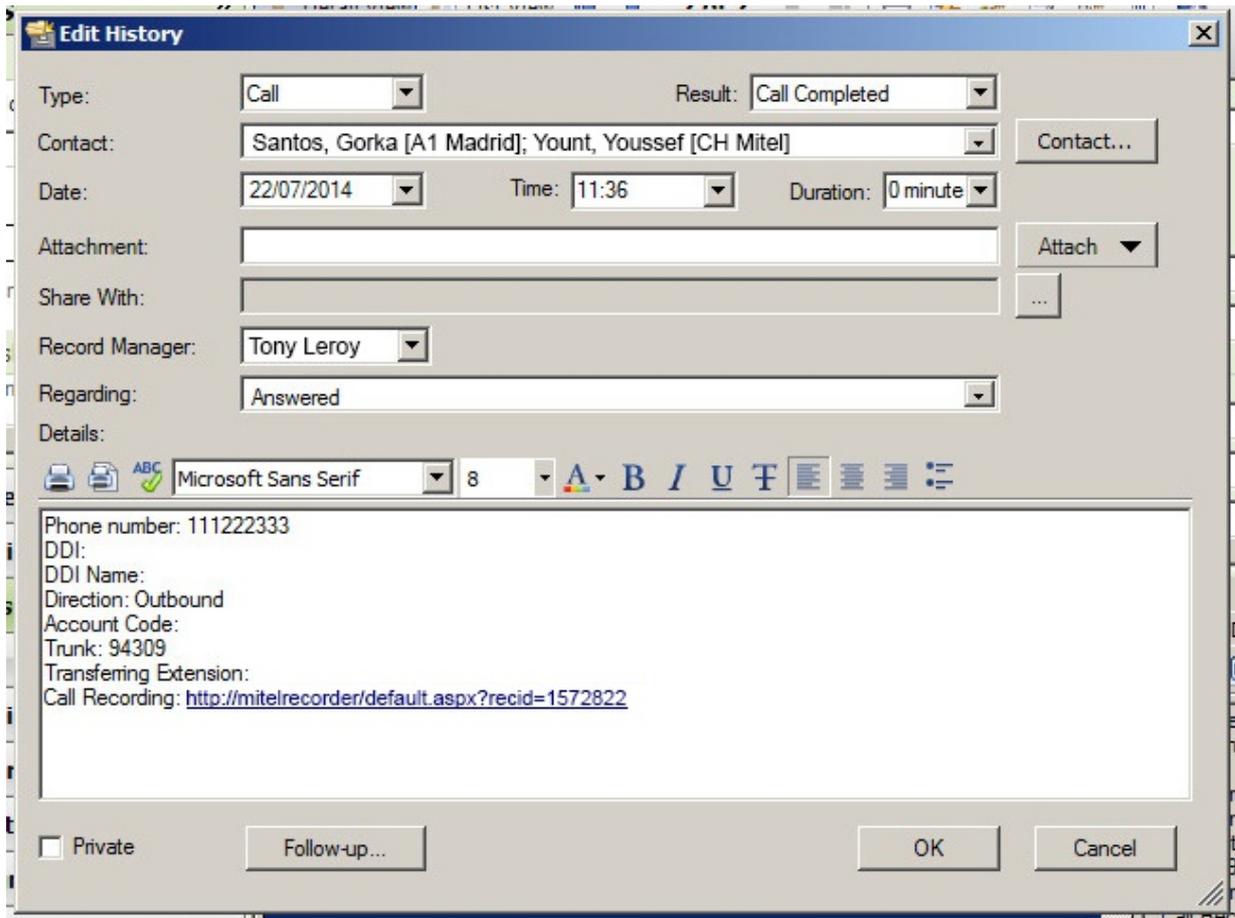
number fields are pre selected.

Act! Description	Act! Field Name	Enabled?
Business Phone	BUSINESS_PHONE	
Mobile Phone	MOBILE_PHONE	
Alternate Phone	ALTERNATE_PHONE	
Fax Phone	FAX_PHONE	
Home Phone	HOME_PHONE	
Pager Phone	PAGER_PHONE	

Automatic call history entry

Phone Manager can work with the History within Act! and can have *Call* entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their Act! contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled number.

The body of the call entry is populated with the information shown.



Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

The calendar within Act! can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Regarding* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

For example the *Scheduled Activity* entry below will place the Users extension into DND between 09:00 and 13.30 with the DND text set to "Sales Meeting".

There are options to be able to select the type of *Activities* that trigger the DND change and these are configured on the *Activities* tab.

The *Options* tab has settings to control if private activities, recurring activities and all day events will be acted upon.



Configuration

The integration needs to be configured for the correct version of Act! that is running. From the *Version* tab select the relevant entry from the drop down list.



Once this has been selected the plugin needs to be initialised with the Act! application. This is performed by clicking on the *Initialise Act* button.

 Act! will need to be closed before this can be done.

The plugin uses the Act! plugin framework and when you click *Initialise Act* the required files are copied into the Act! plugin folder. If this is not successful then the current user may not have the permissions to be able to copy files to this location. By default this is:

C:\Program Files\ACT\Act for Windows\Plugins

8.7.15 TigerPaw

Overview

This describes the features that are available when integrating with TigerPaw.

Supported Versions

Version	Supported
16.1.07	
15.2.02	
14.1.20	

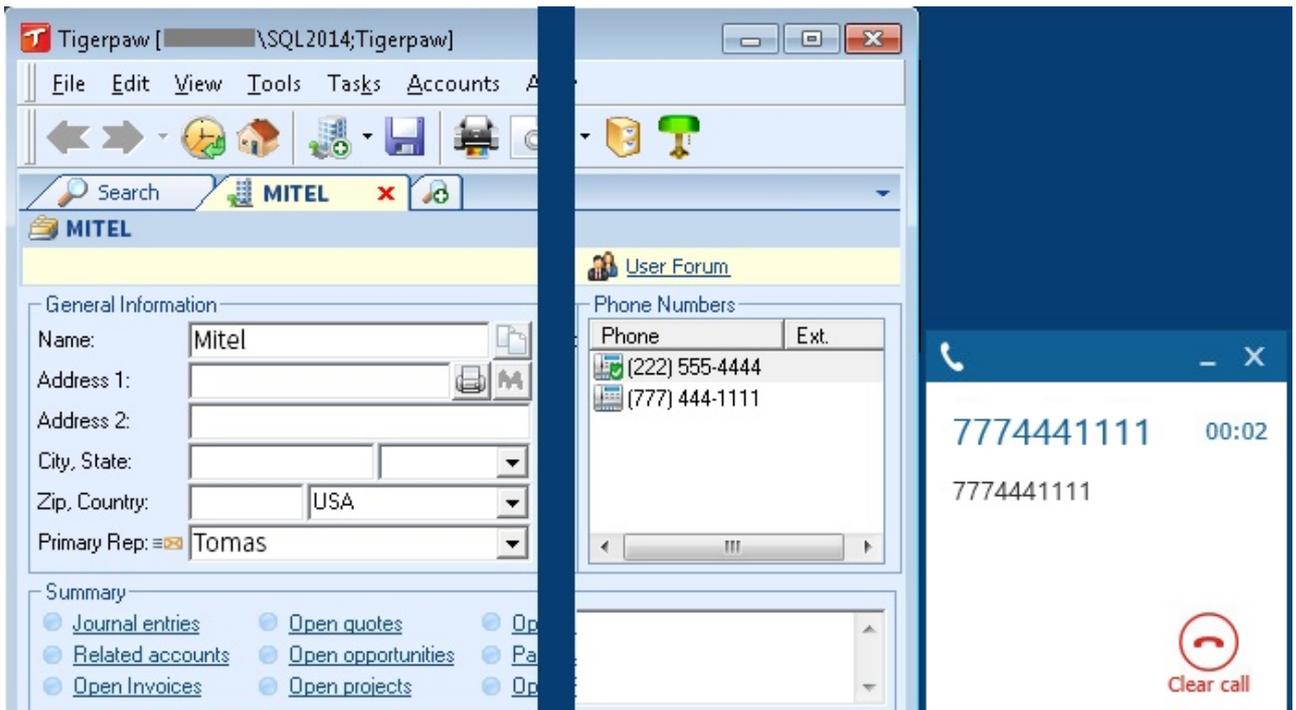
Features

Integration with TigerPaw supports the features listed below:

- [Screen pop for accounts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Screen pop

Account records can be screen popped directly within TigerPaw when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching *Accounts* or *Contacts* that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have this telephone number. A matching *Contact* entity was found and the associated *Account* record was automatically displayed within TigerPaw.



If multiple matches are found then the *Multiple Matches* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching records, an *Account*, and 2 *Contacts* that have this telephone number.



The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this associated *Account* record.

Even though the telephone numbers for a *Contact* record can be searched for only their associated *Account* can be screen popped.

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a TigerPaw Phone Call Task. The *Account* to associate this with is found using the caller id received or the number dialed.

If there are multiple *Accounts* and/or *Contacts* with the same telephone number then the first *Account* retrieved will be associated with the task.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

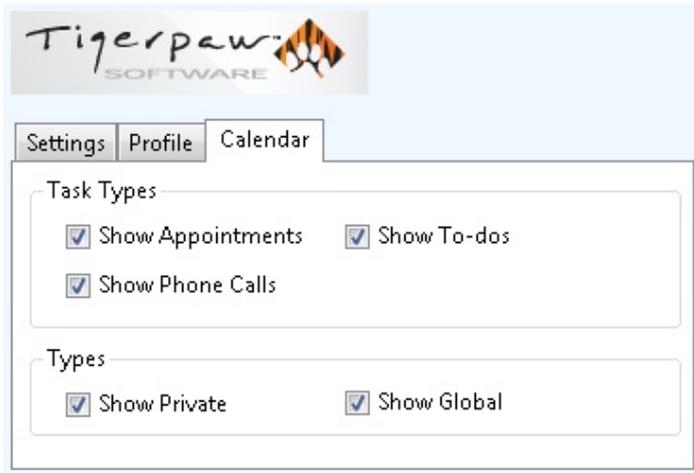
Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialed number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

The calendar within TigerPaw can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the subject of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

Calendar

The type of *Tasks* that can be included in the synchronisation can be configured on the *Calendar* tab.



The screenshot shows the TigerPaw Software interface with the 'Calendar' tab selected. Under 'Task Types', the following options are checked: 'Show Appointments', 'Show To-dos', and 'Show Phone Calls'. Under 'Types', the following options are checked: 'Show Private' and 'Show Global'.

Show Appointments: This enables *Appointment* task to be included in the synchronisation.

Show To-dos: This enables *To-do* tasks to be included in the synchronisation.

Show Phone Calls: This enables *Phone Calls* tasks to be included in the synchronisation.

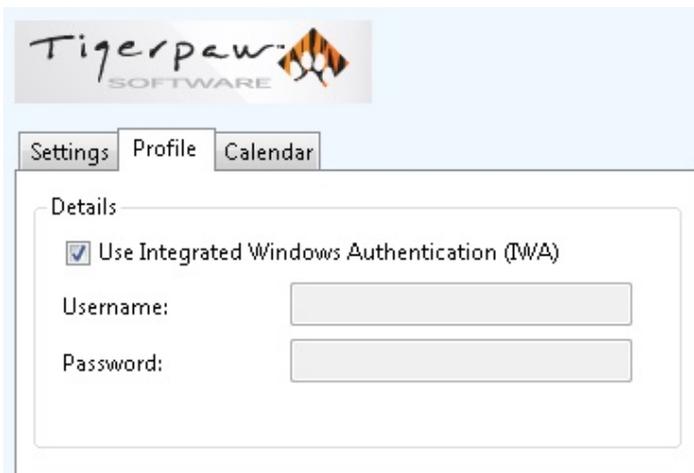
Show Private: This enables *Private* tasks to be included in the synchronisation.

Show Global: This enables *Global* tasks to be included in the synchronisation.

Configuration

Profile

The database authentication details used to connect to the TigerPaw database are configured on the *Profile* tab.



The screenshot shows the TigerPaw Software interface with the 'Profile' tab selected. Under 'Details', the option 'Use Integrated Windows Authentication (IWA)' is checked. Below this are two input fields: 'Username:' and 'Password:'.

Select **Use Integrated Windows Authentication (IWA)** to use the login details of the current user, or enter the **Username** and **Password** details into the relevant fields.

8.7.16 Zendesk

Overview

Zendesk is an online ticket/customer support CRM; this Document describes the features that are available when integrating Phone Manager with Zendesk. Zendesk by default only supports one 'Phone' field for storing a telephone number; this is the field that is searched when attempting to find a contact.

Supported Versions

As Zendesk is an online product they have no concept of a version numbering scheme. Phone Manager integration was tested against the Zendesk V2 API.

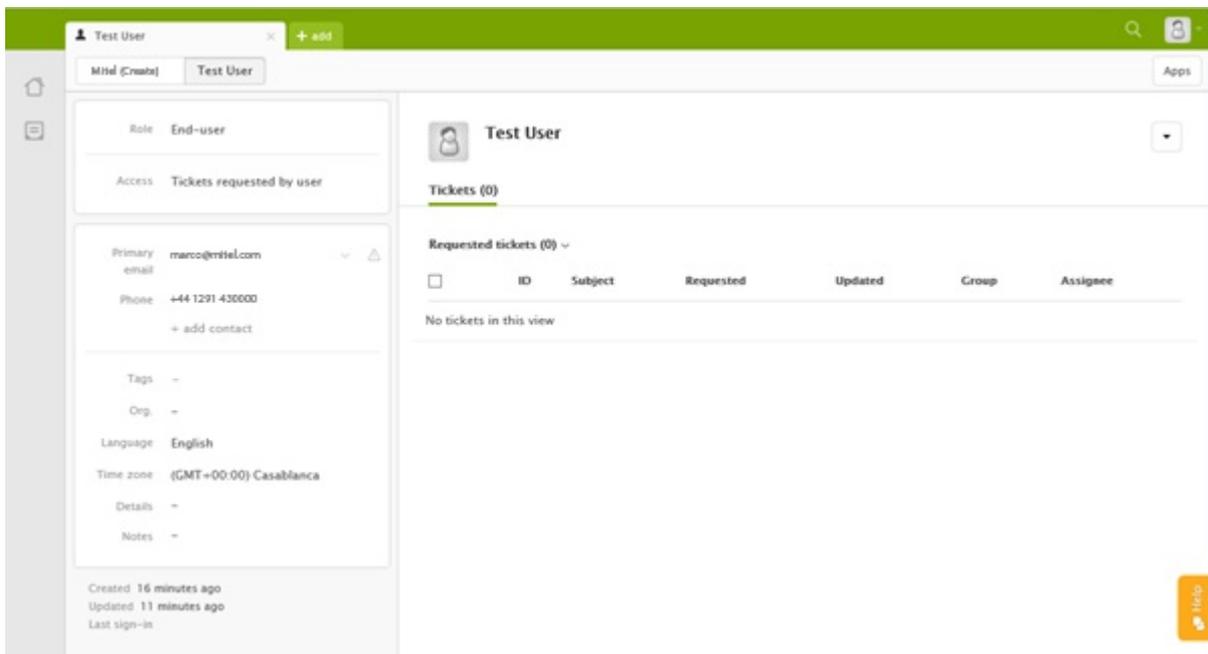
Features

Integration with Zendesk supports the features listed below:

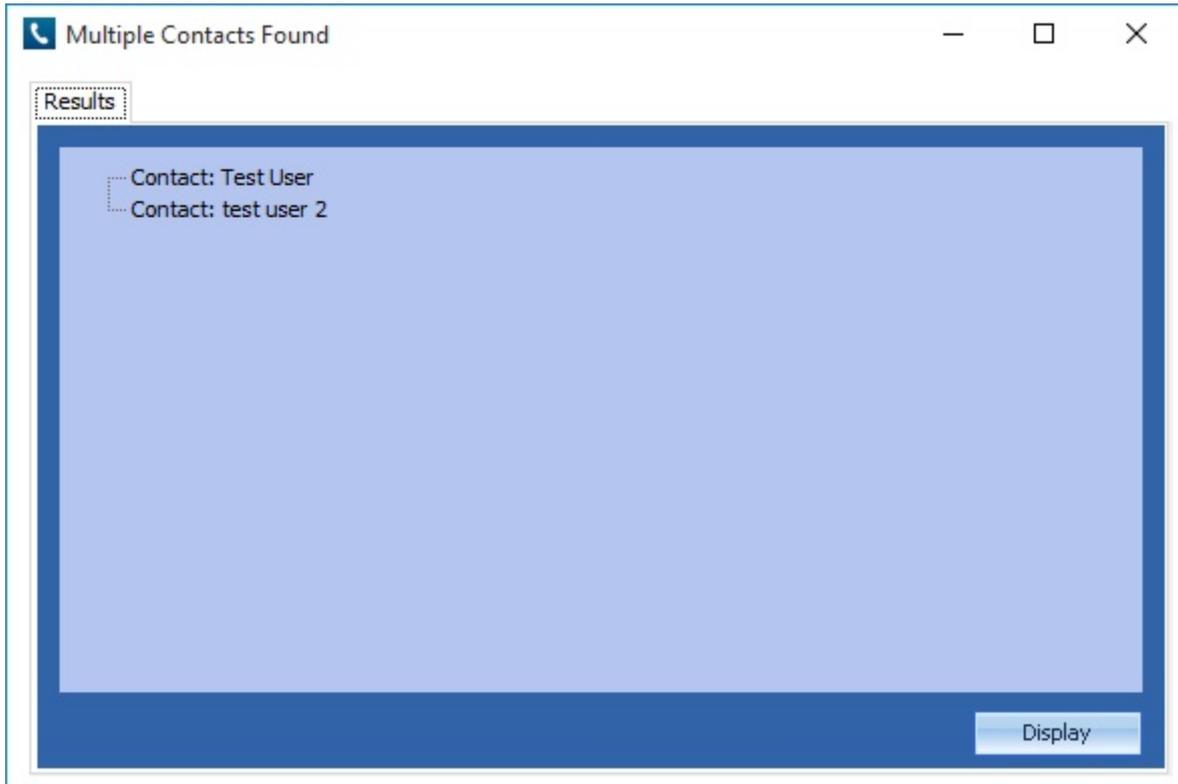
- [Screen pop for contacts/open tickets](#)

Screen pop

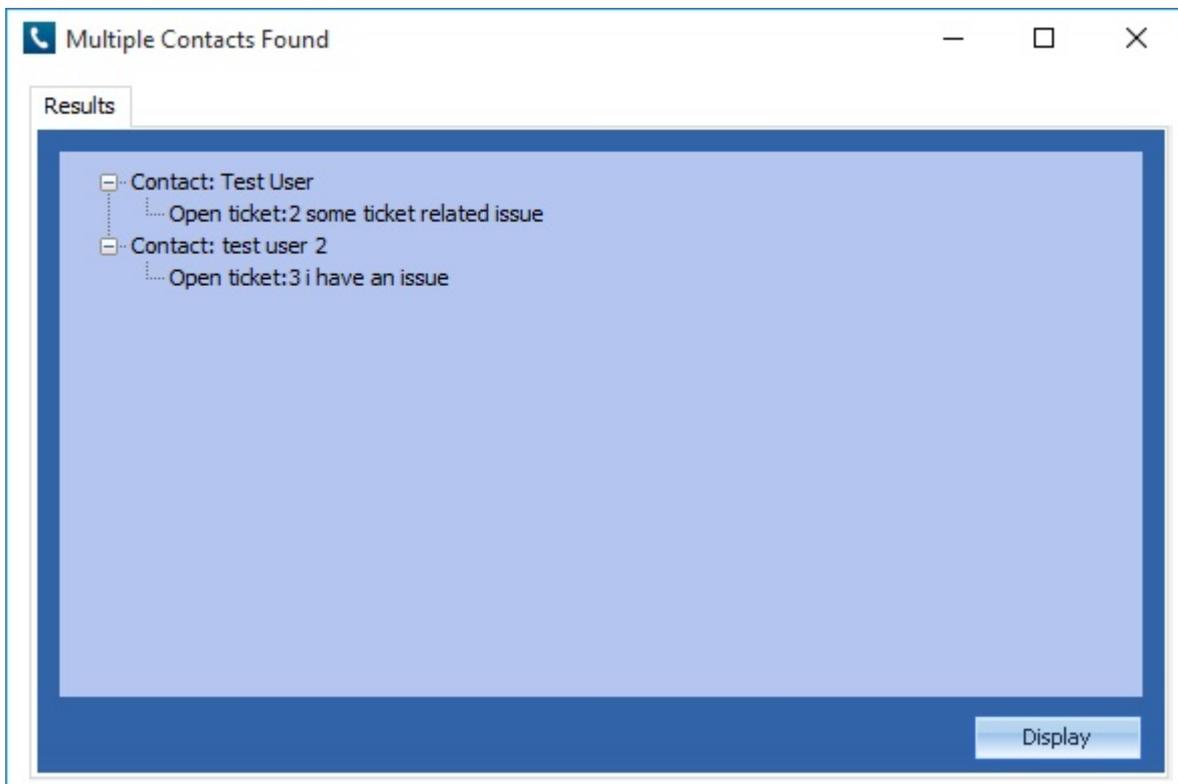
'end-user' people or their open tickets can be screen popped when an incoming call is received using the caller id (CLI) from the inbound call or the dialled number on an outbound call. For example an inbound call is received from 07718402534, if there are no tickets currently open for this 'end-user' then their user profile is displayed.



If multiple matches are found then the Multiple Contact Found dialog is shown:

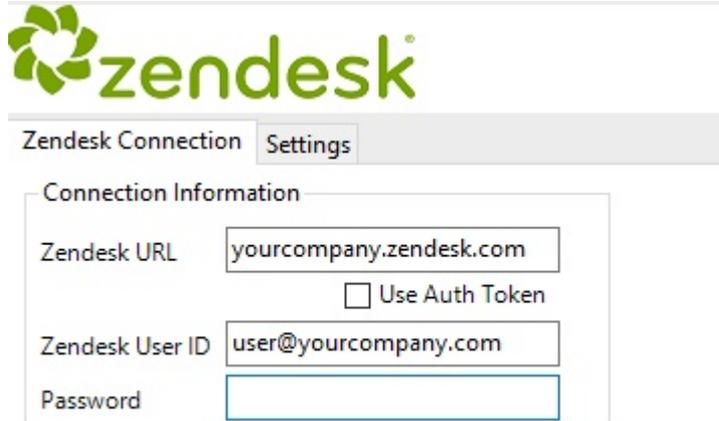


The Multiple Contact Found dialog will also be shown if the 'Search Open tickets on Contact Match' setting is enabled in the Phone Manager Plugin. The dialog will allow the selection of the specific ticket item to display:



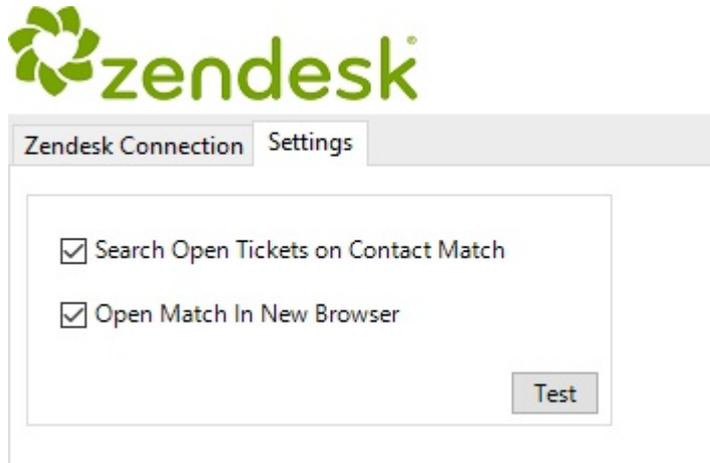
Configuration

The integration requires the Zendesk URL and authentication credentials for the user. User password or authentication token can be used; these are setup on the Zendesk administration by your administrator in the settings/channel/API section of the Zendesk configuration.



The screenshot shows the 'Zendesk Connection' settings page with the 'Settings' tab selected. Under the 'Connection Information' section, there are three input fields: 'Zendesk URL' with the value 'yourcompany.zendesk.com', 'Zendesk User ID' with the value 'user@yourcompany.com', and 'Password' which is empty. There is also an unchecked checkbox labeled 'Use Auth Token'.

The option to search for tickets and whether to open the screen pop in a new browser window or in the same logged in session as selected in the setting tab of the integration, there is also a 'Test' button which will test whether the configured URL and user credentials are correct.



The screenshot shows the 'Zendesk Connection' settings page with the 'Settings' tab selected. Under the 'Connection Information' section, there are two checked checkboxes: 'Search Open Tickets on Contact Match' and 'Open Match In New Browser'. A 'Test' button is located at the bottom right of the form.

8.7.17 Zoho CRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with Zoho CRM.

Supported Versions

Version	Cloud
2014	

 The integration uses Zoho CRM Web Services v2014. Although Zoho CRM tries to maintain backwards compatibility when they upgrade their cloud platform this is never guaranteed. This version of the plugin has been tested on the latest version that was available upon release.

Limitations

The Zoho CRM API limits the number of API requests for a company on a per day limit. When searching over multiple modules there will be a separate API request for each module.

 Your version of Zoho will determine how many queries you are allowed per day. If you go over that number Zoho will return an error when sending the query. You will then not be able to make any more queries that day so the screen pop will not work.

To increase performance it is recommended that you store your telephone numbers in an unformatted string i.e. 08001831234 and turn off the Advanced Searching option, see the [Advanced](#) section for details.

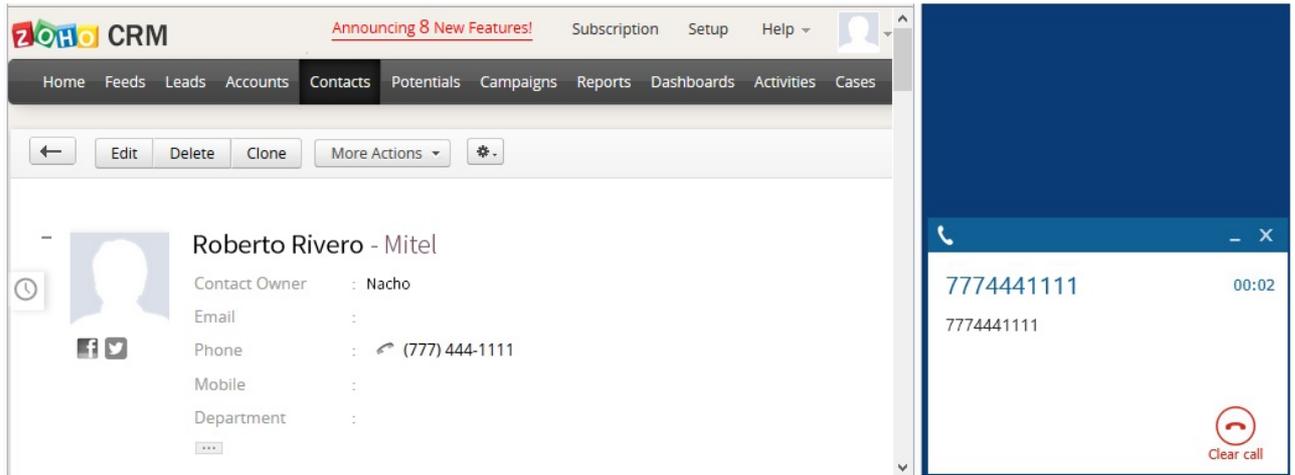
Features

Integration with Zoho CRM supports the features listed below:

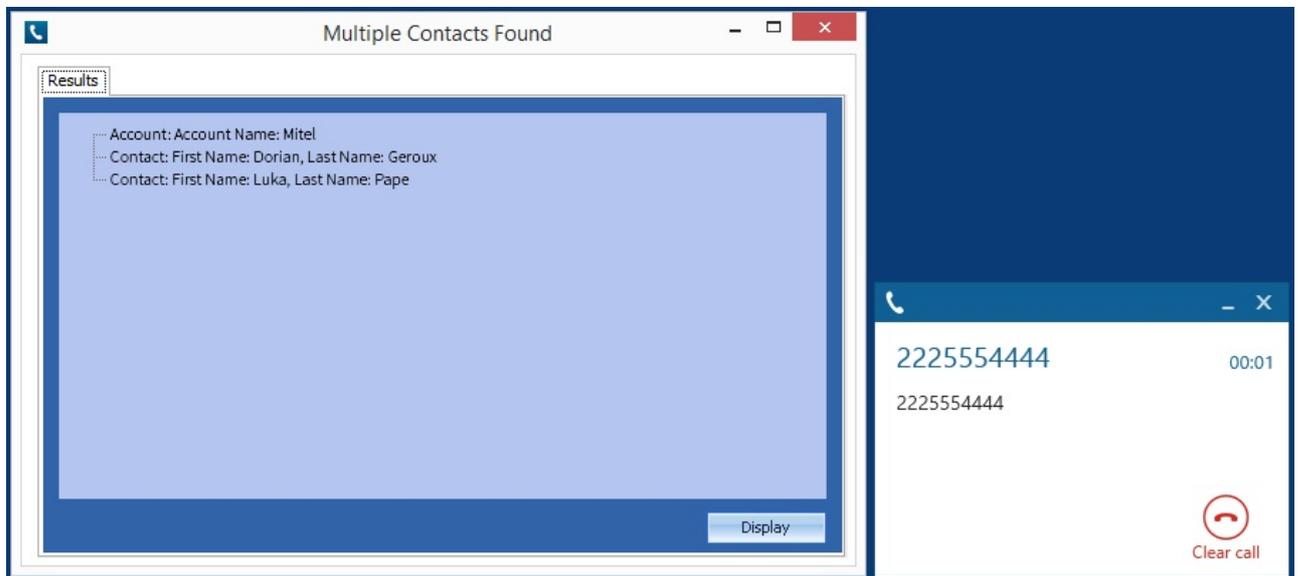
- [Screen pop for contacts, accounts and leads](#)
- [Automatic call history entry](#)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching entities, a *Account*, *Contact* and *Lead*, that have this telephone number.



The correct Entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* Entities are searched. These options are set on the *Options* tab

The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Options' tab selected. Under 'Screen Pop', there are three checked checkboxes: 'Accounts', 'Contacts', and 'Leads'. Under 'New Entity', there is one checked checkbox: 'Display blank entity on no match'. Below this, there is a 'Type' label and a dropdown menu currently set to 'Contact'.

If no match is found when searching for an Entity than a blank form can be automatically displayed to create a New Entity. The Type of Entity, *Contact*, *Account* or *Lead* that is created can be set here.

Advanced options

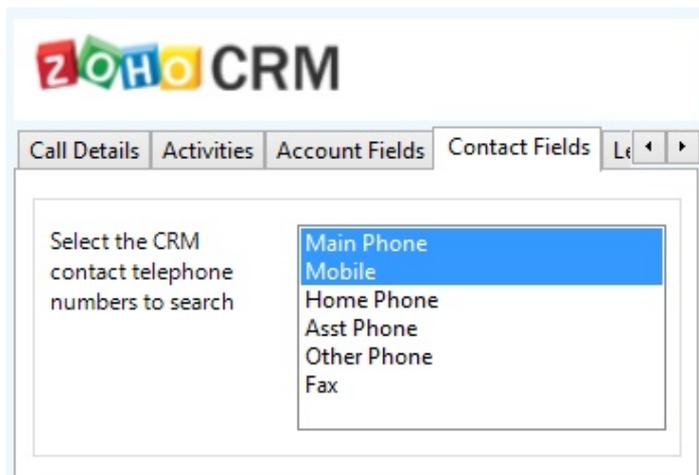
The *Advanced* tab control how matching contacts are searched for.

⚠ Zoho CRM limits the number of calls to its API, and only lets you search for 1 phone number at a time. Zoho CRM free addition you may only send 250 queries per company per day, meaning if you are searching for the number 9876543210 in the US, and only searching for the Main Telephone number and only on the Contacts module, this search will generate 9 queries.

The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Advanced' tab selected. Under 'Search Options', there is an unchecked checkbox labeled 'Enable Advanced Search'. Below the checkbox, there is a warning message: 'Enabling Advanced Search will significantly increase the number of API queries used per day. Ensure that your account has enough capacity for this.'

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Contact*, *Account* or *Lead* Entities individually. By default the common telephone number fields are listed on the *Leads Fields*, *Contacts Fields* or *Account Fields* tab.



These are the default field name and descriptions and may be different if they have been customised. Contact your Zoho CRM administrator for details.

Contact Entities

Field name	Field description	Enabled?
Main Phone	Phone	
Mobile	Mobile	
Home Phone	Home Phone	
Asst Phone	Asst Phone	
Other Phone	Other Phone	
Fax	Fax	

Account Entities

Field name	Field description	Enabled?
Phone	Phone	
Fax	Fax	

Lead Entities

Field name	Field description	Enabled?
Phone	Phone	
Mobile	Mobile	
Fax	Fax	

Telephone number formats

Zoho CRM does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin

supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

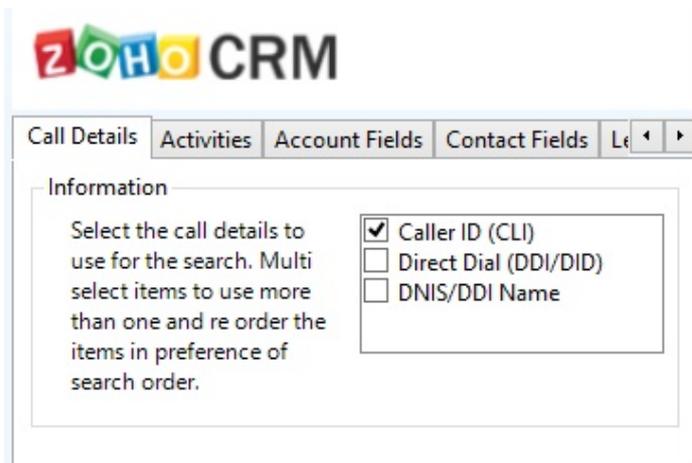
The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

⚠ Zoho CRM limits the number of calls to its API, and only lets you search for 1 phone number at a time. Zoho CRM free addition you may only send 250 queries per company per day, meaning if you are searching for the number 9876543210 in the US, and only searching for the Main Telephone number and only on the Contacts module, this search will generate 9 queries. To increase performance and reduce queries you can disable the telephone format searching as described in [Advanced](#) section.

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search with, depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number or the direct dial name (or DNIS) as shown.



📄 Caller ID represents either the caller ID for inbound calls or the dialled number for outbound calls.

The configuration box lets you select multiple different types of call detail with the details to be used having the check box next to each one selected. The order of the searching can also be configured by dragging and dropping the entry and ordering the list accordingly.

When multiple call details are used the searching will stop as soon as a match is found with the first call detail.

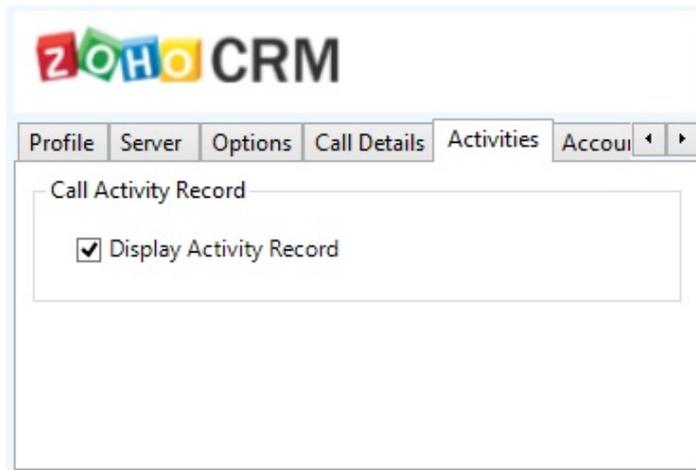
Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a Zoho CRM Phone Call Activity entity. The Entity to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has options that can be set to determine how the record is created.



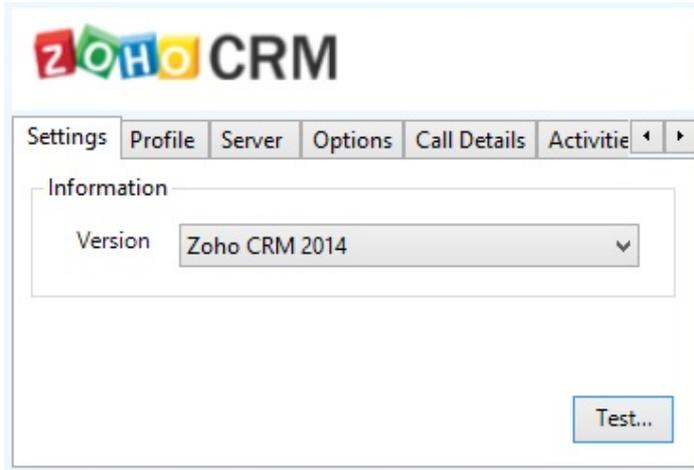
Display Activity Record: This will display the Activity form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Zoho CRM.

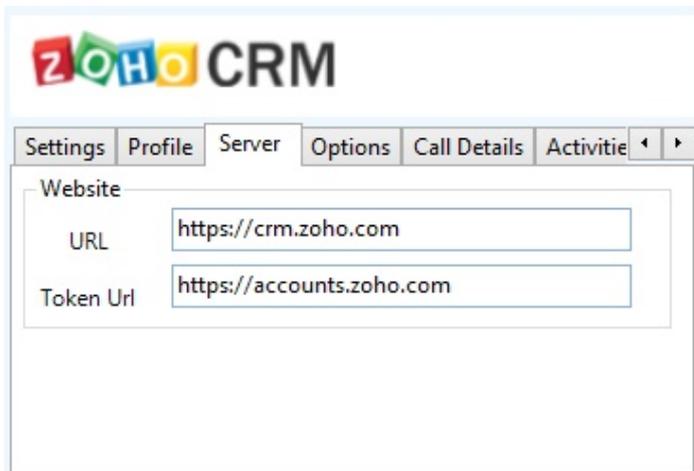
Settings and versions

The correct version of Zoho CRM that is used needs to be selected from the Version drop down on the *Settings* tab.



Server connection

The specific connection details to the CRM server need to be set on the *Server* tab.

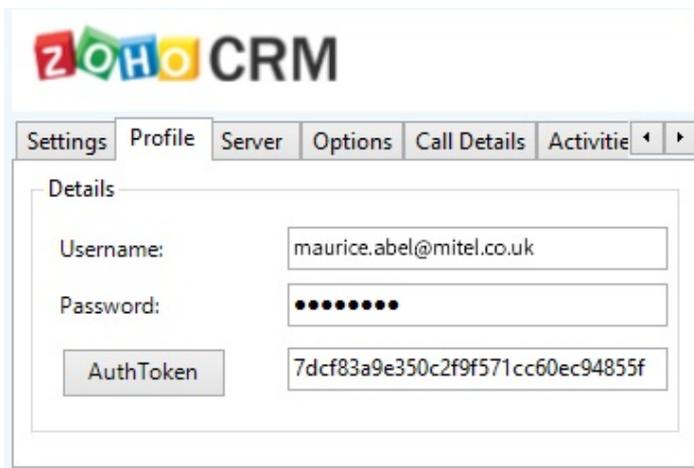


URL: This is the URL of the Zoho CRM server. Contact your administrator for details on what this should be. Leave this as <https://crm.zoho.com> for the hosted version.

Token URL: This is the URL of the Zoho CRM accounts server. Contact your administrator for details on what this should be. Leave this as <https://accounts.zoho.com> for the hosted version.

Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Zoho CRM to be configured.



Username: This is the Zoho CRM username.

Password: This is the Zoho CRM password for this user.

Auth Token: This button generates an authentication token to log into Zoho CRM. You only need to generate this once. If you already have an authentication token you may enter it in here. The token is generated by Zoho based on your Zoho Username and password.

Your Zoho CRM administrator can manage AuthTokens through the settings page under Active AuthTokens setting shown.

The screenshot shows the Zoho Accounts Settings page for a user named Michael. The page is titled "Settings" and includes a sub-section for "Active Authtokens". Below this section is a table listing active authentication tokens with columns for Token, Scope Name, Service Name, IP Address, Description, Generated Time, and Action. Each row has a "Remove" button next to it.

<input type="checkbox"/> Token	Scope Name	Service Name	IP Address	Description	Generated Time	Action
<input type="checkbox"/> 77986d74baf4383913aedc387ec2f992	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 14:58:00 PM	Remove
<input type="checkbox"/> 7dcf83a9e350c2f9f571cc60ec94855f	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 15:10:55 PM	Remove
<input type="checkbox"/> d605cae0baec654c29188dc9d7a00fe3	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 15:04:42 PM	Remove
<input type="checkbox"/> e4345787585ff63f1988c80b228455f0	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 15:06:28 PM	Remove

8.8 Diagnósticos

Descripción general

La sección de diagnósticos permite habilitar la función de diagnóstico de Phone Manager.

Al marcar la opción **Diagnósticos habilitados** se crea, después de reiniciar el cliente, información de registro para este usuario en la carpeta:

```
%PROGRAMDATA%\Mitel\MiVoice Office Phone Manager\registros\%USERNAME%
```



Esto solo se debe habilitar de forma temporal a corto plazo ya que puede afectar el rendimiento del cliente y consumir gran cantidad de espacio en disco.

Si su equipo de soporte le pide que proporcione información de registro para el cliente, utilice el botón **Descargar registros** ya que esto creará un archivo ZIP que contiene todos los registros y la información de configuración necesaria sobre el escritorio de los usuarios que se puede enviar por correo electrónico y analizarse.

9 Cómo hacer

Importación de contactos personales de Phone Manager v3

Descripción general

Si el usuario se ha actualizado de Phone Manager v3, se pueden importar sus contactos personales existentes. Esto solo es compatible si los contactos personales de los usuarios se han almacenado de manera local (ya sea en la carpeta %PROGRAMFILES% de la computadora en la que se encuentran o en su carpeta de "Mis documentos" y NO de manera centralizada). Si se almacenan de manera centralizada, entonces se deberán migrar antes de la actualización. Si estos archivos están presentes, Phone Manager le avisará al usuario automáticamente cuando comience a importar.

Consideraciones antes de actualizar

Si el usuario ya tiene la versión Phone Manager v3 instalada en la PC, entonces tiene 3 lugares para guardar sus contactos personales

1. C:\Users\[Username]\Documents\Application Data\Xarios\Phone Manager.
2. C:\Program Files\Xarios\Xarios Phone Manager\Phone Manager\ConfigFiles
3. En el servidor de la aplicación Xarios.

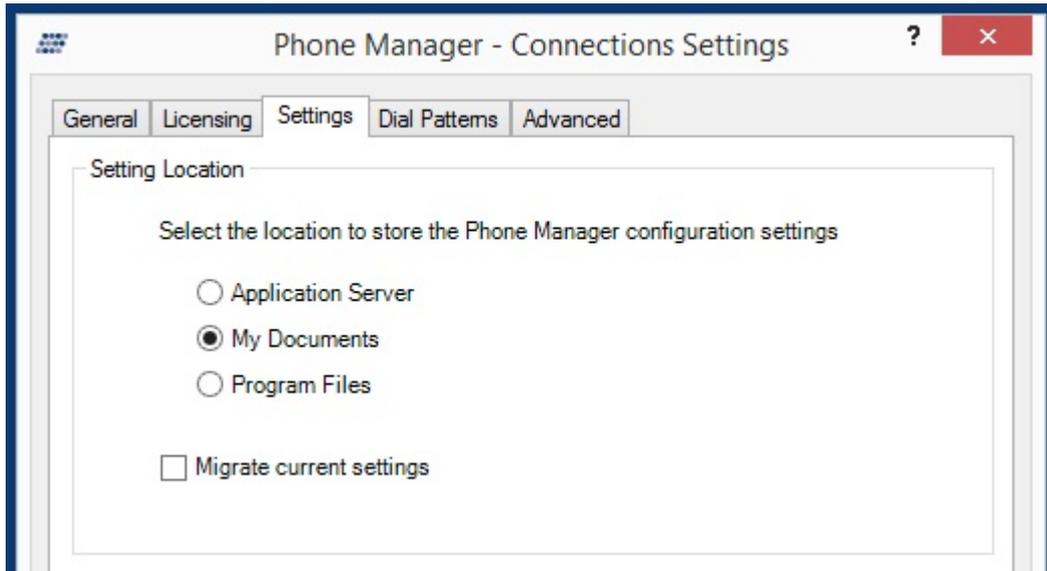
Para poder usar la herramienta de migración para importar los datos a su cliente v4 y posterior, debe asegurarse de que el cliente v3 tenga los contactos almacenados en una de las ubicaciones locales, es decir las opciones 1 y 2 mencionadas anteriormente.

Para comprobar dónde se encuentra actualmente el directorio del cliente en el cliente v3, puede:

1. Hacer clic derecho en el icono de Phone Manager en la bandeja de sistema y seleccionar *Ajustes* -> *Ajustes de conexión*.

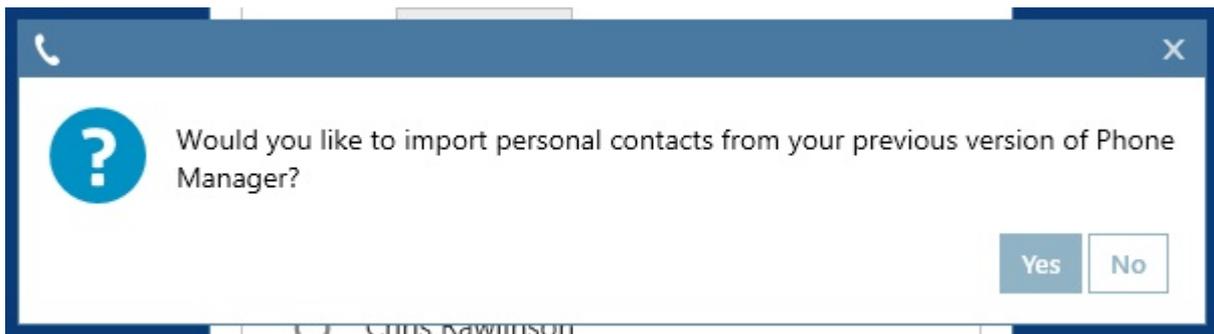


2. Seleccione la pestaña *Ajustes* de la ventana *Ajustes de conexión*.

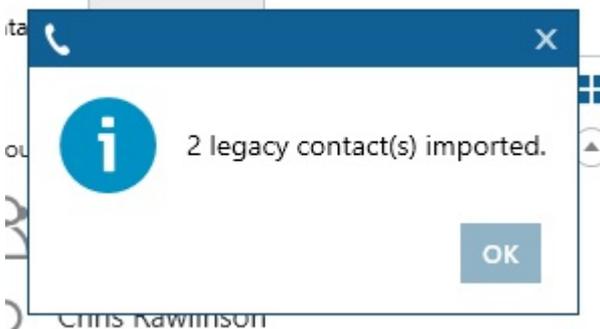


Desde aquí, podrá saber dónde se encuentran los contactos y si es necesario migrarlos a una ubicación local. Una vez que haya confirmado que los contactos personales de la v3 están almacenados localmente, entonces deberá instalar su cliente v4.

Una vez instalado, abra el cliente v4 y preste atención al recuadro emergente.



Si hace clic en *Sí*, se importarán todos los contactos personales almacenados previamente. Si hace clic en *No*, no se importarán ni se le preguntará la próxima vez que lo abra. Una vez que haya terminado, verá otro recuadro emergente que le informará el número de contactos importados.



 Si bien la importación se está realizando, no verá una barra de progreso, y esto le permite seguir usando su cliente.

10 Índice

6900 Handset Support, 62
Acceso a API, 65
Acceso al correo de voz, 41
Acciones del botón, 78-82
Advertencia E911, llamadas de emergencia y seguridad, 114
Ajustes, 93
Audio, 116
Aviso, 0
Barra de herramientas integrada, 61
Barras de herramientas, 76
Búsqueda, 49
Busylight, 74-75
Calidad, 118
Call Banner, 105
Características de líder de equipo, 89
Características de Outlook, 24
Características profesionales, 63
Chat, 55-57 , 103
Códecs, 117
Cómo editar los Perfiles de presencia, 109-110
Cómo hacer, 231-232
Cómo realizar llamadas, 26
Compatibilidad con aplicaciones, 64
Complementos de compatibilidad con aplicaciones, 68-69
Conexión, 94
Conexión local, 95-96
Conexión remota, 97
Conferencing, 34-35
Configuración, 22
Contactos, 44-46
Control de extensiones, 38 , 85
Control de llamadas, 25
Control del Agente de ACD, 86
Control del usuario, 92
Control del volumen, 42-43
Descripción general, 16
Desvío manual, 40
Diagnósticos, 230
Directorios, 47-48
EMIS (UK only), 128-130
Estado de grupo de extensiones, 91
General, 115 , 99
Goldmine, 131-137
Grabación de llamadas, 51
Guía del usuario de Phone Manager (PDF), -1

Historial de llamadas, 50
Imagen de perfil, 104
Información, 100
Inicio rápido, 9-15
Licencias, 19
Licencias Comparison, 20-21
Limitaciones del teléfono virtual, 121
Línea de comandos, 72-73
Llamadas múltiples, 32-33
Macros, 66-67
Mantener la conexión, 120
Maximizer, 138-140
Microsoft Dynamics CRM, 156-166
Microsoft Dynamics NAV, 167
Microsoft Internet Explorer, 168-171
Microsoft Office 365, 141-144
Microsoft Outlook, 145-155
Mitel 6900 Handsets, 102
Mitel Back Page, 236-237
NAT y Cortafuegos, 119
NetSuite CRM+, 172-177
No molestar (DND), 39
Notificaciones, 28-29
Notificaciones de alarma, 90
Novedades, 4-7
Números, 101
Perfiles de aviso de llamada, 60
Perfiles de presencia, 52-54
Phone Manager Outbound, 83-84
Preferencias del usuario, 98
Problemas conocidos, 8
Requisitos, 17-18
Sage CRM, 178-183
SalesForce, 184-190
SalesLogix, 191-202
Seleccionar y marcar, 27
SugarCRM, 203-208
Swiftpage Act!, 209-215
TAPI, 70-71
Teclado de marcación, 36
Teclas de acceso rápido, 58-59
Teléfono virtual, 111-113
TigerPaw, 216-218
Transferencia, 30-31
UCD Hunt Group Calls, 87
URI Schemes, 37

Zendesk, 219-221

Zoho CRM, 222-229



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.