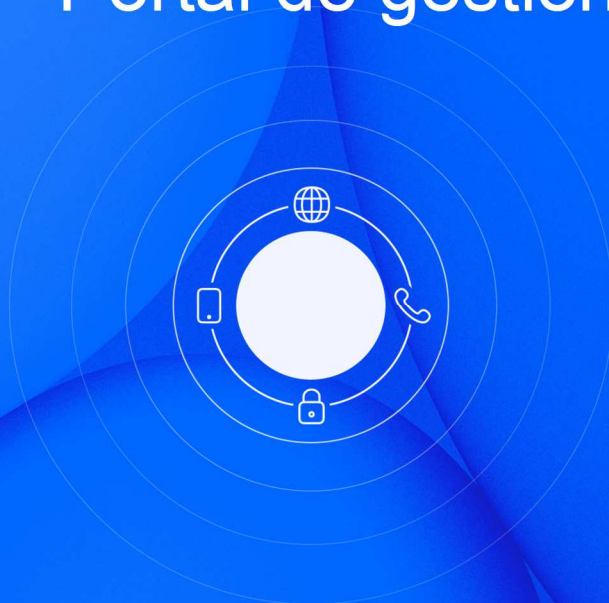


# Fusión Digital

## Portal de gestión



Manual de administrador  
15 de abril de 2025

# Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>5</b>
1.1 Ventajas de utilizar este portal .....	5
<b>2. Cómo se accede al portal .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Sedes.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Extensiones fijas .....</b>	<b>14</b>
4.1 Listado extensiones fijas de cada sede .....	14
4.2 Datos generales.....	16
4.3 Desvíos.....	19
4.3.1 Desvíos especiales. Fuera de horario. ....	20
4.3.2 Desvíos especiales. Configuración día/noche. ....	23
4.3.3 Desvíos que no pueden programarse desde este portal..	25
4.3.4 Prioridades de los desvíos.....	25
4.4 Buzón de voz .....	25
4.5 Extensión de grupo .....	27
4.6 Webex .....	28
4.7 Aplicación Recepcionista .....	31
4.8 Grabación de llamadas .....	33
4.9 Informe de llamadas .....	35
4.10 Multiconferencia.....	37
<b>5. Extensiones móviles .....</b>	<b>39</b>
5.1 Datos generales.....	40
5.2 Desvíos.....	41
5.3 Integración en centralita .....	41
5.3.1 Datos generales .....	42
5.3.2 Delegación de llamadas .....	43
5.3.3 Desvíos .....	44
5.3.4 Buzón de voz .....	45
5.3.5 Extensión de grupo de salto .....	46
<b>6. Puestos convergentes .....</b>	<b>47</b>
6.1 Recepción de llamadas.....	48
6.2 Buzón de voz y desvíos .....	48
6.3 Servicios de valor añadido .....	49

6.3.1	Aplicación Recepcionista.....	49
6.3.2	Grabador de llamadas.....	49
6.3.3	Informe de llamadas.....	50
<b>7.</b>	<b>Grupos de Salto.....</b>	<b>51</b>
7.1	Datos generales.....	53
7.2	Desvíos.....	53
7.3	Configuración y locuciones.....	54
7.4	Extensiones del grupo.....	57
7.5	Informe de llamadas.....	57
<b>8.</b>	<b>Grupos de captura.....</b>	<b>59</b>
<b>9.</b>	<b>Operadora Automática.....</b>	<b>61</b>
9.1	Datos Generales.....	62
9.2	Desvíos.....	62
9.3	Locuciones y menús de atención.....	63
9.4	Informe de llamadas.....	67
<b>10.</b>	<b>Dispositivos especiales.....</b>	<b>68</b>
10.1	Audioporteros.....	70
10.2	Videoporteros.....	71
10.3	Megáfono.....	73
10.4	Timbre de alta sonoridad.....	74
<b>11.</b>	<b>Conectividad Empresas Red/Wifi.....</b>	<b>75</b>
11.1	Red LAN / DHCP.....	77
11.2	Internet / Puertos - NAT.....	79
11.3	Internet / Túneles.....	80
11.4	Internet / DMZ.....	80
11.5	Conexión de equipos al switch.....	81
11.5.1	Sedes Lite.....	83
11.6	Wifi.....	83
11.7	Tu Wifi Profesional.....	86
11.8	Escenarios con router de back up.....	87
<b>12.</b>	<b>Gestiones.....</b>	<b>89</b>
12.1	Gestiones destacadas.....	89
12.1.1	Gestiones sobre líneas fijas y móviles.....	89

12.1.2	Gestiones sobre cabeceras de Grupo u Operadora.....	90
12.1.3	Gestiones sobre la conectividad Red/Wifi.....	91
12.2	Gestiones por línea.....	92
12.2.1	Líneas fijas .....	92
12.2.2	Líneas móviles.....	94
12.2.3	Grupos de salto .....	94
12.2.4	Operadora Automática.....	95
<b>13.</b>	<b>Contactos.....</b>	<b>97</b>
<b>14.</b>	<b>Ayuda .....</b>	<b>98</b>
14.1	Portal de configuración avanzada .....	100
<b>15.</b>	<b>Perfil de usuarios .....</b>	<b>101</b>
15.1	Mi usuario .....	101
15.2	Gestionar acceso empleados.....	101
<b>16.</b>	<b>Buscador.....</b>	<b>103</b>
16.1	Buscador por línea.....	103
16.2	Buscador avanzado .....	103
<b>17.</b>	<b>Índice de gestiones .....</b>	<b>105</b>
17.1	Extensiones fijas .....	106
17.2	Extensiones móviles .....	108
17.3	Servicios de grupo .....	109
17.4	Operadora automática .....	109
17.5	Contactos.....	110
17.6	Conectividad Empresas y red Wifi.....	110
<b>18.</b>	<b>Códigos cortos de acceso a funcionalidades de centralita (FAC).....</b>	<b>111</b>
<b>19.</b>	<b>Preguntas frecuentes .....</b>	<b>114</b>

# 1. Introducción

El presente manual tiene por objetivo explicar de forma detallada las gestiones del servicio Fusión Digital que se pueden realizar on-line, a través este portal, para el usuario con perfil administrador de la empresa.

Fusión Digital permite múltiples configuraciones y adaptaciones tanto en los servicios de voz como en los de conectividad. Es flexible y se adapta a las necesidades de cada momento, con el fin de que nuestros clientes siempre puedan ofrecer la mejor atención en sus negocios.

## 1.1 Ventajas de utilizar este portal

- **Disponible 24x7**, desde cualquier dispositivo solo con tener un navegador web
- **Autonomía**. El 85% de las gestiones que necesitan se pueden realizar desde el portal
- **Cambios disponibles online**. Modificaciones disponibles cuando pulsa el botón Guardar cambios
  - o Llamar al 1489y pedir la gestión puede llevar varios minutos y disponer de la gestión horas. En periodos previos a vacaciones, esto se agrava enormemente por saturación
- Ahora es más **sencillo e intuitivo**. Visibles mejoras en la experiencia de usuario, mejor presentación de los datos y herramientas de apoyo como buscadores o gestiones frecuentes

## 2. Cómo se accede al portal

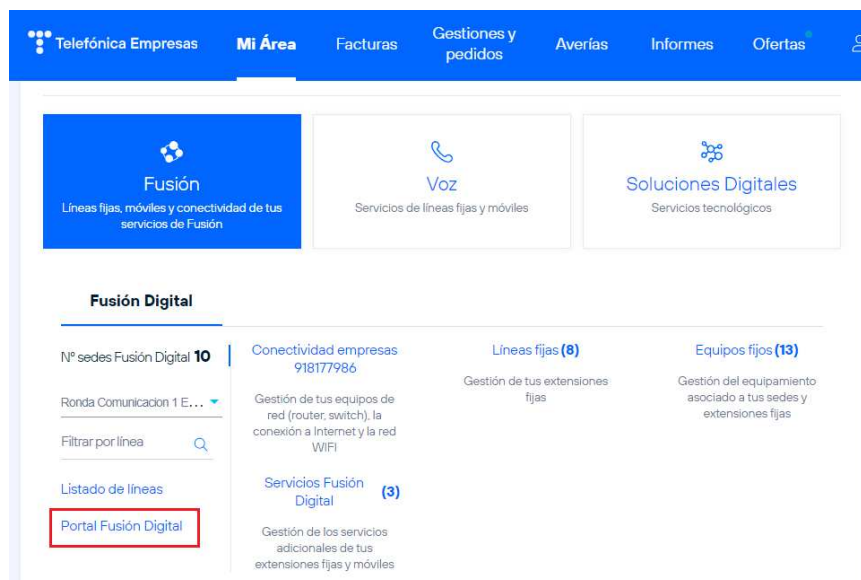
En primer lugar, es necesario disponer de alguno de los siguientes navegadores debidamente actualizados y con Javascript activado: Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera, Internet Explorer superior al 8.

Existen dos formas de acceder a la web de gestión:

- Desde tu Área Privada Mi Gestión Digital en <https://paut.telefonica.es> con tu correo electrónico.



Selecciona el bloque Fusión, y pincha en el enlace [Portal Fusión Digital](#). Accederás directamente y sin necesidad de autenticarte de nuevo.



- Desde la URL pública <https://fusiondigital.movistar.es> con el usuario MSxxxxxx o el correo electrónico que has facilitado durante la instalación. La clave inicial se envía por SMS a línea móvil administradora. Este usuario es el administrador principal del portal.



## Fusión Digital

Controla todas tus comunicaciones desde un solo lugar

ACCESO CON CONTRASEÑA



ENTRAR

[He olvidado mi contraseña](#)

Si eres un usuario ya dado de alta y aún no tienes registrada una cuenta de correo, te la pediremos antes de poder acceder al portal.

### Aviso.

Ahora **Fusión Empresas incluye mejoras** destinadas a facilitarte el acceso y ofrecerte mayor seguridad en la consulta de la información de tu servicio.

Para poder continuar, **te pediremos una dirección de correo electrónico y una nueva clave** con los que acceder al portal a partir de ahora.

Utiliza esta dirección para recuperar tu clave en caso de olvido. Una vez dentro del portal, también **podrás personalizar tu clave en cualquier momento**.

Desconectar

Introducir correo electrónico

Si has olvidado la clave, pulsa el botón [He olvidado mi contraseña](#) e introduce tu cuenta de correo o usuario MSxxxxxx. Se enviará un nueva contraseña por SMS a la línea móvil administradora de la empresa o un correo electrónico con un enlace para personalizar la clave.



## He olvidado mi contraseña

Para recuperar contraseña, introduce tu correo electrónico o usuario MSxxxxxx. A continuación te enviaremos un correo de confirmación o un mensaje de texto.

Si no tienes cuenta de correo registrada ni conoces tu usuario MSxxxxxx, llama al 1489.

**RECUPERAR CONTRASEÑA**

Si no recuerdas el usuario MSxxxxxx y no tienes un correo electrónico registrado, contacta con el 1489.

### 3. Sedes

La pantalla principal del portal muestra de un vistazo la estructura de sedes y líneas integrados en Fusión Digital y permite acceder a los menús del portal.

The screenshot shows the main interface of the Telefónica Empresas portal. At the top, there is a navigation bar with the Telefónica logo and 'EMPRESAS' on the left, and menu items 'Sedes', 'Gestiones', 'Contactos', and 'Ayuda' in the center. On the right, there is a search icon, a user profile icon with a red notification bubble containing the number '2', and the text 'CIF: B012345678' with a red notification bubble containing the number '1'. Below the navigation bar is a large banner image of two people working at a computer. The banner contains the text 'CONTROLA LAS COMUNICACIONES DE TU EMPRESA EN UN SOLO LUGAR' and a blue button labeled '4 SABER MÁS'. Below the banner is a QR code and the text '¿Quieres hacer gestiones desde el móvil? Crea un acceso directo en tu dispositivo escaneando el QR.' with a red notification bubble containing the number '3'. The main content area is titled 'Fusión Empresas' and shows '5 5 sedes 24 fijos 37 móviles'. Below this, there is a 'Sede' section with a location dropdown menu showing 'Madrid, C/ Raimundo Fernández Villaverde, 18' and a red notification bubble containing the number '6'. To the right of the dropdown is a link 'Ver todas mis sedes >'. Below the dropdown is a card for 'Oficina central | 913102030' with a red notification bubble containing the number '7'. The card contains several icons and labels: '6 fijos', 'Operadora automática', 'Grupo de salto' with a red notification bubble containing the number '8', 'Grupo de captura', 'Dispositivos', 'Red / WIFI', and '7 móviles'. Below the card is a section titled 'Líneas fijas de la sede' with a search bar 'Buscar número o nombre en esta sede...'. Below the search bar is a small paragraph of placeholder text: 'Aquí va un texto muy breve que defina en qué consiste la gestión en un par de líneas. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.' Below the text are four identical cards, each showing a house icon, the number '1300', and a right-pointing arrow.

Describimos los distintos elementos:

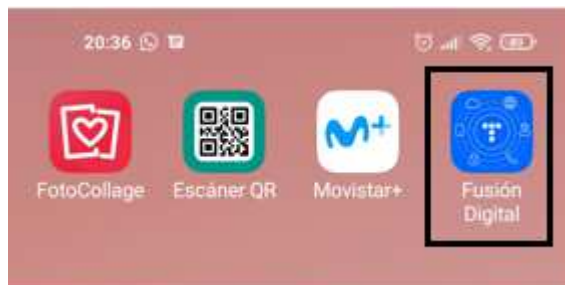
Logo Telefónica Empresas enlaza con <https://www.movistar.es/empresas/> que se abre en una nueva pestaña sin cerrar la sesión.



**1. Usuario registrado**, pudiendo ser el correo electrónico, MSxxxxxx o el CIF si has accedido desde tu área privada. Pinchando aquí, enlaza con el menú [Perfil](#).

**2. Buscador avanzado y Perfil**. Para acceder al buscador de líneas en toda la empresa y gestionar el registro del usuario administrador y empleados.

**3. QR para acceder desde el móvil.** Pinchando aquí se abre el código QR para capturar desde el móvil con las mismas credenciales que utilizas habitualmente. Configura tu navegador para ponerlo en la pantalla de inicio de tu móvil.





**4. Saber más.** Abre contenido de interés sobre el portal.

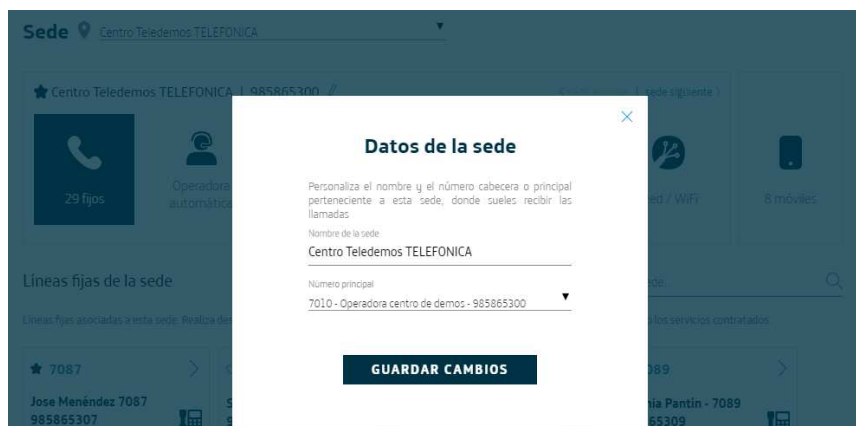
**5. Tu planta Fusión Digital.** Muestra cuántas sedes y líneas tienes integradas en el servicio.

- Número total de sedes
- Número total de líneas fijas: puestos fijos, numeraciones con operadora automática o grupo de salto, numeraciones adicionales, numeraciones con terminals ATA, etc....
- Número total de líneas móviles

**6. Dirección de la sede.** Información de la ubicación de la sede, por defecto, calle, código postal y provincia.

**7. Nombre de la sede.** Pinchando en  puedes personalizar el nombre o dirección de la sede para poder identificarla mejor. Además, añade el número principal o de cabecera, donde recibes las llamadas, siendo este dato informativo.

Puedes marcar una sede como Favorita pinchando en la , que será la que se muestre siempre en primer lugar. Si hubiese otra sede ya marcada como favorita, se desmarcará ésta. Solo se puede poner una sede como Favorita.



**8. Sedes.** Muestra todas las sedes que tienes integradas en Fusión Digital. Se muestran en orden alfabético, según la dirección por defecto y la favorita siempre en primer lugar.

Puedes navegar entre las sedes con las flechas de siguiente/anterior o seleccionar una del desplegable.



Cada sede muestra los distintos elementos agrupados por tipología y servicios, sólo seleccionables si los tienes contratados. Si en algún grupo de líneas o servicios no hay elementos en la sede, se muestra en gris no seleccionable.

Al seleccionar cada elemento, se mostrarán abajo las líneas, que puedes seleccionar para ver y gestionar su configuración.



- **Dispositivos:** mostrará este elemento si tiene alguna numeración contratada con dispositivos especiales como audioportero, videoportero, timbres o altavoces.
- **Red/wifi:** conectividad de la sede, permite configurar un algunos parámetros del router.

Además, se muestra un **buscador** de elementos según el bloque seleccionado. Por ejemplo, si seleccionas las líneas fijas, el buscador permite buscar por nombre o numeración cualquier elemento en ese bloque y en esa sede.



**Líneas fijas de la sede**

Líneas fijas asociadas a esta sede. Realiza desvíos, cambia el número que presentan, las llamadas permitidas, configura el buzón de voz, servicios contratados o añade las líneas a la lista de atención del número cabecera de esta sede.



## 9. Menú superior:


- Sedes: es la pantalla principal. Permite acceder a la información de cada sede y a la configuración de todos sus elementos (líneas, servicios, red....)
- Gestiones: acceso a gestiones frecuentes y gestiones por línea
- Contactos: para configurar la agenda de empresa
- Ayuda: manuales, videos, acceso a otras webs de gestión de servicios Fusión Digital

## 4. Extensiones fijas


### 4.1 Listado extensiones fijas de cada sede

Desde cada sede, selecciona el bloque de líneas fijas para acceder al listado de todas las numeraciones.


**Sede**  Edificio norte 1 planta 3- Marketing-II 

★ Edificio norte 1 planta 3- Marketing-II | 913369475 


[< sede anterior](#) | [sede siguiente >](#)




27 fijos




Operadora automática




Grupo de salto




Grupo de captura




Dispositivos









Red / WiFi



17 móviles

**Líneas fijas de la sede** Busca número o nombre en esta sede... 

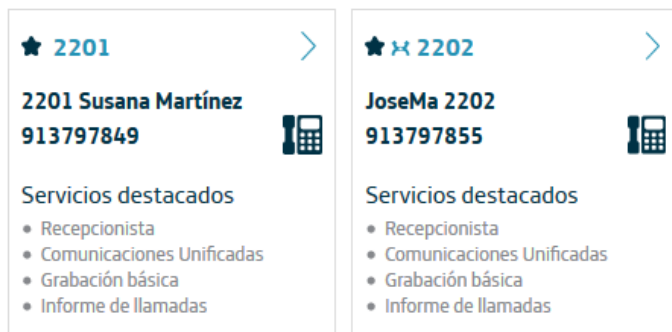
Líneas fijas asociadas a esta sede. Realiza desvíos, cambia el número que presentan, las llamadas permitidas, configura el buzón de voz, servicios contratados o añade las líneas a la lista de atención del número cabecera de esta sede.

<p>★ <b>2201</b> </p> <p><b>2201 Susana Martínez</b> 913797849 </p> <p>Servicios destacados</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepcionista</li><li>• Comunicaciones Unificadas</li><li>• Grabación básica</li><li>• Informe de llamadas</li></ul>	<p>★ <b>2202</b> </p> <p><b>JoseMa 2202</b> 913797855 </p> <p>Servicios destacados</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepcionista</li><li>• Comunicaciones Unificadas</li><li>• Grabación básica</li><li>• Informe de llamadas</li></ul>	<p>☆ <b>2030</b> </p> <p><b>917520905 917520905</b> <b>917520905</b></p>	<p>☆ <b>2033</b> </p> <p><b>917322284 917322284</b> <b>917322284</b></p>
---	--	---	--


En este listado puedes encontrar:

- Líneas con terminal fijo, inalámbrico o adaptador analógico. Son los puestos fijos tradicionales.
- Líneas con Webex. Son puestos fijos que no tienen terminal pero están asociados a la aplicación de Webex.
- Líneas con ecomfax. Se identifican porque tienen un desvío al número 911982800. Ejemplo:
- Líneas adicionales. Pueden ser líneas individuales o líneas adicionales para terminales multilínea.

Cada línea se muestra en una tarjeta que contiene información básica de cada una:



- Extensión
- Campos nombre y apellidos concatenados
- Número público
- Y los servicios más relevantes que tenga activados (si no tiene ninguno, aparecerá vacío):

- Desvíos . Sólo se mostrará este icono si tiene algún desvío activado en ese momento, esté configurado en este portal o configurado por Telefónico.
- Servicios de valor añadido. Mostramos solo esta información en caso de que lo tenga contratado. Se listarán los que tenga de esta lista: Webex, Aplicación recepcionista, Grabación de llamadas, Informe de llamadas, Usuario convergente o eComfax

- Icono que identifica el terminal que tiene asociado:

- Números con terminal fijo o inalámbrico:



- Números con ATA. Asignamos este icono:



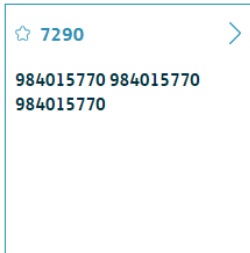
- Números con ecomfax:




- Números con Webex y sin terminal:



- Resto de números adicionales, no se muestra ningún icono.



Las extensiones también se podrán marcar como Favoritos pinchando en la , colocándose éstos en primer lugar, según el orden de marcado. Se pueden marcar los favoritos que se quiera. Si desmarco una como Favorito, se colocará en el lugar original.

Pinchando en cada tarjeta puedes acceder a la configuración y opciones de gestión de esa línea, mostrando solo aquellas en función de lo que tenga contratado.

## 4.2 Datos generales



Podemos consultar y modificar los siguientes parámetros:



**Gama básica  
Mitel-6865i**

[Ver manual >](#)

Datos	
Nº público	913797849
Nº Adicionales	▼
Extensión *	2201
Nº Presentación	913797849 ▼
Nombre *	2201
Apellidos *	Susana Martínez
Permisos	PERFIL INTERNAS+MOVILES+NACIONAL+I... ▼

- **Terminal.** Si la línea tiene un equipo asociado se muestra una foto e información adicional. Puede ser:
  - o Un teléfono fijo, caracterizado por la gama y el modelo
  - o Un teléfono inalámbrico. No presentamos información de gama y modelo, se identifica siempre con una imagen de un terminal básico de ese fabricante
  - o Adaptadores analógicos (ATA), caracterizado por el tipo y el modelo. En el caso de tener asociado un teléfono a esa línea, se mostrará una foto y los campos gama y modelo, con un acceso directo a la guía abreviada de dicho modelo.

Además, se incluye un acceso directo a la guía abreviada del terminal. En algunos casos se abre directamente la guía resumida; en otros, enlaza con el apartado de ayuda (ej. en el caso de terminal inalámbrico) para que selecciones el manual adecuado.

No se mostrará ninguna foto en caso de no tener terminal o solo tener Webex o eComFax.

- En el caso de terminales que manejen varias, se especificarán todas las numeraciones asociadas a ese equipo en un campo denominado **Nº Adicionales**.

Datos	
Nº público	945318250
Nº Adicionales	
Extensión *	3122

- **Extensión:** Número corto del plan privado de numeración. Se puede modificar y cambiar la extensión por otra libre, siempre con el mismo rango y número de dígitos que las existentes.
- **Número público** (no modificable). Todas las extensiones tienen una numeración larga para poder llamar a ellas directamente desde cualquier teléfono externo.
- **Nombre y apellidos:** identifica a la extensión y es lo que verán otros usuarios en sus teléfonos. Se recomienda, para una correcta visualización, poner en el campo Nombre la extensión y como Apellidos el literal interesado. Ej. Susana Martínez (2001).

Nombre *	2201
Apellidos *	Susana Martínez

- **Permisos.** Define a qué tipo de destinos puede llamar la extensión, mostrándose en el desplegable las opciones disponibles.
- **Número de presentación:** En llamadas a números externos, puede presentar la numeración pública del número propio, de otro número fijo de la sede o de otra numeración de la misma provincia. Las llamadas devueltas sonarán en ese número de presentación. Por ejemplo, puede presentar el número cabecera de la sede para que las llamadas devueltas sean gestionadas por un puesto de recepcionista o una operadora automática. No es posible poner un número de presentación móvil.

Si hemos modificado alguno de los parámetros debemos pulsar **Guardar Cambios** para que se apliquen los cambios.

### 4.3 Desvíos



Para que no pierdas ninguna llamada, los desvíos te permiten enviar las llamadas desatendidas al buzón de voz o a otros números internas o externos. Desde aquí puedes configurar cuándo quieres activar el desvío y el destino.

El portal mostrará los desvíos que tengas ya configurados, aunque lo hayas hecho desde el terminal. Los desvíos se gestionan en la red y puedes alternativamente configurarlos desde tu teléfono o desde el portal.

Desvío de llamadas

Siempre

Desvía todas las llamadas entrantes:

A mi buzón     A una extensión     Al buzón de una ext.     A otro número

Si comunica

Si no hay respuesta

Si no disponible

Fuera de horario

**GUARDAR CAMBIOS**

Elige cuándo quieres desviar tus llamadas:

- **Siempre:** desvía todas las llamadas mientras esté activado
- **Si comunica:** desvía las llamadas cuando estés ocupado en una llamada
- **Si no hay respuesta:** desvía las llamadas cuando no puedes contestar. Puedes configurar el número de tonos que se escuchan antes de que se active el desvío

- **Si no disponible:** desvía las llamadas si la línea fija está desconectada por avería u otras causas

Elige el destino:

- **A mi buzón:** se activa el saludo y el depósito de mensajes. Puedes asociar tu email al buzón si quieres recibir ahí los mensajes (ver apartado Buzón de voz)
- **A otra extensión:** selecciona otra extensión fija o móvil que atienda las llamadas.
- **Al buzón de otra extensión:** se activa el buzón de esa extensión, incluso si no lo tuviese activado, reproduciendo el saludo que tenga programado. Puede ser el buzón de una extensión fija o móvil con el servicio Integración en centralita.
- **A otro número:** escribe el número largo de cualquier número externo nacional o interno. Por defecto, no se permiten numeraciones internacionales.

Para activar o desactivar un desvío basta con desplazar el botón de la derecha. Recuerda pulsar el botón GUARDAR CAMBIOS para que se apliquen las modificaciones.

#### 4.3.1 Desvíos especiales. Fuera de horario.

Este desvío permite enviar todas las llamadas al buzón de voz o a otros destinos, activándose y desactivándose de forma automática según un calendario semanal periódico o en unos determinados días (festivos, vacaciones). Úsalo si tu jornada tiene un horario regular o quieres enviar las llamadas a otro destino cuando cierras por festivos o vacaciones.

Cuando activas este desvío, se muestra una pantalla para seleccionar si quieres dar de alta un calendario semanal periódico o días o periodos concretos por Vacaciones y festivos y el destino:



### Añadir desvío

**Tipo de calendario**

Semanal  Vacaciones y festivos

**Teléfono al que desviar**

A mi buzón  A una extensión  Al buzón de una ext.  A otro número

**AÑADIR FRANJAS**

- Si por ejemplo quieres activar un desvío automático cuando te vas de la oficina y hasta la apertura al día siguiente, crea un calendario semanal con tres franjas

horarias, la de tarde/noche y mañana. Pulsa Añadir para cada franja horaria que crees.

Fuera de horario

Desvía las llamadas solo en los días y franjas horarias definidas por los calendarios:

**Desvío a buzón de 3189 - Sonia López - 976873801** Destino Franjas

L M X J V S D Hora desde Hora hasta

00 : 00 00 : 00

LMXJV 00:00 - 08:00

LMXJV 18:00 - 23:59

**AÑADIR**

**AÑADIR DESVÍO**

**GUARDAR CAMBIOS**

Recuerda pulsar GUARDAR CAMBIOS para cada desvío que crees.

- Si ahora quieres añadir tus días festivos o vacaciones, pulsa de nuevo Añadir desvío, selecciona Vacaciones y festivos y el destino. El desvío se activará y desactivará automáticamente según las fechas y horas de inicio y fin. Activa la repetición anual si quieres que el desvío se repita en esas mismas fechas todos los años.

Las fechas caducadas se borrarán automáticamente cuando realices alguna modificación sobre los desvíos de esta línea.

Fuera de horario

Desvía las llamadas solo en los días y franjas horarias definidas por los calendarios:

**Desvío a buzón de 3122 - 3121 Susana Martínez - 945318250** Destino Periodos

Nombre\* Dia desde\* Dia hasta\*

Semana Santa 17/4/2025 20/4/2025

Repetición anual

Hora desde Hora hasta

00 : 00 23 : 59

**AÑADIR**

Puedes crear diferentes desvíos con distintos destinos. Por ejemplo, pulsando Añadir Desvío, puedo enviar las llamadas en fin de semana a otro destino distinto del configurado en horario desatendido entre semana.

Fuera de horario

Desvía las llamadas solo en los días y franjas horarias definidas por los calendarios:

**Desvío a buzón de 3189 - Sonia López - 976873801** [Destino](#) [Franjas](#) [Eliminar](#)

LMXJV	00:00 - 08:00
LMXJV	18:00 - 23:59

---

**Desvío a 609636698** [Destino](#) [Franjas](#) [Eliminar](#)

SD	00:00 - 23:59
----	---------------

¿Qué modificaciones se pueden realizar en desvíos existentes?

- Puedes modificar el destino y las franjas horarias o periodos de cada desvío, así como eliminarlo.

Fuera de horario

Desvía las llamadas solo en los días y franjas horarias definidas por los calendarios:

**Desvío a buzón de 3122 - 3121 Susana Martínez - 945318250** [Destino](#) [Periodos](#) [Eliminar](#)

Semana Santa    17/04/2025 00:00    20/04/2025 23:59    Repetición anual

**Desvío a buzón de 3189 - Sonia López - 976873801** [Destino](#) [Franjas](#) [Eliminar](#)

LMXJV	00:00 - 08:00
LMXJV	18:00 - 23:59

**AÑADIR DESVÍO**

- Cada franja o periodo puede modificarse y borrarse de forma individual.

Fuera de horario

Desvía las llamadas solo en los días y franjas horarias definidas por los calendarios:

**Desvío a buzón de 3122 - 3121 Susana Martínez - 945318250** [Destino](#) [Periodos](#) [🗑️](#)

Nombre \*  Día desde \*   Día hasta \*   Repetición anual

Hora desde 00 ▼ : 00 ▼ Hora hasta 23 ▼ : 59 ▼ **AÑADIR**

Semana Santa	17/04/2025 00:00	20/04/2025 23:59	Repetición anual <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;"><a href="#">✎</a> <a href="#">🗑️</a></span>
--------------	------------------	------------------	---

**Desvío a buzón de 3189 - Sonia López - 976873801** [Destino](#) [Franjas](#) [🗑️](#)

L  M  X  J  V  S  D  Hora desde 00 ▼ : 00 ▼ Hora hasta 00 ▼ : 00 ▼ **AÑADIR**

	LMXJV	00:00 - 08:00	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;"><a href="#">✎</a> <a href="#">🗑️</a></span>
	LMXJV	18:00 - 23:59	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;"><a href="#">✎</a> <a href="#">🗑️</a></span>

**AÑADIR DESVÍO**

Los desvíos Fuera de horario se pueden activar y desactivar en su conjunto mediante el botón de desplazamiento, no permitiendo la activación o desactivación individual de cada uno.

Si en tu pantalla de desvíos ves este aviso, significa que Telefónica ha realizado la configuración. Si das de alta desvíos desde este portal, se desactivará esa configuración.

Fuera de horario

Esta extensión tiene una configuración especial de desvíos realizada por Telefónica. Para que se puedan aplicar los desvíos que realices desde aquí, desactivaremos primero esa configuración.

Desvía las llamadas solo en los días y franjas horarias definidas por los calendarios:

**AÑADIR DESVÍO**

#### 4.3.2 Desvíos especiales. Configuración día/noche.

Corresponde a una configuración especial de desvíos en una extensión que normalmente es el número cabecera de la sede y que funciona de dos formas:

- Modo día: las llamadas externas se desvían a una numeración, en general operadora o grupo de salto, para atender a los clientes. Y las internas o de unos números definidos no se desvían y se atienden en esa extensión.
- Modo noche: opcionalmente, en horario desatendido, se envían todas las llamadas al propio buzón, a otra extensión, al buzón de otra extensión o a otro número

Además, la activación y desactivación se suele realizar desde teclas que han sido programadas en el terminal para esas funciones.

### ATENCIÓN DE LLAMADAS CON CONFIGURACIÓN MODO DÍA-NOCHE

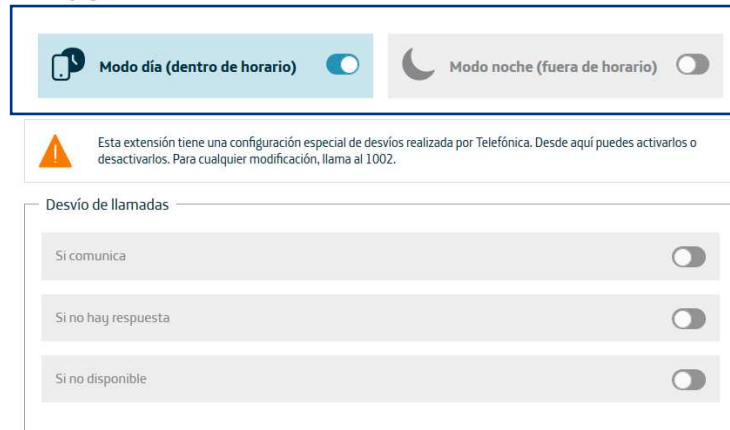
Activación y desactivación programada en las teclas del teléfono



Esta configuración la realiza Telefónica. En el portal se mostrará de forma diferenciada y permitimos la activación y desactivación de ambos modos, pero no puedes modificarlos ni crearlos.

El desvío Fuera de horario se oculta en estos casos. Sí podrás modificar el resto de desvíos.

No pierdas ninguna llamada. Envía las llamadas desatendidas al buzón de voz o a otros números. Selecciona el motivo por el que no puedes atenderlas y elige un destino.



Modo día (dentro de horario)  Modo noche (fuera de horario)

⚠ Esta extensión tiene una configuración especial de desvíos realizada por Telefónica. Desde aquí puedes activarlos o desactivarlos. Para cualquier modificación, llama al 1002.

Desvío de llamadas

Si comunica

Si no hay respuesta

Si no disponible

### 4.3.3 Desvíos que no pueden programarse desde este portal

¿Cuándo debería llamar a Telefónica porque no es posible configurar los desvíos que necesito desde el portal?:

- Si los calendarios que necesitas tienen algún parámetro que no están contemplado en este portal. Ejemplo: repetición quincenal.
- Si necesitas desvíos por numeración entrante. Por ejemplo, no desviar las llamadas internas pero sí desviar las llamadas externas a otra numeración.
- Configuración del modo día/noche y cualquier modificación en las teclas asociadas en el terminal para la activación y desactivación de estos modos.

### 4.3.4 Prioridades de los desvíos

Si configuras varios desvíos, ten en cuenta que algunos tienen prioridad sobre otros:

- Un desvío activado Fuera de horario tiene prioridad sobre cualquier otro en ese calendario o día que hayas configurado
- Un desvío del tipo Siempre tiene prioridad sobre los desvíos Al comunicar, Si no hay respuesta o No disponible
- Estos dos desvíos tienen prioridad sobre los desvíos Si no responde o Si ocupado.

## 4.4 Buzón de voz

Todas las extensiones fijas de Fusión Digital tienen buzón, que por defecto está activado y configurado para que permita el depósito de mensajes. Para que salte el buzón en una llamada, tienes que ponerlo como destino de un desvío.

Desde esta opción podrás configurar el buzón de cada extensión:



Permitir que el buzón recoja mensajes

Saludo del buzón

**Locución por defecto**

El abonado con el que intenta conectar no está disponible para atender su llamada. Por favor, deje un mensaje después del tono. Pulse la tecla # para finalizar la grabación

[Quiero cambiar la locución](#)

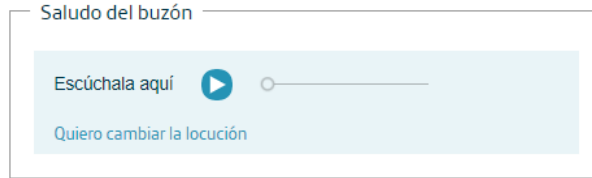
Email asociado al buzón

Email \*

**CAMBIAR EMAIL**

- Puedes configurar el buzón para que solo se active el saludo y no dar la opción a que te dejen un mensaje, desactivando el parámetro Permitir que el buzón recoja mensajes. Te recomendamos cambiar el saludo por defecto.
- Seleccionar y personalizar el saludo del buzón cuando no puedas atender las llamadas. Puedes configurar:
  - o Saludo por defecto: *“El abonado con el que intenta conectar no está disponible para atender su llamada. Por favor, deje un mensaje después del tono. Pulse la tecla # para finalizar la grabación”*
  - o Personalizado. Directamente desde este portal, puedes conseguir el saludo de tres formas:
    - Graba tu propia voz. Puedes escucharla y grabarla las veces que necesites antes de publicarla. También puedes descargar el fichero para utilizarlo posteriormente.
    - Voz robotizada. Escribe el texto en el idioma que desees y lo convertimos a voz robotizada. Escúchala antes de publicarla.
    - Si dispones del fichero, súbelo directamente. Se admiten ficheros de audio con formatos MP3, WAV, WMA, M4A.

En cualquier momento puedes escuchar la locución personalizada que tengas activada y modificarla.



- Asígnale tu dirección de correo electrónico para recibir los mensajes de voz (.wav) depositados en el mismo. Podrás acceder a tus mensajes desde cualquier sitio o dispositivo.

Email asociado al buzón

Email \*

susana.martinbl@telefonica.com

**CAMBIAR EMAIL**

El PIN permite acceder remotamente al buzón de voz para configurar éste o escuchar los mensajes. El PIN permite acceder al buzón de voz de esta línea desde cualquier teléfono. Para ello, es necesario personalizarlo aquí y configurar en la línea algún tipo de desvío a su buzón de voz. Para acceder remotamente llama al número de fijo y cuando salte el buzón, durante la locución y antes de que salte el pitido para dejar el mensaje, pulsa \*. Introduce este PIN# y accederás al portal de voz de esta línea.

Pin de acceso al buzón

Introduce nuevo PIN

\*\*\*\*

Confirmar nuevo PIN

\*\*\*\*

**CAMBIAR PIN**

## 4.5 Extensión de grupo



Cuando esta extensión atiende llamadas de uno o varios grupos de salto, se muestra esta opción de configuración, desde la que se puede:

- Ver los grupos de salto a los que pertenece y de los que recibe llamadas, identificados por su número y su nombre. Se puede acceder a la configuración de cada grupo de salto pulsando en Ir a grupo de salto.
- Activar y desactivar la recepción de llamadas en cada grupo de salto desplazando el botón bajo el campo Activo.

Para borrar o cambiar la posición de esta extensión en un grupo determinado, accede al grupo, opción Extensiones de grupo.

No se muestra esta opción si no pertenece a ningún grupo de salto.

#### Pertenece a 1 grupos de salto

SEDE	NOMBRE DE GRUPO	CABECERA DE GRUPO	ACTIVO	
Edificio norte 1 planta 3- Marketing-II	ATENCION NORTE 1	913797850	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Ir a grupo de salto</a>

Página 1 de 1 |< < > >|

## 4.6 Webex

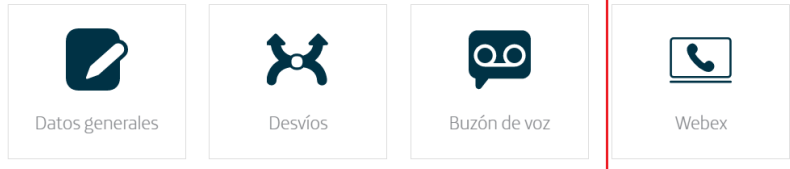
Webex es el servicio de Comunicaciones Unificadas, asignado a una extensión fija integrada en Fusión Digital. Es una aplicación que, instalada en el PC o en el móvil, permite gestionar las comunicaciones de voz y atender las llamadas de la extensión fija desde cualquier lugar, haciendo visible el estado de presencia a otros compañeros, compartir archivos y la pantalla para trabajar en equipo.

Se mostrará esta opción en la tarjeta solo si la línea tiene contratado este servicio (antes Comunicaciones Unificadas).



 9160899334 | 3104 | Gestiones

 C Obispo Stuniga 00005;CENTRAL URBANA 2310002,B



Desde aquí, introduce el email con el que registrarte (debe ser una cuenta de correo real) y una contraseña. La clave debe tener un mínimo de 8 caracteres y contener al menos una letra mayúscula, una minúscula y un número.

Tras pulsar *Cambiar email* y *Guardar cambios*, Webex queda activado.

Email Webex

Email \*

susana.garcia@empresa.com

**CAMBIAR EMAIL**

¿Quieres cambiar la contraseña de acceso?

Si lo haces también cambiará la de Aplicación Recepcionista. Ambas funcionalidades comparten el mismo usuario y contraseña de acceso.

Cambio de contraseña

Introduce nueva Contraseña

.....

Confirmar nueva Contraseña

.....

**GUARDAR CAMBIOS**



Se ha solicitado la activación. Este proceso puede tardar unos minutos. Al finalizar, podrás acceder a la aplicación

**CERRAR**

Si ese email ya está siendo usado en otro servicio Webex, recibirás este aviso:



Este correo ya está siendo utilizado en otro servicio. Introduce un nuevo correo.

Más información en [este enlace](#)

**CERRAR**

Asigna otro email o pulsa en el [enlace](#) para saber cómo darlo de baja de ese servicio.

Por seguridad, te pediremos introducir la clave de acceso cada 60 días. Si no recuerdas la clave, hay que asignar una nueva desde este portal.

Recuerda que la clave de este servicio y el de Aplicación Recepcionista es común.

Para descargar el software en un PC, dirígete al menú Ayuda/Descargas:

Sedes Gestiones Contactos **Ayuda**

## Descargas

Descarga las aplicaciones de Webex para PC Windows y Mac.

[Descarga del software de Webex para PC Windows 64 bits](#)

[Descarga del software de Webex para Mac](#)

En el caso de la app para iPhone o Android las encontrarás en las respectivas tiendas de aplicaciones. En el listado de aplicaciones Webex, selecciona Webex “a secas”.

También desde Ayuda/Manuales de uso, descárgate y accede a los manuales de Webex.

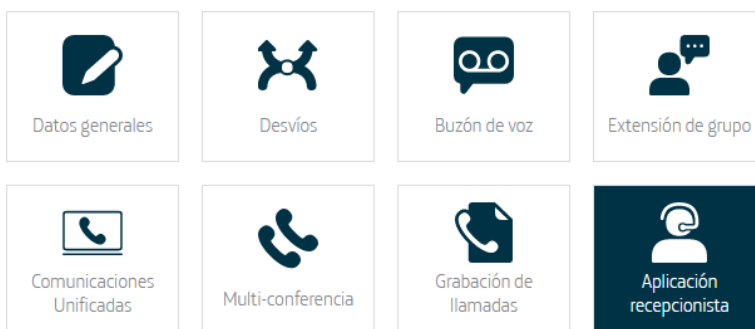
Por último, desde la aplicación en PC o móvil, introduce el email y la clave que hayas puesto en el portal.



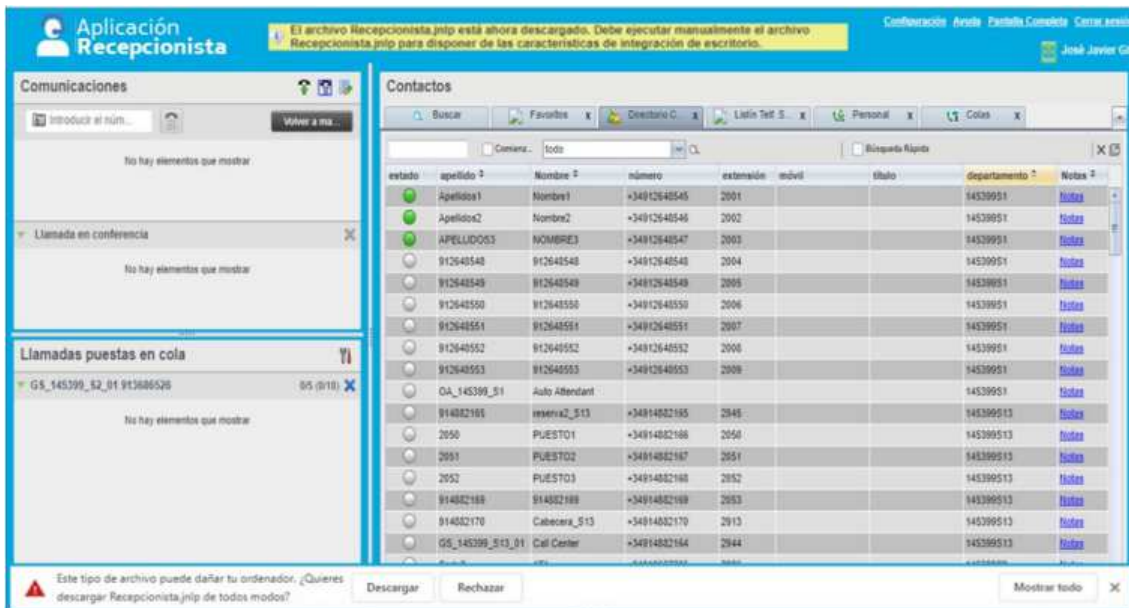
Para más detalle sobre cómo utilizar Webex en el PC y en el móvil, te recomendamos consultar estos manuales:

- [Manual de usuario de Webex en el PC](#)
- [Manual de usuario de Webex en el móvil](#)

#### 4.7 Aplicación Recepcionista



Aplicación Recepcionista es una consola de asistente de telefonía mediante una interfaz web, que facilita la gestión de las llamadas del dispositivo de voz del usuario ya que incorpora todas las funcionalidades habituales (responder, transferencia, conferencias, gestión de colas de llamadas, directorios, presencia de voz, ...). Puede funcionar controlando las llamadas del terminal fijo o como softphone si se utiliza conjuntamente con el servicio Webex.



Se mostrará esta opción solo si la línea tiene contratado este servicio. Desde aquí, puedes obtener las credenciales de acceso a la aplicación, usuario ([teléfono@mfe.telefonica.net](mailto:teléfono@mfe.telefonica.net)) y contraseña. La clave debe tener un mínimo de 8 caracteres y contener al menos una letra mayúscula, una minúscula y un número.

Recuerda que la clave de este servicio y el de Webex es común.

Además puedes acceder a la aplicación pinchando en el enlace Acceder

Usuario de acceso: **985865307@mfe.telefonica.net**

[Acceder a la aplicación recepcionista](#)

¿Quieres cambiar la contraseña de acceso?

Si lo haces también cambiará la de Comunicaciones Unificadas. Ambas funcionalidades comparten el mismo usuario y contraseña de acceso.

**Cambio de contraseña**

Introduce nueva Contraseña

---

Confirmar nueva Contraseña

---

**GUARDAR CAMBIOS**

Desde Ayuda/Manuales de uso, descárgate los manuales.

## Manuales de uso

Sobre tus terminales fijos, dispositivos especiales, Comunicaciones Unificadas, Aplicación Recepcionista...

Introduce tu búsqueda  
aplicación

---

Guía rápida de usuario de Aplicación Recepcionista

---

Manual de usuario para Aplicación Recepcionista

### 4.8 Grabación de Llamadas



El servicio Grabación de Llamadas permite la grabación y posterior almacenamiento de las llamadas recibidas/realizadas desde las extensiones fijas en las que se haya contratado. Dispone de un portal propio para consultar y descargar las grabaciones, accesible desde aquí.

Se comercializa en dos modalidades:

- Básica: almacena los datos durante 7 días
- Avanzada: almacena los datos durante 5 años

**Grabador de llamadas**

Graba y almacena las llamadas de tus extensiones fijas y móviles de Fusión Digital

Mejora la calidad de la atención a tus clientes con la **máxima seguridad** en materia de Protección de Datos y cumpliendo con las directivas europeas sobre registro de llamadas.

- Servicio basado en red, sin necesidad de instalación
- Almacenamiento durante 7 días o 5 años
- Garantías de integridad y autenticidad de la información
- Portal de gestión para consultar y descargar las grabaciones

Para más información, contacta al 1489 o con tu asesor comercial.

Se mostrará esta opción solo si la línea tiene contratado este servicio. Desde este portal puedes configurar, para las dos modalidades:

- Cómo graba la extensión:
  - o Total. Graba todas las llamadas de inicio a fin.
  - o Total con pausa y reanudación. Graba todas las llamadas permitiendo activar una pausa y reanudar la grabación cuando se desee.
  - o Bajo demanda. Graba solo las llamadas seleccionadas desde que el usuario activa la grabación hasta que la finaliza.
  - o Bajo demanda con histórico. Graba toda la llamada, de inicio a fin, siempre y cuando el usuario active la grabación durante dichas llamadas.
  - o Nunca. Para desactivar cualquier grabación temporalmente.
- La locución de aviso de grabación de llamadas. Es única para todo el servicio y se puede personalizar desde cualquier extensión con el servicio. Dos opciones:
  - o Por defecto: “Esta llamada está siendo grabada”
  - o Personalizada, mostrando las opciones que permiten obtener y subir la locución. La nueva locución estará disponible en un máximo de 24 horas.

El portal no permite mostrar ni escuchar la locución activa en cada momento, por lo que no se mostrará información.

[Acceder a grabación de llamadas](#)

¿Quieres cambiar el tipo de grabación?

Tipo de grabación  
Bajo demanda ▼

**GUARDAR TIPO DE GRABACIÓN**

Locución de grabación de llamadas

**i** Esta locución de grabación de llamadas es **común y única** para todas las extensiones fijas que tienen el servicio activado.

**Tipo de locución**

Por defecto  Personalizada

Para acceder al contenido de las grabaciones, pulsa el enlace [Acceder](#) que se muestra desde esta pantalla y podrás entrar directamente al portal del servicio.

Telefónica Empresas B99999906

Informes ▼ Acciones ▼

Buscar por

Fecha	Duración (hh:mm:ss)	Extensión	Nombre	Tipo	Nº de contacto
09/05/2024 00:00	Desde			Todos	
17/05/2024 00:00	Hasta				

Fecha	Duración de la grabación	Extensión	Nombre	Tipo	Número de contacto	Acciones
15/05/2024 10:05	00:02:44	7088-Marcos Merinas	7088-Marcos Merinas	Llamada saliente	e10011111	▶ ⬇️ ⬅️ i

También puedes acceder a este portal desde Ayuda/Gestión de Servicios Fusión.

## GESTIÓN SERVICIOS FUSIÓN

Accede a la gestión de otros servicios (grabador, informe,...) o la configuración avanzada.



Tanto el manual de usuario del servicio como el manual del portal están disponibles en Ayuda/Manuales de uso.

### Manuales de uso

Sobre tus terminales fijos, dispositivos especiales, Comunicaciones Unificadas, Aplicación Recepcionista...



En esta web, se puede encontrar el manual específico de este servicio.

## 4.9 Informe de llamadas



Informe de llamadas es un servicio que permite registrar y posteriormente consultar todas las llamadas entrantes y salientes de las extensiones fijas sobre las que se ha contratado. Contratado sobre las numeraciones cabecera permite conocer, por ejemplo, qué llamadas de nuestros clientes no han podido ser atendidas. Dispone de un portal propio en el que consultar y generar informes de tráfico, estadísticas y ver volumen de llamadas.

Se puede contratar sobre cualquier extensión fija, extensión con Grupo de Salto u Operadora Automática.

**Informe de llamadas**

Registra y almacena información detallada de todas las llamadas de tus extensiones fijas de Fusión Digital

Haz más **eficiente** el uso de la telefonía de tu empresa y **mejora la calidad de la atención** telefónica que ofreces a tus clientes. Acceder al registro es más fácil que nunca, ya que sólo necesitas un navegador.

**Servicio basado en red** sin necesidad de instalación

**Portal de gestión** para consultar y administrar las comunicaciones

**Informes personalizados** por tipo de llamada, volúmenes, duración...

Para más información, contacta con el MRP o con tu asesor comercial.

Se mostrará esta opción solo si la línea tiene contratado este servicio. Desde este portal puedes acceder directamente al portal:

Consulta el registro completo y detallado de todas las llamadas gestionadas por esta extensión.


 [Acceder a informe de llamadas](#)

También puedes acceder a este portal desde Ayuda/Gestión de Servicios Fusión.

### GESTIÓN SERVICIOS FUSIÓN

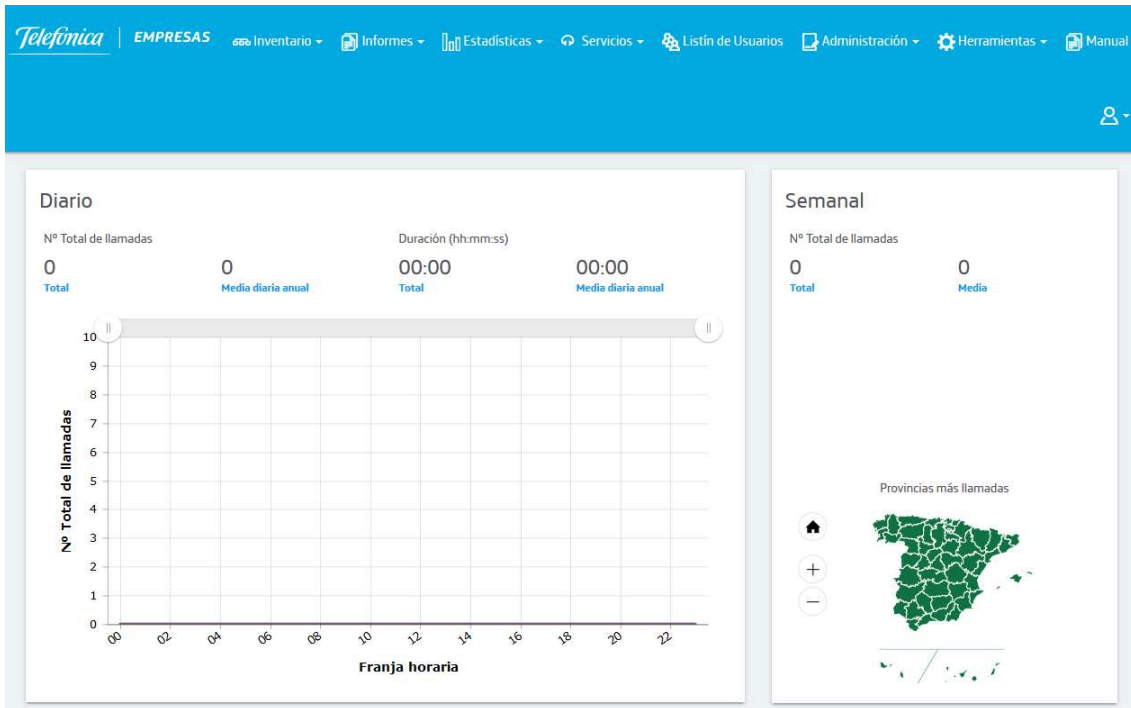
Accede a la gestión de otros servicios (grabador, informe,...) o la configuración avanzada.

 [Acceder a la aplicación receptionista](#)

 [Acceder a grabación de llamadas](#)

 [Acceder a informe de llamadas](#)

 [Configuración avanzada](#)



El manual del servicio está disponible en Ayuda/Manuales de uso.

### Manuales de uso

Sobre tus terminales fijos, dispositivos especiales, Comunicaciones Unificadas, Aplicación Receptorista...

[Introduce tu búsqueda](#)

informe



Manual de usuario de la web de informes de Llamadas

## 4.10 Multiconferencia



El puente de multiconferencia ofrece un número para que, desde cada extensión fija, se puedan organizar multiconferencias de hasta 15 usuarios.


Para gestionar una reunión desde una extensión fija, basta con comunicar a los interlocutores el número al que llamar y el PIN de participante que muestra el portal.

Con estos datos puedes organizar multiconferencias de hasta 15 personas, comunicando a los participantes el número del puente y el pin de participante.

Multiconferencia: **950584598 / 7213**

PIN del moderador: **730753**

PIN del participante: **019214**

 [¿Quieres regenerar los pines de la multiconferencia?](#)

Puedes regenerar los PINES desde aquí en cualquier momento.

## 5. Extensiones móviles

★ Centro Teledemos TELEFONICA | 900805300 

< sede anterior | sede siguiente >

 29 fijos

 Operadora automática

 Grupo de salto

 Grupo de captura

 Dispositivos

 Red / WiFi

 8 móviles

### Líneas móviles de la empresa

Busca número o nombre en esta sede..



Líneas móviles de toda la empresa. Activa desvíos, cambia el número que presentan, el tipo de llamadas permitidas o consultar los servicios que tiene contratados.

<p>★ 5001 &gt;</p> <p><b>PRUEBAS CIC BCN1</b></p> <p>020247386</p>	<p>★ 5002 &gt;</p> <p><b>PRUEBAS CIC BCN2</b></p> <p>020204509</p>	<p>★ 5003 &gt;</p> <p><b>SERVICIOS COMERCIALES JEF. EMPRESAS. SL</b></p> <p>040305774</p>	<p>★ 5004 &gt;</p> <p><b>PRUEBAS CIC BCN3</b></p> <p>0202046581</p>
--	--	---	---

Fusión Digital dispone de dos tipos de extensiones móviles:


- Extensiones móviles
- Extensiones móviles con integración en centralita

Todas las extensiones móviles se mostrarán incluidas en la sede si tienes una sola sede o agrupadas en un bloque aparte si tienes varias.

Mostrará y permitirá acceder a la gestión de las líneas móviles según su tipología.

- Para todas las líneas móviles se mostrará una tarjeta con los siguientes datos: Extensión
- Campo nombre y apellidos
- Número público
- Y los servicios más relevantes que tenga contratados, como grabación de llamadas o integración en centralita

Al igual que en los fijos, se podrán marcar extensiones favoritas.

 627139454 | 1003 | **Gestiones**



<p></p> <p>Datos generales</p>	<p></p> <p>Desvíos</p>	<p></p> <p>Límites de consumo</p>
---	---	--

## 5.1 Datos generales

Datos	
Nº público	679720528
Extensión *	3003
Nº Presentación en llamadas externas	679720528 ▼
Nº Presentación en llamadas internas	3003 ▼
Nombre *	TELEFONICA
Permisos	PERFIL NACIONAL ▼

- Número público (no modificable): el asociado a la línea móvil, con el que se presentará por defecto cuando realicemos llamadas a otro teléfono.
- Extensión: el número corto asociado a la extensión dentro del plan de numeración privado de nuestra centralita.
- Nombre: identifica el usuario de la línea móvil, es un dato informativo.
- Número de presentación en llamadas externas: nos permite personalizar el número (largo) que presenta cada línea cuando realiza llamadas fuera de la empresa. Puede ser:
  - o Su número público. Es la opción por defecto
  - o Cualquier otro número móvil de la empresa
  - o Aplicar la configuración de la empresa. Por defecto es el número propio pero podría ser otro el criterio si se ha solicitado.
  - o Número de cabecera móvil asignado a la empresa. Las llamadas devueltas a este número se envían a la extensión de operadora que se haya asignado
- Número de presentación en llamadas internas: nos permite personalizar el número que presenta cada línea cuando realiza llamadas hacia otras extensiones fijas o móviles dentro de la empresa. Puede ser:
  - o Su extensión móvil. Es la opción por defecto
  - o Su número público. Permite presentar el número largo
  - o Cualquier otra extensión móvil de la empresa
  - o Cualquier otro número (largo) de la empresa
  - o Aplicar la configuración de la empresa. Por defecto es el número propio pero podría ser otro el criterio si se ha solicitado.
- Permisos: los permisos para realizar llamadas que se han asignado a la línea móvil, pudiendo presentar diferentes opciones según el cliente. Las más habituales son:

- Internas: puede llamar a extensiones fijas y móviles de la empresa.
- Nacional: puede realizar llamadas a extensiones de la misma empresa, y además a cualquier otro número fijo o móvil perteneciente a cualquier operador nacional.
- Internacional: puede realizar llamadas a cualquier número, incluyendo llamadas al extranjero.
- Perfil restringido por defecto. Es el perfil que se asigna a las líneas que han superado los límites de consumo.

## 5.2 Desvíos

El portal permite gestionar los desvíos de cualquier línea móvil de Fusión Digital, presentando las opciones disponibles según el tipo de línea móvil, de igual forma a la gestión que puede hacerse desde el menú del móvil.

En el caso de líneas móviles integradas en la centralita, los desvíos los gestiona la centralita y no la red móvil, por lo que tiene ciertas particularidades que se explican en el apartado siguiente.

En el caso de tener MultiSIM, solo se permite configurar el desvío del tipo Siempre.

La configuración es similar a la explicada en el apartado de las extensiones fijas, permitiendo enviar las llamadas al buzón movistar, a otra extensión fija o móvil o a otro número público.

**Desvío de llamadas**

**Siempre**

Desvía todas las llamadas entrantes:

A mi buzón     
  A una extensión     
  A otro número

Si comunica

Si no hay respuesta

Si no disponible

## 5.3 Integración en centralita

El servicio Integración en centralita permite que las extensiones móviles, de forma nativa, puedan tener todas las funcionalidades de la centralita, al igual que las extensiones fijas. De esta forma, pueden ser:

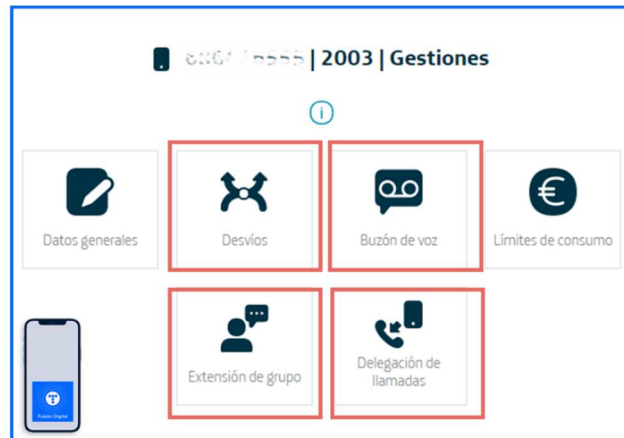
- Agentes de grupo de salto

- Agentes de grupo de captura
- Monitorizadas (presencia) desde un terminal de operadora o la Aplicación Recepcionista
- Destino de una de las opciones de la Operadora Automática o marcación directa a una extensión móvil



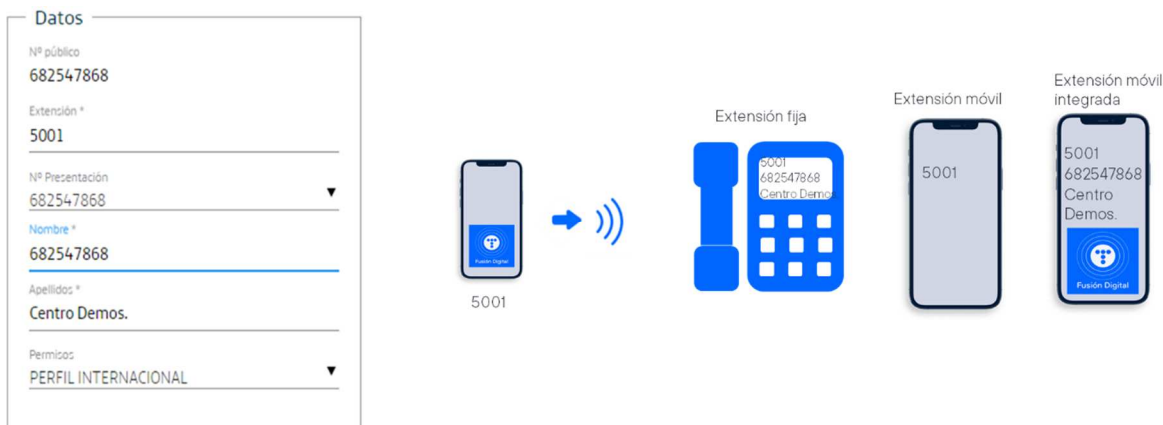
- Integrarse en el directorio de contactos del servicio
- Presentar un número fijo en llamadas externas (delegar llamadas en un fijo)

Además, se amplían las capacidades de gestión desde este portal, permitiendo la configuración de los desvíos o el buzón de voz.



### 5.3.1 Datos generales

Las extensiones móviles integradas se incluyen automáticamente en la agenda corporativa de Fusión Digital, de forma que el contenido de los campos Nombre y Apellidos se mostrará en la pantalla de los fijos y otros móviles integrados.



### 5.3.2 Delegación de llamadas

Esta funcionalidad permite seleccionar un fijo cualquiera de Fusión Digital como número de presentación en llamadas realizadas desde el móvil con destino números externos, facturándose además a ese número fijo. Por ejemplo, utiliza esta opción si quieres presentar el número fijo principal de la sede y que centraliza todas las llamadas entrantes.

Este número de presentación siempre prevalece, mientras esté activado, sobre el que haya configurado en Datos Generales como Nº de presentación en la línea móvil en llamadas externas.



Desde este portal, la delegación se puede activar y desactivar de forma manual mediante la opción Siempre, o bien de forma automática en un calendario definido. El calendario de repetición semanal es común a todas las extensiones con delegación de llamadas activada. Es posible crear distintos calendarios y cada uno de ellos compuesto por distintas franjas horarias (ej. de L a V de 9.00 a 18.00 y S y D de 9.00 a 14.00 es el horario de atención y se presenta el número de cabecera de la sede. Fuera de ese horario, se presenta el número del móvil).

**Delegación de llamadas**

**Número fijo al que se delega la llamada**

Nº Fijo  
938573024

**Activar el servicio de delegación de llamadas**

Siempre

En un horario

Horario

- Trabajo
- Trabajo
- Trabajo-fin de semana

**GUARDAR CAMBIOS**

**Configurar horarios de delegación**

**AÑADIR NUEVO HORARIO** ⓘ Estos calendarios son comunes y únicos para todas las extensiones fijas que tienen el servicio de delegación de llamadas activado.

**Horario: Trabajo** ⓘ

L	M	X	J	V	S	D	Hora desde	Hora hasta	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00 : 00	00 : 00	<b>AÑADIR FRANJA</b>
L M X J V							09:00 - 18:00		🗑️

---

**Horario: Trabajo-fin de semana** ⓘ

L	M	X	J	V	S	D	Hora desde	Hora hasta	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00 : 00	00 : 00	<b>AÑADIR FRANJA</b>
S D							09:00 - 14:00		🗑️

No se puede utilizar esta funcionalidad cuando el móvil está en roaming.

### 5.3.3 Desvíos

Los desvíos de una extensión móvil integrada se pueden gestionar desde el portal o bien mediante marcación de códigos desde el teclado del terminal. Ya no se podrán realizar desde el menú del móvil como habitualmente.

La configuración es similar a la explicada en el apartado de las extensiones fijas, permitiendo además un nuevo tipo de desvíos para los móviles, que se activan y desactivan mediante calendario.

Desvío de llamadas

Siempre

Desvía todas las llamadas entrantes:

A mi buzón  A una extensión  Al buzón de una ext.  A otro número

Si comunica

Si no hay respuesta

Si no disponible

Fuera de horario

Desvía las llamadas solo en los días y franjas horarias definidas por los calendarios:

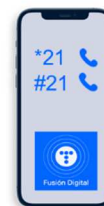
**Desvío a 1958 - CODIGO PARA MI BUCÓN** Editar franjas

S D 00:00 - 23:59

**AÑADIR DESVÍO**

Destinos de los desvíos:

- Al buzón propio
- A otra extensión
- Al buzón de otra extensión
- A otro número



Nueva tipología de desvíos activados automáticamente según un calendario (fuera de horario y vacaciones)



Para conocer los códigos asociados a los desvíos, consultar el apartado Códigos de acceso a funcionalidades.

### 5.3.4 Buzón de voz

Fusión Digital proporciona un nuevo buzón de voz para las líneas móviles integradas, cuyo saludo puede personalizarse desde el portal, así como la recepción de mensajes en una cuenta de correo electrónico.

Los nuevos mensajes se depositan en este buzón, al que podrás acceder marcando el \*86 desde tu móvil. El acceso al buzón de voz móvil habitual (22123) solo te permitirá escuchar los mensajes antiguos.

Saludo del buzón

Tipo de locución

Por defecto  Personalizada

Locución personalizada

Grabar voz  Conversor texto-voz  Desde un fichero

**CANCELAR** **USAR ESTA LOCUCIÓN**

Email asociado al buzón

Email \*

**CAMBIAR EMAIL**

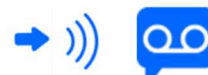
Pin de acceso al buzón

Introduce nuevo PIN

Confirmar nuevo PIN

Personalizar el saludo del buzón de voz

Recibir los mensajes en un correo electrónico



El PIN permite acceder al buzón de voz de esta línea desde cualquier teléfono. Para ello, es necesario personalizarlo aquí y configurar en la línea algún tipo de desvío a su buzón de voz. Para acceder remotamente llama al número de móvil y cuando salte el buzón, durante la locución y antes de que salte el pitido para dejar el mensaje, pulsa \*. Introduce este PIN# y accederás al portal de voz de esta línea. El PIN por defecto es 0000.

### 5.3.5 Extensión de grupo de salto

Una extensión móvil integrada puede incluirse directamente como destino de las llamadas de un grupo de salto. En este apartado, se mostrarán los grupos a los que pertenece y la opción de activar o desactivar la recepción de llamadas.

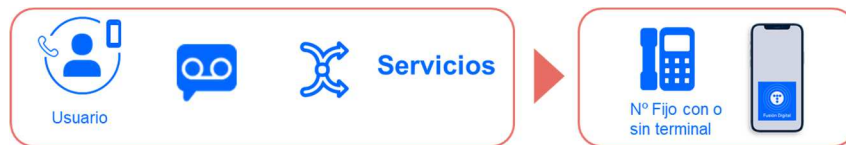
The screenshot shows a mobile application interface for configuring a group jump extension. At the top, there is a back arrow, a signal strength indicator, and the text '6827 92400 | 2002 | Extensión de grupo'. Below this is an information icon (i). A descriptive text reads: 'Añade esta extensión al grupo que atiende las llamadas con destino un número cabecera asociado a un grupo de salto. Conoce a qué grupos pertenece y activa o desactiva esta extensión en cada uno.' Underneath, it states 'Pertenece a 2 grupos de salto'. A table lists two groups with columns for 'SEDE', 'NOMBRE DE GRUPO', 'CABECERA DE GRUPO', and 'ACTIVO'. Each row includes a toggle switch and a link 'Ir a grupo de salto'. At the bottom, there is a page indicator 'Página 1 de 1' and navigation arrows.

SEDE	NOMBRE DE GRUPO	CABECERA DE GRUPO	ACTIVO
Avda Jose Garate 00005;NAVE C-1,Bajo	COS RECA PAR MH	91553947	<input checked="" type="checkbox"/> Ir a grupo de salto
Avda Jose Garate 00005;NAVE C-1,Bajo	COS RECA PAR D1958	91553947	<input checked="" type="checkbox"/> Ir a grupo de salto

Al igual que con las extensiones fijas, en las llamadas recibidas desde un Grupo de salto, no se ejecutarán los desvíos que pudiera tener activados la línea móvil.

## 6. Puestos convergentes

Es un servicio de contratación adicional sobre una línea móvil que ya disponga del servicio Integración en centralita, explicado en el apartado anterior. Un puesto convergente es aquel que dos identidades, una fija y una móvil, que pueden ser gestionadas de forma unificada.



Puede componerse de:



El siguiente esquema muestra el comportamiento en emisión y recepción de llamadas y los números que se pueden presentar en cada caso:



Cuando una línea móvil tiene este servicio contratado, se muestra de esta forma en la tarjeta. Seleccionando la línea, se accede a la configuración:



## 6.1 Recepción de llamadas

Un puesto convergente permite publicar un solo número de teléfono, que puede ser el fijo o el móvil, y decidir en qué dispositivo recibir las llamadas. Por defecto, sonarán ambas líneas, pudiendo atender la llamada desde cualquiera de ellas.

Para configurar el destino de las llamadas a cada línea, accede a la configuración y selecciona la opción Recepción de llamadas. Puedes configurar:

- Que suene solo en el fijo
- Que suene solo en el móvil
- Que suene en ambas líneas y descuelgo en cualquiera de ellas.

**3005 | Gestiones**

Datos generales | Límites de consumo | Extensión de grupo | **Recepción de llamadas** | Delegación de llamadas

**915879500 | 2679 | Recepción de llamadas**

Sede en Provisión [3] (3)

Esta extensión pertenece a un puesto convergente con un móvil asociado. Configura si quieres que las llamadas entrantes a este fijo puedan también ser atendidas en el móvil asociado.

Móvil asociado

Nº móvil:  
638313

Llamadas entrantes al fijo. Sonar en:

Sólo en el fijo

Sólo en el móvil asociado

En ambos

GUARDAR CAMBIOS

## 6.2 Buzón de voz y desvíos

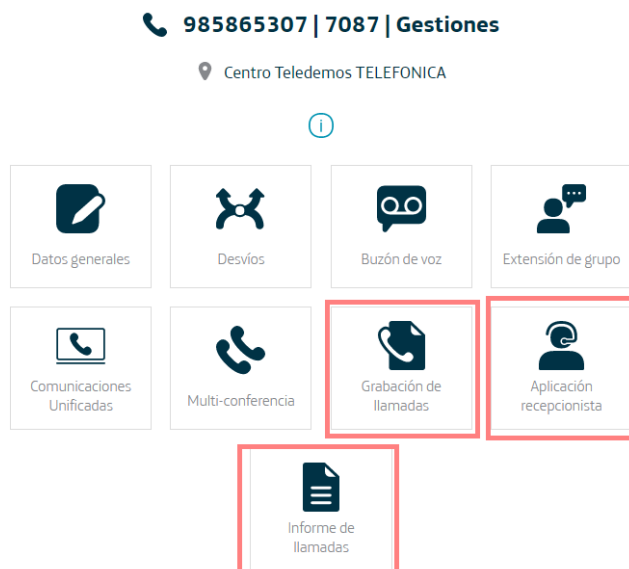
En un puesto convergente, el buzón de voz y los desvíos se gestionan de forma unificada desde la línea fija. No se mostrarán estas opciones en la línea móvil.



Desde la línea fija, se configurarán estas opciones según se ha explicado en los apartados anteriores.

### 6.3 Servicios de valor añadido

Los servicios adicionales sobre un puesto convergente siempre se contratan sobre la línea fija. Se podrán consultar y gestionar desde esta línea como habitualmente.



Algunas consideraciones respecto a cómo se comportan estos servicios en un puesto convergente:

#### 6.3.1 Aplicación Recepcionista

Esta aplicación permite gestionar todas las llamadas de las dos líneas del puesto convergente, tanto las enviadas al fijo como al móvil.

#### 6.3.2 Grabador de Llamadas

Independientemente de si la llamada ha sido realizada desde el fijo o desde el móvil, atendida en el fijo o en el móvil o traspasada entre los dispositivos durante el curso de la llamada, ésta se grabará y quedará registrada SIEMPRE con la información del fijo

asociado. Se podrá consultar en el portal del servicio Grabador de llamadas asociada a esta línea.

### 6.3.3 Informe de llamadas

El informe de llamadas se comporta de la siguiente forma:

- Si se llama al número fijo, independientemente de quién conteste (fijo o móvil), la llamada aparece correctamente en el informe como si lo descolgara siempre el número fijo.
- Si se llama al número móvil, independientemente de quién conteste (fijo o móvil), la llamada NO aparece en el informe.
- En llamadas originadas desde cualquiera de las dos líneas del puesto convergente, se registra en el servicio Informe de llamadas como iniciadas desde el número fijo.
- En llamadas originadas desde cualquiera de las dos líneas del puesto convergente y que son traspasadas a la otra línea (del fijo al móvil o viceversa) aparecen en los informes como llamadas establecidas desde el número fijo.

## 7. Grupos de Salto

Un Grupo de Salto es un servicio que permite definir un único número cabecera donde dirigir las llamadas entrantes a la empresa, sede o departamento para que puedan ser atendidas por extensiones asociadas a ese grupo, según una lógica de atención configurable. Esta numeración puede ser fija o móvil.

Ofrece diferentes locuciones (ej. Bienvenida, en espera) para personalizar la atención de llamadas. Dispone de cola de llamadas para que queden en espera hasta que puedan ser atendidas.

Fusión Digital permite crear uno o varios grupos de salto sin ningún coste adicional. Tanto en el momento de contratar el servicio como posteriormente, solo Telefónica puede activar este servicio en una numeración.

Algunos escenarios comunes de uso de Grupos de salto:

- Como destinos de las opciones de atención de llamadas de una operadora automática. A cada área o departamento se le asigna un número cabecera de grupo de salto:

<input type="checkbox"/>	TECLA	DESCRIPCION	TIPO DE ACCIÓN	DESTINO
<input type="checkbox"/>	0	operador del grupo	Transferencia al operador	2933
<input type="checkbox"/>	1	Ninos	Transferencia sin aviso	2930 → Atención pediátrica
<input type="checkbox"/>	2	Orto	Transferencia sin aviso	2931 → Departamento de Ortodoncias

Operadora automática

Numeraciones de Grupos de Salto

- Cómo número cabecera de la sede que directamente atiende las llamadas de los clientes y las distribuye entre varias extensiones:



- Como número de atención secundario cuando el número principal de la sede es un puesto de recepción. Para no perder llamadas, si esta línea está ocupada o no responde, las llamadas se envían a un número con Grupo de Salto que las reparte entre varias extensiones.



El acceso a la configuración de un grupo de salto (GS en adelante) se realizará desde la sede siempre que exista alguna numeración de este tipo.

**Sede** Centro Teledemos TELEFONICA

---

★ Centro Teledemos TELEFONICA | [an5gen530u](#)

[< sede anterior](#) | [sede siguiente >](#)

29 fijos

Operadora automática

**Grupo de salto**

Grupo de captura

Dispositivos

Red / WiFi

8 móviles

**Grupo de salto** Busca número o nombre en esta sede...

Permite atender las llamadas con una única numeración y repartirlas entre un grupo de extensiones. Configura el modo de repartir las llamadas y enriquece la atención telefónica con locuciones personalizadas. Puedes activar la cola de espera para no perder ninguna llamada.

☆ **985865301**

**RECEPCION**  
**7011**

Servicios destacados

- Informe de llamadas

☆ **985865302**

**Soporte Técnico**  
**7012**

Servicios destacados

- Informe de llamadas

Se mostrarán tantas tarjetas como grupos de salto tengas en esa sede, con esta información:

- Número público
- Campo nombre (personalizable desde la opción Datos Generales)
- Extensión
- Icono de desvíos si tiene alguno activado
- Informe de llamadas si lo tiene contratado

Seleccionando cada Grupo de Salto accederás a su configuración:

## 7.1 Datos generales

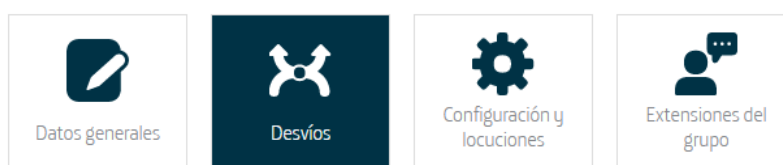


Desde aquí puedes consultar el número público y la extensión de este grupo, así como personalizar el nombre para que te ayude a identificarlo. El código es un identificador interno del sistema.

Datos	
Nº público	985865301
Extensión*	7011
Código	GS_123781_02
Nombre*	RECEPCION

**GUARDAR CAMBIOS**

## 7.2 Desvíos



Esta funcionalidad permite atender las llamadas entrantes al número cabecera del Grupo de Salto en un número alternativo (otra extensión, un número externo o el buzón de otra extensión) con aplicación indefinida (Siempre) o en un calendario (Fuera de horario). Mientras el desvío esté activo, no se entregarán las llamadas a las extensiones del grupo ni se aplicará la lógica configurada.

Típicamente se utilizan desvíos para que se escuche un mensaje especial de fuera de horario o vacaciones, permitiendo opcionalmente dejar un mensaje en un buzón de voz. También, si se quieren atender las llamadas en una numeración de emergencia.

En un Grupo de Salto se pueden programar dos tipos de desvíos:

Desvío de llamadas

Siempre

Desvía todas las llamadas entrantes:

A una extensión     Al buzón de una ext.     A otro número

Extensión \*

Fuera de horario

- Siempre. Es un desvío inmediato de todas las llamadas que llegan al Grupo de Salto a otro destino, mientras este desvío esté activo. Se activa y desactiva manualmente.
- Fuera de horario. Permite programar desvíos que se activen de forma automática fuera del horario laboral y en días festivos y vacaciones. En la fecha fin y/o hora fin del calendario, el desvío se desactiva también automáticamente. Por ejemplo, puedes desviar las llamadas cuando acaba la jornada laboral a un buzón y en festivos a un número de emergencia.

Los destinos del desvío pueden ser:

- o Otra extensión fija o móvil
- o El buzón de otra extensión fija o móvil con el servicio de integración en centralita (el Grupo de Salto no tiene buzón propio). Saltaría ese buzón incluso si esa extensión no lo tiene activado.
- o Cualquier numeración externa

En los desvíos aplica lo definido en el apartado 4.3 en lo referente a los desvíos Siempre y Fuera de horario.

### 7.3 Configuración y locuciones



En esta sección puedes configurar cómo gestionar la entrega de llamadas a las extensiones y las locuciones del servicio. Todas las locuciones pueden conseguirse desde aquí de forma inmediata, por grabación directa de tu voz, voz robotizada a partir de un texto, o fichero de audio si lo tienes grabado (formatos soportados .mp3, .wav, .wma, m4a).

Se ha dividido en tres secciones, según las fases por las que pasa una llamada:

- Bienvenida y reparto. Define cómo se reparten las llamadas entrantes.

- Locución de bienvenida. Puedes activar y seleccionar lo que escuchan tus clientes cuando llaman a tu empresa (ej. “Está llamado a la empresa xx, en un momento atenderemos su llamada”).
- Reparto de llamadas. Configura cómo se entregan las llamadas recibidas en el número cabecera entre las extensiones del grupo.
  - Paralelo, se envía a todos a la vez
  - Secuencial, siguiendo el orden de la lista empezando desde la primera extensión
  - Uniforme, empezando por la que menos llamadas haya recibido
  - Circular, siguiendo el orden de la lista, se envía a la extensión que sigue a la última que atendió una llamada
  - Según una ponderación, define el % de llamadas que atiende cada una, si se quiere que una extensión atienda más llamadas que otra
- Tiempo de salto por extensión (seg). Tiempo de entrega de cada llamada a una extensión (no aplica en el reparto paralelo). Si se excede sin ser atendida, se intenta en la siguiente.

Bienvenida y reparto
En espera
Desatendidas

**Bienvenida y reparto de llamadas**

**Locución de bienvenida**

**Locución por defecto**

Su llamada es muy importante para nosotros, por favor, espere al próximo agente disponible

Quiero cambiar la locución

Método de reparto de llamadas: \*  
Paralelo ▼

Tiempo de salto por agente  
25 segundos ▼

- Llamadas en espera. Configura si quieres que las llamadas se envíen a una cola de espera cuando todas las extensiones estén ocupadas. Activa y personaliza las locuciones disponibles para mejorar la atención.
  - N° máx. de llamadas en espera. Si llega una más, se realiza la acción definida en llamadas desatendidas. Si no quieres que las llamadas queden en espera, pon este parámetro a “0”.
  - Tiempo de espera máximo (seg). Segundos que puede estar una llamada esperando a ser atendida, contados desde el momento en que entra esa llamada en el grupo de salto. Si se excede, se realiza la acción definida en llamadas desatendidas.

Mientras esperan, activa y personaliza las distintas locuciones que escuchen:

- Locución en espera. Se escucha periódicamente mientras la llamada está en espera.
- Música en espera. Se escucha en los intervalos de silencio cuando no hay otras locuciones reproduciéndose.
- Locución de tiempo de espera estimado. Se escucha periódicamente indicando la posición en la cola o el tiempo medio de espera.

Bienvenida y reparto   **En espera**   Desatendidas

---

**Llamadas en espera**

Número máximo de llamadas en espera  
1

Tiempo de espera máximo \*  
30 segundos

Locución de espera

Música en espera

Locución de tiempo de espera estimado

- Desatendidas. Define el comportamiento en caso de no poder atender las llamadas, permitiendo activar una locución de cortesía antes de aplicar la acción seleccionada.
  - Locución de cortesía. Activa y personaliza esta locución si quieres ofrecer información adicional (ej. “Todos nuestros agentes están ocupados, por favor llame en unos minutos”).
  - Acción a realizar. Puedes seleccionar que se escuche tono de ocupado, tono de llamada o enviar la llamada para que sea atendida en otro destino.

Bienvenida y reparto   En espera   **Desatendidas**

---

**Llamadas desatendidas**

Locución de cortesía

**Locución por defecto**

Su llamada es muy importante para nosotros, pero debido al alto volumen de llamadas no podemos atenderle. Por favor, espere mientras le transferimos al buzón

Quiero cambiar la locución

¿Qué acción realizar?

Tonos de ocupado    Tonos de llamada    Transferir llamada

Tipo destino   Otro número \*

A otro número   7010

## 7.4 Extensiones del grupo



Desde aquí puedes configurar la lista de extensiones que atienden las llamadas entrantes al número cabecera. Puedes añadir, eliminar o cambiar el orden de las extensiones en la lista o desactivar alguna en un momento dado para que no reciba llamadas.



**AÑADIR EXTENSIÓN**

	EXTENSIÓN	ACTIVO	ORDEN	
<input checked="" type="checkbox"/>	2201 - 2201 Susana Martínez	<input checked="" type="checkbox"/>	↓	
<input type="checkbox"/>	2692 - BERG BERG	<input type="checkbox"/>	↑ ↓	
<input type="checkbox"/>	2204 - Marisol (2204) 913797852 N1	<input type="checkbox"/>	↑ ↓	

En el caso de método de reparto ponderado, para asignar el % de gestión a cada extensión tienes que llamar al 1489.

Las extensiones del grupo pueden ser:

- Cualquier extensión fija
- Extensiones móviles con el servicio Integración en centralita
- Extensiones móviles con la aplicación Webex instalada. En este caso, es la extensión fija asociada la que debe añadirse a la lista.

Recuerda que si las extensiones fijas tienen desvíos activados, no se aplicarán a las llamadas entrantes que procedan del número cabecera de un Grupo de Salto.

## 7.5 Informe de llamadas

El servicio Informe de llamadas sobre la numeración de un Grupo de Salto permite tener un completo análisis de todas las llamadas que transitan por dicha numeración, siendo muy útil si se quiere conocer llamadas no atendidas de nuestros clientes.

Para más información del servicio, consultar el apartado 4.9.



## 8. Grupos de captura



### Grupo de captura

Permite que una llamada entrante que está sonando en una línea de un grupo de captura, pueda ser capturada por otra línea del mismo grupo. Crea un grupo de captura o modifica tus grupos actuales, añadiendo o borrando extensiones de esta sede.

Un grupo de captura es una agrupación de extensiones que permite a cualquiera de ellas atender las llamadas recibidas en cualquier otra del grupo. Cuando la llamada es recibida por una extensión del grupo, el timbre del terminal fijo de esta extensión suena y en el resto de terminales cableados del grupo también se señala la llamada con un mensaje de aviso. Si el usuario llamado no atiende, cualquier otro miembro del grupo puede hacerlo, bien respondiendo al mensaje de aviso o bien con la secuencia de teclas adecuada.

Las extensiones pertenecientes a un grupo de captura pueden pertenecer a sedes distintas y pueden tener cualquier tipo de terminal. Pueden ser extensiones fijas o móviles con el servicio Integración en centralita; una extensión solo puede pertenecer a un grupo de captura.

Para crear un grupo de captura pulsa el cuadro **AÑADIR GRUPO**, se mostrará la siguiente pantalla en la que debes asignarle un nombre y al menos una extensión:

**Añadir grupo de captura** ×

Nombre del grupo

**AÑADIR EXTENSIÓN**

<input type="checkbox"/>	EXTENSIÓN	
--------------------------	-----------	--

Página 1 de 1 |< < > >|

**GUARDAR CAMBIOS**

Una extensión solo puede pertenecer a un grupo, por lo que el desplegable solo mostrará extensiones no asignadas a ningún grupo.

Pulsa **Guardar Cambios** para crear el grupo, que ya podrás seleccionar desde la página de inicio.

C Cocherito de Bilbao Kalea 00007;1Â° (010002) [📄](#) < sede anterior | sede siguiente >

  
6 fijos

  
Operadora automática

  
Grupo de salto

  
**Grupo de captura**

  
Dispositivos

  
Red / WiFi

  
18 móviles

### Grupo de captura

Permite que una llamada entrante que está sonando en una línea de un grupo de captura, pueda ser capturada por otra línea del mismo grupo. Crea un grupo de captura o modifica tus grupos actuales, añadiendo o borrando extensiones de esta sede.

  
**AÑADIR GRUPO**

★ Sede comercial >

Seleccionando el grupo de captura podrás modificar el nombre y las extensiones, así como eliminar el grupo definitivamente pulsando ELIMINAR GRUPO.

### Sede comercial | Gestiones

 C Cocherito de Bilbao Kalea 00007;1Â° (010002)



Nombre del grupo

Sede comercial

**AÑADIR EXTENSIÓN**

<input type="checkbox"/>	EXTENSIÓN	
<input type="checkbox"/>	3199 - 916455529 916455529	
<input type="checkbox"/>	40099 - sin cctr 2 undefined	
<input type="checkbox"/>	50583 - 690508567 690508567	

Página 1 de 1

|< < > >|

**GUARDAR CAMBIOS**

**ELIMINAR GRUPO**

## 9. Operadora Automática

★ Centro Teledemos TELEFONICA | 492854710

< sede anterior | sede siguiente >

29 fijos

**Operadora automática**

Grupo de salto

Grupo de captura

Dispositivos

Red / WiFi

8 móviles

### Operadora automática

Busca número o nombre en esta sede...



Permite atender las llamadas con una única numeración. Una locución de bienvenida ofrece un menú de opciones asociadas a la marcación de una tecla (pulsar 1 para hablar con... pulsar 2...), según el motivo de la llamada. Configura este menú de opciones, el destino de cada una y la locución.

385863300

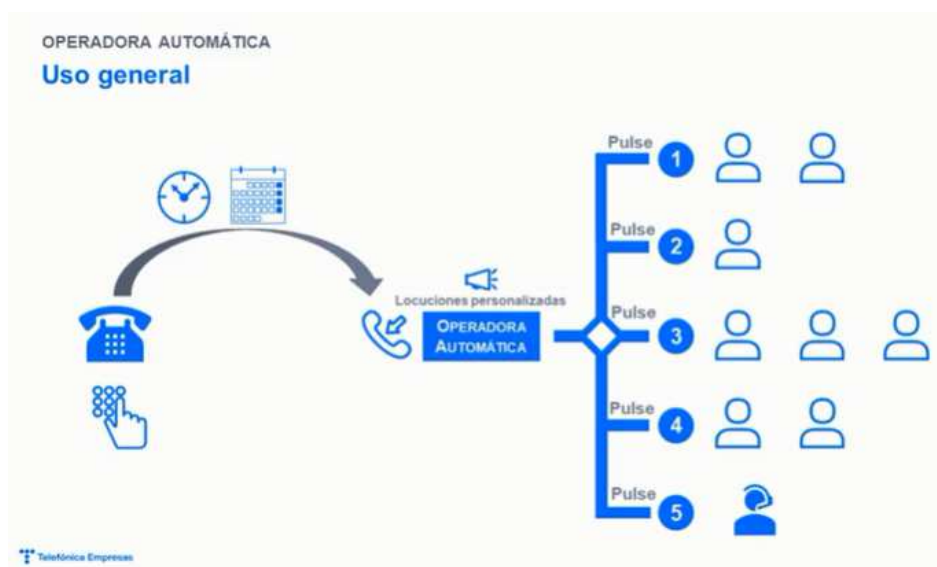
**Operadora centro de demos  
7010**

Servicios destacados

- Informe de llamadas

Este servicio hace la función de un recepcionista automatizado que normalmente se activa durante el horario laboral, centralizando todas las llamadas en una única numeración. Esta numeración puede ser fija o móvil.

Proporciona una locución de bienvenida con un menú de opciones asociado a la marcación de una tecla según el motivo de la llamada y la entrega al destino seleccionado.



Es un servicio de contratación adicional que se mostrará en la sede solo en caso de tenerlo activado.

Se mostrarán estos datos en cada tarjeta:

- Número público
- Campo nombre (personalizable desde la opción Datos Generales)
- Extensión
- Desvíos. Si tiene algún desvío activado se muestra el icono
- Si tiene el servicio de Informe de llamadas contratado

## 9.1 Datos Generales



Desde aquí puedes consultar el número público y la extensión de este grupo, así como personalizar el nombre para que te ayude a identificarlo. El código es un identificador interno del sistema.

**Datos**

Nº público  
985865300

Extensión \*  
7010

---

Código  
OpeAuto\_123781\_54

Nombre \*  
Operadora centro de demos

**GUARDAR CAMBIOS**

## 9.2 Desvíos

Esta funcionalidad permite atender las llamadas entrantes al número cabecera de la Operadora Automática en un número alternativo con aplicación indefinida (Siempre) o en un calendario (Fuera de horario). Mientras el desvío esté activo, no se entregarán las llamadas a la Operadora y no se podrán mostrar opciones de menú de atención, las llamadas irán directamente al destino seleccionado.

Típicamente se utilizan desvíos para que se escuche un mensaje especial de fuera de horario o vacaciones, permitiendo opcionalmente dejar un mensaje en un buzón de voz. También, si se quieren atender las llamadas en una numeración de emergencia.

En una Operadora Automática se pueden programar dos tipos de desvíos:

Desvío de llamadas

Siempre

Desvía todas las llamadas entrantes:

A una extensión     Al buzón de una ext.     A otro número

Extensión \*

Fuera de horario

- Siempre. Es un desvío inmediato de todas las llamadas que llegan al Grupo de Salto a otro destino, mientras este desvío esté activo. Se activa y desactiva manualmente.
- Fuera de horario. Permite programar desvíos que se activen de forma automática fuera del horario laboral y en días festivos y vacaciones. En la fecha fin y/o hora fin del calendario, el desvío se desactiva también automáticamente. Por ejemplo, puedes desviar las llamadas cuando acaba la jornada laboral a un buzón y en festivos a un número de emergencia.

Los destinos del desvío pueden ser:

- o Otra extensión fija o móvil
- o El buzón de otra extensión fija o móvil con el servicio de integración en centralita (la Operadora no tiene buzón propio). Saltaría ese buzón incluso si esa extensión no lo tiene activado.
- o Cualquier numeración externa

En los desvíos aplica lo definido en el apartado 4.3 en lo referente a los desvíos Siempre y Fuera de horario.


### 9.3 Locuciones y menús de atención



En este apartado se pueden configurar cómo configurar las llamadas entrantes a la Operadora en cada calendario, laboral, no laboral y en vacaciones y festivos. La atención en cada uno se define mediante un calendario, una locución y opcionalmente un menú de atención.

- Horario laboral. En el horario de atención habitual de tu empresa, se activará el menú de atención que queremos ofrecer a nuestros clientes. Si no se va a usar este calendario, selecciona la opción Todo el día, todos los días. Típicamente, si fuera del horario laboral has definido desvíos o bien es otra extensión la que controla la activación o desactivación de la

operadora (ej. Configuración modo día/noche). Te mostraremos este mensaje en estos casos:

 Esta operadora tiene desvíos activados. Antes de configurar esta opción, comprueba que no son de aplicación en el mismo horario o día o desactívalos.



**Laboral** No laboral Vacaciones y festivos

**Calendario** Locución y menú atención

Calendario laboral

**Horario**

Personalizar  Todo el día, todos los días

L	M	X	J	V	S	D	Hora desde	Hora hasta	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00 ▼ : 00 ▼	00 ▼ : 00 ▼	<b>AÑADIR FRANJA</b>
							LMXJV	09:00 - 14:00	
							LMXJV	15:30 - 19:00	

Selecciona la pestaña Locución y menú de atención para personalizar el mensaje que contiene las opciones que vayas a configurar en el menú de opciones. Recuerda que puedes conseguir desde aquí la locución mediante grabación directa de tu voz, voz robotizada a partir de un texto o desde un fichero (formatos MP3, WAV, WMA, M4A)

Laboral No laboral Vacaciones y festivos

Calendario Locución y menú atención

En horario laboral

Escúchala aquí ▶

Quiero cambiar la locución

Permitir la marcación directa a extensión

Opciones del menú AÑADIR OPCIÓN AL MENÚ

<input type="checkbox"/>	TECLA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	DESTINO	
<input type="checkbox"/>	1	ADMINISTRACIÓN	Transferencia sin aviso	7086	
<input type="checkbox"/>	2	SERVICIO TECNICO	Transferencia sin aviso	7090	
<input type="checkbox"/>	3	ALMACEN	Transferencia sin aviso	7005	

Las opciones de menú de operadora se puede editar, modificar o borrar individualmente, pulsando el lapicerito que se muestra a la derecha.

Si activas Permitir la marcación directa a extensión, el llamante podrá alcanzar directamente una extensión sin tener que marcar una opción del menú.

Mediante el botón Añadir opción al menú, podré asignar a cada opción de marcación de tecla, una acción y el destino de cada una:

- Transferencia con aviso. Ofrece la locución, "Su llamada se está estableciendo. Por favor, espere" y transfiere a destino.
- Transferencia sin aviso. Transfiere directamente al destino.
- Transferencia al operador. Envía la llamada al destino definido, en caso de ausencia de selección de opciones o error en la selección. Ofrece la locución, "Su llamada será atendida en breves momentos. Por favor, permanezca a la espera" y transfiere a destino.
- Transferir a submenú (seleccionar submenú previamente creado). Activa otro menú de opciones que es configurado y modificado por Telefónica. No se permite modificar desde el portal.
- Marcar extensión. Tras la locución "Por favor, marque la extensión del usuario con el que desea comunicarse", transfiere (con aviso) la llamada a esa extensión.
- Transferir al buzón. Ofrece la locución "Por favor, marque la extensión de la persona a la que quiere dejar un mensaje" y la llamada se transfiere directamente al buzón de voz de esa extensión, aunque no tenga activado el desvío correspondiente.
- Reproducir mensaje. Reproduce el mensaje del fichero que previamente se ha cargado y regresa al menú principal.
- Menú repetir. Para volver al menú principal.
- Salir. Ofrece la locución, "Gracias por su llamada" y la finaliza

Los destinos de estas opciones pueden ser extensiones fijas o móviles integradas en la centralita o cualquier número largo.

Por ejemplo:

### Añadir opción al menú

Configuración de la opción

Tecla \*  
4

---

Descripción  
**Contratación**

---

Tipo acción \*  
Transferencia sin aviso

---

Tipo destino  
A una extensión

---

Extensión \*  
7000 - EXT\_AVZ EXT\_7000 - 938804503

**AÑADIR OPCIÓN AL MENÚ**

- Fuera del horario laboral. En caso de utilizarse los calendarios de la Operadora, no haría falta definir este horario, siendo de aplicación lo que no es horario laboral. Permite igualmente definir una locución de fuera de horario o de forma menos habitual, una locución asociada a un menú de opciones específico para estas franjas.

Laboral No laboral Vacaciones y festivos

Calendario Locución y menú atención

Calendario fuera del horario laboral

**Horario**

Por defecto

Se aplicará a todas las franjas horarias que quedan fuera del horario laboral



- Vacaciones y festivos. En caso de utilizarse los calendarios de la Operadora, se definirán los periodos en los que se quiere activar una locución especial de festivo o de forma menos habitual, una locución asociada a un menú de opciones específico para estos periodos.

Si en estos periodos prefieres enviar las llamadas a otros destinos, utiliza los Desvíos. En este caso, selecciona aquí Sin vacaciones ni festivos.



## 9.4 Informe de llamadas

El servicio Informe de llamadas sobre la numeración de una Operadora Automática permite tener un completo análisis de todas las llamadas que transitan por dicha numeración, siendo muy útil si se quiere conocer llamadas no atendidas de nuestros clientes.

Para más información del servicio, consultar el apartado 4.9.

## 10. Dispositivos especiales

Incluye los equipos que normalmente no requieren comunicación con el exterior y cuya configuración puede ser gestionada desde este portal.

☆ PI Ernest Lluch Martin 00005;SALA CPD TORRE-SALA COMU  < sede anterior | sede siguiente >

 16 fijos	 Operadora automática	 Grupo de salto	 Grupo de captura	 Dispositivos	 Red / WiFi	 8 móviles
---	---	---	---	---	---	--

### Dispositivos especiales

Busca número o nombre en esta sede...



Configura el funcionamiento de los dispositivos especiales que tengas en esta sede, como audioporteros, videoporteros, timbres o soluciones de megafonía.


<b>Caja de conexión</b> >  <b>936249825</b> <b>Ext. 7992</b>  CAJA CONEXION 7992	<b>Altavoz</b> >  <b>936249559</b> <b>Ext. 7993</b>  MEGAFONIA 7993	<b>Audioportero</b> >  <b>936249824</b> <b>Ext. 7994</b>  AUDIOPORTERO 7994	<b>Videoportero</b> >  <b>936249670</b> <b>Ext. 7995</b>  VIDEOPORTERO 7995
---	--	--	--

Se mostrará esta opción siempre que exista en esa sede un puesto con audioportero, videoportero, timbre o megáfono. Estos dispositivos pueden configurarse desde este portal.

En cada tarjeta se mostrarán estos campos:

- Tipo de dispositivo contratado
- Extensión
- Número público
- Nombre del dispositivo personalizado

Desde el menú de datos generales de todos ellos se puede acceder a la siguiente información:

 Datos generales	 Configuración
--	--



### Audioportero

<b>Datos</b>	
Nº público	936249824
Extensión *	7994
Nº Presentación	936249824 ▼
Nombre *	AUDIOPORTERO

- Foto del dispositivo
- Número público. Numeración larga asignada a este dispositivo
- Extensión: número corto del plan privado de numeración
- Nombre: asigne un nombre para una mejor identificación

Además, encontrarás los correspondientes manuales en Ayuda/Manuales de uso:

### Manuales de uso

Sobre tus terminales fijos, dispositivos especiales, Comunicaciones Unificadas, Aplicación Recepcionista...

Introduce tu búsqueda

porter



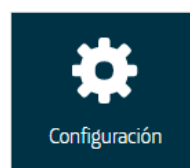
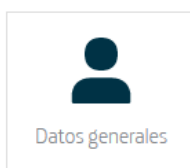
Guía rápida audio portero Grandstream

Guía rápida video portero Grandstream

Guía rápida equipo de megafonía Grandstream

Guía rápida caja de conexión Grandstream

Selecciona la opción Configuración para consultar y modificar los parámetros de cada equipo:



## 10.1 Audioporteros



Este dispositivo permite abrir una puerta marcando un código desde las extensiones permitidas. Se pueden conectar al equipo hasta dos cerraduras y dos pulsadores de salida. Dispone de lector de tarjetas estándar RFID 125KHz para control de acceso.

Desde este portal pueden configurarse:

- Extensión destino, es la extensión a la que llama el portero cuando se solicita la apertura de la puerta
- PIN de apertura desde el teléfono, permite abrir la puerta remotamente desde el terminal de las extensiones con permiso
- PIN de apertura desde el portero, permite abrir la puerta mediante un PIN marcado desde el propio portero
- Extensiones autorizadas, para permitir que puedan abrir la puerta marcando el PIN de apertura desde esos terminales
- PIN de situación de alarma, es un PIN específico que permite abrir la puerta y además activar las acciones de alarma configuradas
- Volúmenes del altavoz, timbre y teclado del portero



- PIN de apertura desde el teléfono, permite abrir la puerta remotamente desde el terminal de una extensión con permiso
- PIN de apertura desde el portero, opcional, permite abrir la puerta mediante un PIN marcado desde el propio portero
- Extensiones autorizadas, para permitir que puedan abrir la puerta marcando el PIN de apertura desde esos terminales
- PIN de situación de alarma, es un PIN específico que permite abrir la puerta y además activar las acciones de alarma configuradas
- Volúmenes del altavoz, timbre y teclado del portero

Configuración del dispositivo

**Extensiones destino**

Añadir extensiones destino ▼

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	EXTENSIÓN	
<input type="checkbox"/>	MITEL BASICO 7907	7907	
<input type="checkbox"/>	MITEL AVANZADO 7908	7908	
<input type="checkbox"/>	MITEL GAMA ALTA 7909	7909	

PIN apertura desde teléfono\* PIN apertura desde portero

1111 2222

**PIN situación de alarma**

Volumen altavoz y timbre:  2   
máx. 7

Volumen teclado:  2   
máx. 7

Nombre de pantalla  
VIDEOPORTERO

**Extensiones autorizadas**

Añadir extensiones autorizadas ▼

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	EXTENSIÓN	
<input type="checkbox"/>	MITEL GAMA ALTA 7909	7909	

## 10.3 Megáfono



**MEGAFONIA\_898**

Este dispositivo permite emitir mensajes de voz desde una serie de extensiones autorizadas. El equipo también puede utilizarse como altavoz para un hilo musical/música en espera conectado desde una URL externa. Permite la conexión de un pulsador externo para disparar una llamada a una extensión (audio bidireccional).

Los parámetros que se pueden modificar son:

- Modo, permite funcionar como megáfono o como timbre de alta sonoridad (esto solo lo puede configurar Telefónica)
- Extensión destino del pulsador, define dónde se realiza la llamada al tocar el pulsador
- Volumen audio, para ajustar el volumen del altavoz
- Hilo musical, para emitir música a través del altavoz, seleccionando la fuente de una web, un directorio o dirección IP.
- Extensiones con permiso de megafonía, define las extensiones que pueden difundir mensajes a través de este dispositivo, mediante llamada a la extensión asociada.

Configuración del dispositivo

Modo: **Megáfono** Extensión destino: 7993 MEGAFONIA 7993

Volumen del altavoz:  5   
máx. 8

Hilo Musical

Bluetooth

**Extensiones con permiso de megafonía**

Añadir extensiones con permiso de megafonía

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	EXTENSIÓN	<input type="button" value="🗑️"/>
<input type="checkbox"/>	UNIFY BASICO CP205 7900	7900	
<input type="checkbox"/>	UNIFY AVAN CP400 7901	7901	

## 10.4 Timbre de alta sonoridad



Este dispositivo es un timbre de alta sonoridad de 110dB, conectado mediante una caja de conexión.

Los parámetros que se pueden modificar son:







- Modo, permite funcionar como timbre de alta sonoridad o como megáfono (esto solo lo puede configurar Telefónica)
- Volumen audio, para ajustar el volumen del timbre o del audio si está en modo megáfono
- Extensiones autorizadas, define las extensiones que pueden difundir mensajes a través de este dispositivo cuando funciona en modo megáfono, mediante llamada a la extensión asociada.

# 11. Conectividad Empresas Red/Wifi

**Fusión Digital** 8 sedes 148 fijos 17 móviles



**Sede** Edificio norte 1 planta 3- Marketing-II

★ Edificio norte 1 planta 3- Marketing-II | 913797857 [/](#) < sede anterior | sede siguiente >

 27 fijos	 Operadora automática	 Grupo de salto	 Grupo de captura	 Dispositivos	 <b>Red / WiFi</b>	 17 móviles
---	---	---	---	---	--	---

**Conectividad**

Accede a la configuración del router de esta sede para abrir puertos, gestionar el DHCP o la red Wifi / Wifi.PRO. Recuerda reiniciar el router después para actualizar los cambios, pulsando el botón que encontrarás abajo.

<b>RED LAN</b> > 	<b>INTERNET</b> > 	<b>CONEXIÓN DE EQUIPOS</b> > 	<b>WIFI</b> > 
--	---	--	---

Esta opción permite gestionar el equipamiento asociado a la conectividad y a la red LAN. En general, este equipamiento está compuesto con un router y uno o varios switches (salvo en sedes Lite). Opcionalmente, puede haber un router de back up.

Los routers disponibles actualmente en el servicio son de dos tipos:

- HGU: fabricantes Huawei y MitraStar



- Avanzados: fabricantes Teldat, OneAccess, Huawei





Desde cada sede se podrá acceder a la configuración de la Conectividad Empresas de Fusión Digital, dividida en los siguientes bloques funcionales:

- Red LAN, permite configurar el DHCP
- Internet, para configurar el NAT, los túneles NAT y la DMZ
- Conexión de equipos, para gestionar la conexión de switches propios o APs Wifi al switch del servicio Fusión Digital
- Wifi, para configurar esta red

Los cambios en las funcionalidades de la conectividad solicitados desde este portal se realizarán por bloques de funcionalidad. En general no requerirá reinicio del router, por lo que no habrá corte de servicio. El tiempo que se requiera puede ser distinto según el modelo del router y siempre se avisará al final del proceso con el resultado de la carga de la nueva configuración.

Cuando se realicen modificaciones sobre uno de esos bloques funcionales, se procederá a la actualización en los equipos al pulsar Guardar cambios. Mientras se implementan, no podrás solicitar otras modificaciones sobre éste u otro bloque funcional. Se recomienda no cerrar la sesión hasta recibir confirmación.

Cuando alguna operación implique reinicio del router, las conexiones activas se cancelarán y no se podrán establecer nuevas mientras dure este proceso.



Seleccionando cada bloque funcional se accederá a la configuración:

## 11.1 Red LAN / DHCP

Configura los parámetros del router relacionados con la red local.



Permite gestionar el direccionamiento IP del router, el DHCP. Es el servicio de asignación dinámica de direcciones IP dentro de la LAN de datos. En Fusión Digital, el router es el encargado de asignar direcciones IP privadas a los equipos conectados a la red local, siendo DHCP el mecanismo utilizado. Si hay equipos en la red con direccionamiento IP fijo (ej. servidores o impresoras de red), hay que excluir estas direcciones de la lista del router para que no pueda utilizarlas en la asignación dinámica cuando un equipo se conecta a Internet.

Para dar de alta las direcciones a excluir de la asignación del router, pulsa el botón Excluir direcciones y da de alta el rango que podrá ser asignado manualmente.

Configurar DHCP

LAN Principal 192.168.10.1/24

Activar DHCP

Dirección IP del Servidor DNS1: 80.58.61.250

Dirección IP del Servidor DNS2: 80.58.61.254

**EXCLUIR DIRECCIONES**

<input type="checkbox"/>	IP INICIAL	IP FINAL	
<input type="checkbox"/>	192.168.10.2	192.168.10.30	

Página 1 de 1 |< < > >|

**GUARDAR CAMBIOS**

- Activación del DHCP. Activa la funcionalidad antes de añadir cualquier rango. En el caso de router Teldat, activar/desactivar el DHCP implica reinicio.
- Rangos excluidos del DHCP. Asigna una única dirección o rango de direcciones que quieres excluir (mínimo 10 direcciones). En el caso de disponer de un router modelo HGU, no es posible asignar una única dirección, siempre debes excluir un rango.
- DNS. Asigna las IPs de los servidores DNS. Si tienes el DHCP activado, al menos debe haber un servidor configurado. Por defecto, vendrán unos valores precargados.

Ten en cuenta que:

- Las direcciones DNS no pueden ser la IP del router.
- Si el router es HGU, los DNSs no se pueden modificar.
- Si el router es Teldat, activar/desactivar el DHCP implica reinicio.
- La IP del router se considera siempre excluida del DHCP.
- El DHCP en el caso del router HGU siempre está activado. Debe tener un mínimo de 30 IPs dentro del rango de inclusión, y sólo es posible configurar uno. Dado un rango de exclusión, el rango de inclusión será el mayor rango posible que quede libre tras configurar el de exclusión.

## 11.2 Internet / Puertos - NAT



Abre los puertos del router para permitir el acceso remoto a equipos de tu red interna, por ejemplo, escritorios remotos o cámaras de seguridad. Para ello, asigna el puerto o rango de puertos origen a un puerto o rango de puertos destino del router, que permitan dirigir las peticiones que llegan a la IP pública del router hacia las direcciones IP privadas de los equipos.

Pulsando Añadir Puertos, puedes configurar el puerto o rango de puertos y la dirección IP destino según direccionamiento de la red interna.

### Añadir puertos

#### Tipo de protocolo

TCP  UDP  TCP/UDP

#### puertos

Individual  Rango

Puerto origen

5769

Puerto Destino

5769

#### IP Destino

Dirección IP \*

192.168.1.10

**GUARDAR CAMBIOS**

Abre los puertos del router para permitir el acceso remoto a equipos de tu red interna.

LAN Principal 192.168.1.1/24

**AÑADIR PUERTOS**

<input type="checkbox"/>	PROTOCOLO	PUERTO ORIGEN	PUERTO DESTINO	IP DESTINO	
<input type="checkbox"/>	TCP/UDP	5769	5769	192.168.1.10	

Página 1 de 1

⏪ < > ⏩

- El tipo de protocolo: TCP/UDP
- El mapeo de puertos debe realizarse dentro de la LAN principal y que esté dentro de exclusión del DHCP.
- El puerto origen y el puerto destino. Puede ser un solo puerto o un rango
- La dirección IP destino del equipo al que se quiere acceder según el direccionamiento de la red interna
- En un router HGU, los puertos 22 y el 7547 no se pueden utilizar, ni de forma individual ni incluidos en un rango.

### 11.3 Internet / Túneles

En este apartado se configura la dirección IP privada del equipo, normalmente un firewall, que hace de terminador de túneles para la VPN.

LAN Principal 192.168.10.1/24

Modificar túneles

Túnel IPSec \_\_\_\_\_

Túnel GRE \_\_\_\_\_

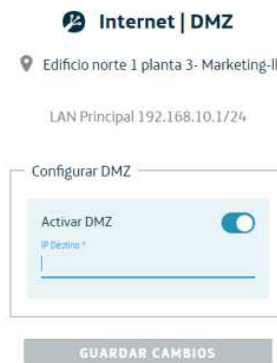
GUARDAR CAMBIOS

### 11.4 Internet / DMZ

Para remitir todas las peticiones entrantes desde internet a la IP pública del router hacia un servidor privado para que pueda tener visibilidad completa desde Internet.

Desde aquí podrás:

- Activar y desactivar la DMZ
- Indicar la dirección IP LAN destino (puede ser de la LAN principal o la IP del firewall)



Ten en cuenta que:

- En los routers Huawei AR1220 y AR161, la DMZ solo es compatible con protocolos TCP y UDP. No van a llegar peticiones con protocolos IPSec o GRE.
- Esta funcionalidad no se soporta en los routers HGU Huawei.

## 11.5 Conexión de equipos al switch

Permite conectar un equipo de cliente a un puerto libre cualquiera del switch de Fusión Digital. El portal muestra los switches instalados en cada sede, el orden de apilamiento y los puertos ocupados por puntos de acceso del servicio Tu Wifi.Profesional o equipamiento propio.



Los switches Netgear no se pueden gestionar y esta opción aparecerá como no editable.

Para conectar un equipamiento, seleccionar el botón Añadir Equipo del switch que corresponda:

✕

### Añadir equipo

**Nº de Puerto**

Elige un puerto \*

1

**Tipo de equipo**

Mi Switch     VideoBridge

**GUARDAR CAMBIOS**

Se contemplan dos tipos de equipamiento:

- **Mi switch.** Permite conectar un switch a un puerto cualquiera que esté libre. Solo puedes añadir un switch por sede.
- **Videobridge.** Permite conectar un Videobridge o Adaptador Dual Wifi, puntos de acceso WiFi o un switch simple (sin Spanning Tree). El máximo permitido son 4 por sede.

Ten en cuenta que la VLAN de conexión será la principal por defecto (VLAN\_20). Cualquier gestión sobre una VLAN distinta de la de por defecto (equipos ya conectados, conectar nuevos, o crear otra VLAN), solicítalo en el 1489.

A continuación selecciona el puerto libre donde vas a conectar el equipo. Solo te mostramos los puertos libres disponibles. Visto el equipo desde la parte posterior, la numeración de puertos del portal considera que el 1 es el primer puerto empezando por la izquierda. Comprueba la correspondencia con la numeración real de puertos del equipo (en algunos equipos, el primer puerto es el 0) antes de seleccionarlo.



Los puertos con puntos de acceso del servicio Tu Wifi Profesional no pueden modificarse.

Pues liberar un puerto en cualquier momento seleccionando el equipo y pulsando la papelera. Quedaría listo para conectar otro dispositivo.

### 11.5.1 Sedes Lite

Una sede Lite es aquella que no tiene switch del servicio Fusión Digital y solo se instala el router. La opción de Conexión de Equipos no será editable.

En algunos casos, el router permite conectar equipos a sus puertos, pero esto no es gestionable desde este portal y es necesario solicitarlo siempre en el 1489.

- Con router tipo HGU se podría solicitar la conexión de un firewall en el puerto 4.
- Con equipo avanzados, puede utilizarse el puerto 4 para conectar un switch propio, un videobridge o un firewall.

## 11.6 Wifi

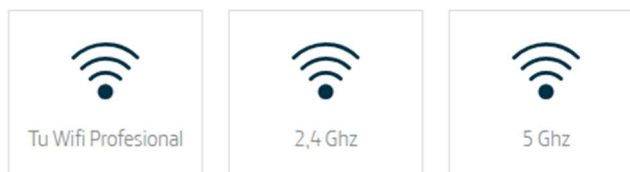
En este apartado se configura la red Wifi de la sede. Se puede utilizar el servicio Wifi que proporciona el router o el servicio Tu Wifi Profesional si se ha contratado. En este caso, se recomienda desactivar el servicio wifi del router (cada una de las bandas).

### WiFi | Gestiones

 Edificio norte 1 planta 3- Marketing-II



Configura tu red Wifi. Apaga o enciende la red, personaliza el nombre, la clave o el nivel de seguridad. Si tienes el servicio Tu Wifi Profesional contratado, accede al portal específico a través del enlace que te mostramos. En este caso, se recomienda apagar la red Wifi del router.



Para gestionar la configuración del wifi del router, selecciona cada una de las bandas que soporte tu router. Los parámetros que se pueden modificar son:

Configura tu red Wifi. Apaga o enciende la red, personaliza el nombre, la clave o cambia el nivel de seguridad.

Activar WiFi

**Privacidad**

Nombre de la red (SSID)  
MFE\_Demo

Ocultar el nombre (SSID)

Canal de radio  
Automático

**Seguridad**

WPA2    WPA    WEP    Sin encriptación

Clave WiFi \*  
●●●●●●●●

**GUARDAR CONFIGURACIÓN**

- Activar/desactivar el Wifi del router. Esta operación va a requerir el reinicio del router.
- El nombre asignado a nuestra red WiFi (SSID)
- El canal de radio que se utiliza
- Si queremos que nuestra red esté oculta o visible
- Encriptación: podemos elegir el tipo de encriptado de entre los disponibles en la lista, o bien si no deseamos encriptación para nuestra red WiFi.
- Clave de red: para permitir el acceso a la red Wifi. La clave debe tener entre 5 y 13 caracteres y contener al menos una mayúscula, minúscula y un número. No admite espacios.

Ten en cuenta que:

- El router tipo HGU solo permite encriptación WPA2/PSK o sin encriptación
- Para el resto de routers avanzados, los modos WEP y WPA no se pueden seleccionar pero se podrían activar llamando al 1489

Si el router es un HGU MitraStar, se mostrará una opción adicional para configurar dos redes de visitantes adicionales, una para la banda de 2,4GHz y otra en 5GHz:

## WiFi | Gestiones

Paloma 00010 13600



Configura tu red Wifi. Apaga o enciende la red, personaliza el nombre, la clave o el nivel de seguridad. Si tienes el servicio Tu Wifi Profesional contratado, accede al portal específico a través del enlace que te mostramos. En este caso, se recomienda apagar la red Wifi del router.



Seleccionando cada una, se mostrarán los siguientes parámetros de configuración:

- Activar/desactivar la red Wifi
- Nombre de la red (SSID): Aplicarán las mismas validaciones que para el SSID de las bandas actuales. Se validará que las bandas de Wifi normal y de visitantes no tengan el mismo SSID
- Ocultar el nombre para que no se publique la red Wifi
- Con clave Wifi: Si está desactivado, la Wifi emite sin cifrado, y no se pide clave
  - Clave Wifi: Se aplican las mismas validaciones que en la habitual del router. La clave debe tener entre 5 y 13 caracteres y contener al menos una mayúscula, minúscula y un número. No admite espacios.

## WiFi | Invitados 2,4 Ghz



Configura tu red Wifi. Apaga o enciende la red, personaliza el nombre, la clave o cambia el nivel de seguridad.

**Activar WiFi**

El router dispone de funcionalidad Band Steering, por lo que esta red wifi está accesible en 2.4GHz y 5GHz simultáneamente

**Privacidad**

Nombre de la red (SSID)  
WLAN\_MFE\_2\_

Ocultar el nombre (SSID)

**Seguridad**

Con clave Wifi

Clave WiFi \*  
.....

## 11.7 Tu Wifi Profesional

El servicio Tu Wifi Profesional es un servicio de Wifi profesional que ofrece funcionalidades avanzadas como crear redes separadas para invitados, portales para su registro, conocer el estado de la red y puntos de acceso y estadísticas de uso.



**El futuro de la conectividad ya está aquí con *Tu Wifi Profesional***

Ofrece la mejor conectividad wifi a tus empleados y potencia la relación con tus clientes

Añade a tu **Fusión Digital** una solución **wifi profesional** para ampliar la cobertura en tu sede disfrutar de un red rápida, segura y fiable. Con **puntos de acceso wifi instalados y mantenidos** por Telefónica Empresas. Además, te ofrece **potentes herramientas de marketing** para comunicarte con tus clientes y visitantes.

**Redes wifi separadas** para empleados y visitantes

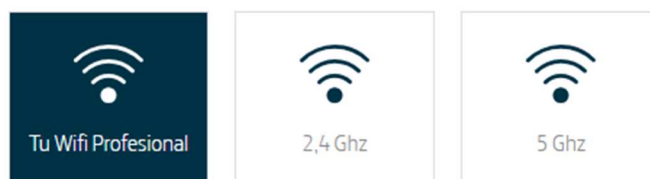
**Creación de páginas webs personalizadas** para registro de visitantes

**Alta capacidad y rendimiento** para permitir elevada concurrencia de usuarios

**Portal de gestión** para la administración del servicio

Para más información, contacta al 1489 o con tu asesor comercial.

En el caso de disponer del servicio Tu Wifi Profesional en la sede, puedes gestionarlo desde el portal propio del servicio, seleccionando este enlace:



GENERAL ▾ INTEGRADOR ▾ EMPRESA ▾ SEDE ▾

USUARIOS CONECTADOS

**RED WIFI EMPLEADOS**  
*Conexiones a red de empleados mediante contraseña*

Mostrar 250 ▾ filas por página

MAC	CANAL	TIEMPO DE CONEXIÓN	ÚLTIMA IP	ÚLTIMA ACTIVIDAD	TX/RX SIGNAL (DBM)	TX RATE	RX RATE
B4:A8:28:22:65:EE	2.4 GHz	2w1d50m52s	192.168.10.121	14s470ms	-41	43.3Mbps-20MHz/15/SGI	5.5Mbps

Mostrada la única fila. ◀ Anterior 1 Siguiente ▶

**RED WIFI INVITADOS**  
*Sesiones activas en el portal cautivo*

Mostrar 250 ▾ filas por página

## 11.8 Escenarios con router de back up

Fusión Digital ofrece la posibilidad de añadir el servicio Respaldo Móvil Conectividad Empresas para que cuentes siempre con la red de Telefónica Móviles como garantía de continuidad de tus comunicaciones en caso de una avería la conectividad principal.

Si dispones de este servicio, tendrás además instalado en tu sede un router de back up 4G o 5G, si es de reciente contratación, o 3G si es más antiguo.

Los routers de back up solo se ven afectados cuando se modifica algún parámetro en las funcionalidades NAT o DHCP del router principal.

En caso de tener un router Teldat 3G, el portal no permitirá ninguna modificación en la funcionalidad de la conectividad debiendo solicitarse al servicio técnico llamando al 1489.

### USUARIOS CONECTADOS

**RED WIFI EMPLEADOS**  
*Conexiones a red de empleados mediante contraseña*


 **1**

Mostrar  filas por página

MAC	CANAL	TIEMPO DE CONEXIÓN	ÚLTIMA IP	ÚLTIMA ACTIVIDAD	TX/RX SIGNAL (DBM)	TX RATE	RX RATE
B4:A8:28:22:65:EE	2.4 GHz	2w1d50m52s	192.168.10.121	14s470ms	-41	43.3Mbps-20MHz/15/SGL	5.5Mbps

Mostrada la única fila. ◀ Anterior **1** Siguiente ▶

**RED WIFI INVITADOS**  
*Sesiones activas en el portal cautivo*

 **0**

Mostrar  filas por página

## 12. Gestiones

Desde este menú te facilitamos el acceso a las gestiones disponibles en este portal. Aunque todas las gestiones son accesibles desde el menú Sedes, seleccionando la línea o el elemento de la sede, en este apartado te damos acceso directo a las gestiones más frecuentes o a las gestiones en cada línea.

### 12.1 Gestiones destacadas

#### ¿Qué quieres hacer?

Realiza gestiones en un momento, sin llamadas ni esperas

Destacadas Por línea



Te facilitamos las gestiones de tu servicio. En destacadas tienes una selección de las gestiones más utilizadas, o puedes introducir la línea sobre la que quieres hacer la gestión y te ayudamos a resolverla en un instante.

#### Líneas

REALIZAR UN DESVÍO >	CAMBIAR EL Nº DE PRESENTACIÓN >	CAMBIAR EL SALUDO DEL BUZÓN DE VOZ >	COMUNICACIONES UNIFICADAS >
----------------------	---------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

#### Atención de llamadas

REALIZAR UN DESVÍO >	EXTENSIONES DE UN GRUPO DE SALTO >	LOCUCIÓN DE BIENVENIDA O MENÚ DE ATENCIÓN >
----------------------	------------------------------------	---

#### Red/WiFi

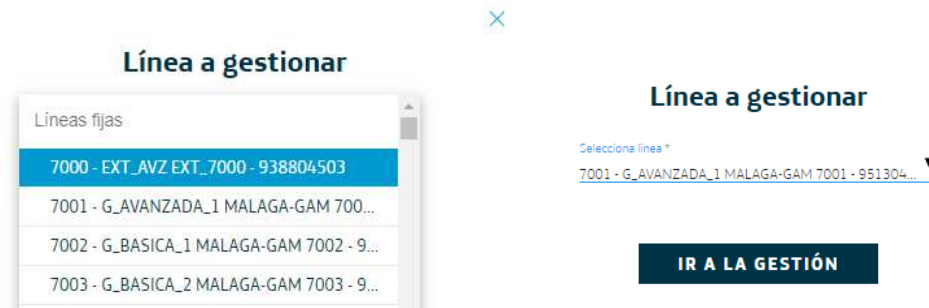
WIFI >	ABRIR PUERTOS DEL ROUTER >	EXCLUIR DIRECCIONES IP DEL DHCP DEL ROUTER >
--------	----------------------------	--

Seleccionamos las gestiones frecuentes que suelen realizarse desde el portal. Cada gestión lleva a la página donde se puede realizar, dependiendo del número de línea o sede seleccionada.

#### 12.1.1 Gestiones sobre líneas fijas y móviles

Son gestiones asociadas a extensiones fijas o móviles, no cabeceras de Grupos de Salto u Operadoras Automáticas. Las numeraciones permitidas para cada gestión serán las disponibles en el desplegable.

- Realizar un desvío. Para enviar las llamadas de una extensión a otro destino cuando no puedas atenderlas. Actualmente, esta gestión está disponible para líneas fijas.



- Cambiar el número de presentación. Para que las llamadas salientes de una extensión puedan mostrar un número distinto al propio, por ejemplo, el cabecera o número principal de la sede. Esta gestión está disponible para líneas fijas y móviles.
- Cambiar el saludo del buzón de voz. Para modificar el mensaje que se escucha cuando llaman a la extensión y no puede contestar. Actualmente, esta gestión está disponible para líneas fijas.
- Webex. Permite seleccionar una línea fija este servicio y abrir la pantalla de cambio de contraseña. Si no tiene Webex, se le mostrará un mensaje.

Si en algún caso no está disponible la gestión para esa línea, se mostrará un aviso:

**766001136 | 40018 | Buzón de voz**



Accede aquí al buzón de voz de esta extensión móvil asociada a un puesto convergente, pinchando en la numeración fija asociada.



No se puede gestionar el buzón de voz de esta línea.

### 12.1.2 Gestiones sobre cabeceras de Grupo u Operadora

Estas gestiones se podrán realizar sobre numeraciones que se utilizan normalmente para la atención de llamadas, es decir, los servicios de Operadora Automática y Grupos de Salto.

- Realizar un desvío. Para enviar las llamadas recibidas en estas numeraciones a otro destino, en un calendario definido o siempre
- Extensiones de un grupo de salto. Añade o borra las extensiones fijas y/o móviles que atienden un grupo de salto
- Poner una locución de bienvenida. Activa o modifica la locución de bienvenida que escuchan los clientes cuando llaman al número cabecera de la sede.
- Cambiar locución del menú de atención. Modifica la locución que ofreces a tus clientes con las opciones de atención (pulsa 1 para hablar con... pulsa 2...)

- Realizar un desvío. Permite seleccionar una numeración de GS u OA y abrir la pantalla de desvíos.
- Extensiones de un grupo de salto. Permite seleccionar un grupo de salto y abrir la pantalla de gestión de las extensiones. Desde aquí se puede añadir, borrar o cambiar la posición de una extensión.
- Locuciones de bienvenida. Permite abrir la pantalla del GS donde cambiar la locución de bienvenida o la locución del menú de opciones.
- Locución del menú de operadora. Permite acceder a la pantalla donde cambiar la locución de la OA.

### 12.1.3 Gestiones sobre la conectividad Red/Wifi

Permite acceder directamente a las pantallas de las gestiones más frecuentes sobre el router de una sede seleccionada:



- Wifi. Cambia parámetros como la clave, el nombre de la red, el canal de radio o el tipo de seguridad. O accede al portal de gestión de Tu Wifi Profesional si lo tienes contratado.
- Abrir puertos del router. Para enviar las peticiones de conexión desde Internet a un puerto o rango de puertos del router, a la dirección IP de un equipo de la red interna (ej. acceder por escritorio remoto desde casa a un PC o servidor)
- Eliminar direcciones de la asignación del router. Elimina de la asignación automática del router direcciones IP fijas asignadas a equipos de tu red (impresoras, servidores...)

## 12.2 Gestiones por línea

Realiza gestiones en un momento, sin llamadas ni esperas

Destacadas **Por línea**

Realiza gestiones en un momento, sin llamadas ni esperas. En destacadas tienes una selección de las gestiones más utilizadas, o puedes introducir la línea sobre el que quieres hacer la gestión y te ayudamos a resolverla en un instante

Si lo prefieres, indícanos la línea/extensión sobre la que quieres realizar la gestión y te guiamos para que la resuelvas

Selecciona línea \*

**IR A GESTIONES**

Selecciona la línea sobre la que quieres hacer la gestión, y según el tipo de línea te ofrecemos las gestiones más habituales, llevándote a la página donde puede realizar esta gestión.

Los distintos tipos de línea son los siguientes:

- Línea fija
- Línea móvil
- Línea de Grupo de Salto
- Línea de Operadora Automática

### 12.2.1 Líneas fijas

Se muestran las gestiones asociadas a una línea fija. Si en algún caso no tuviese algún servicio contratado, se muestra un aviso al acceder a la gestión. Ej:

 **945318250 | 3122 | Aplicación recepcionista**

 Tabares



Pon la clave para acceder a la aplicación de Recepcionista, que permite una gestión ágil de las llamadas entrantes desde el PC con visualización de estado de las líneas y contactos de empresa.



Esta línea no tiene aplicación recepcionista.

¿Qué quieres hacer sobre esta línea fija?



Te presentamos las gestiones más habituales asociadas a esta numeración y te ayudamos a realizarla. Si lo prefieres, puedes acceder a la configuración completa.

REALIZAR UN DESVÍO >	SALUDO BUZÓN DE VOZ >	CAMBIAR NÚMERO DE PRESENTACIÓN >	CAMBIAR USUARIO ASIGNADO >
MODIFICAR PERMISOS DE LLAMADAS SALIENTES >	ACTIVAR/DESACTIVAR EXTENSIÓN EN UN GRUPO >	ACTUALIZAR CLAVE DE COMUNICACIONES UNIFICADAS >	ACTUALIZAR CLAVE DE APLICACIÓN RECEPCIONISTA >
CAMBIAR MODALIDAD GRABACIÓN DE LLAMADAS >	CONSULTAR EL INFORME DE LLAMADAS >	VER TODAS LAS GESTIONES DE ESTA LÍNEA >	

- Realizar un desvío. Para enviar las llamadas que no puedas atender a otros destinos.
- Saludo buzón de voz. Para modificar el mensaje que se escucha cuando llaman a la extensión y no puede contestar.
- Cambiar número de presentación. Modifica el número que se muestra en llamadas a números fijos o móviles externos.
- Cambiar usuario asignado. Ponle el nombre del usuario a la extensión para que se muestre en llamadas a otras extensiones fijas.
- Modificar permisos de llamadas salientes. Define el tipo de numeración (móviles o fijos) y el ámbito territorial (internacional, nacionales o solo internas) de los destinos a los que puedes llamar.
- Activar/desactivar extensión en un grupo. Activa o desactiva la recepción de llamadas en esta extensión dentro de un Grupo de Salto.
- Actualizar clave de Webex. Personaliza la clave de acceso a la aplicación que te permite gestionar las llamadas de esta línea desde el PC o desde el móvil.
- Actualizar clave de Aplicación Recepcionista. Personaliza la clave de acceso a la aplicación que te permite gestionar todas las llamadas de esta línea desde el PC.
- Cambiar modalidad grabación de llamadas. Selecciona qué llamadas quieres grabar y el procedimiento de grabación.
- Consultar Informe de Llamadas. Accede al registro completo y detallado de todas las llamadas gestionadas.
- Ver todas las gestiones de esta línea

## 12.2.2 Líneas móviles

¿Qué quieres hacer sobre esta línea móvil?



Te presentamos las gestiones más habituales asociadas a esta numeración y te ayudamos a realizarla. Si lo prefieres, puedes acceder a la configuración completa.

[CAMBIAR NÚMERO DE PRESENTACIÓN](#) >

[CAMBIAR USUARIO ASIGNADO](#) >

[MODIFICAR PERMISOS DE LLAMADAS SALIENTES](#) >

[CAMBIAR MODALIDAD GRABACIÓN DE LLAMADAS](#) >

[VER TODAS LAS GESTIONES DE ESTA LÍNEA](#) >

- Cambiar número de presentación. Modifica el número que se muestra en llamadas a números fijos o móviles externos.
- Cambiar usuario asignado. Ponle el nombre del usuario a la extensión para que se muestre en llamadas a otras extensiones fijas.
- Modificar permisos de llamadas salientes. Define el tipo de numeración (móviles o fijos) y el ámbito territorial (internacional, nacionales o solo internas) de los destinos a los que puede llamar.
- Cambiar modalidad grabación de llamadas. Selecciona qué llamadas quieres grabar y el procedimiento de grabación.
- Ver todas las gestiones de esta línea

## 12.2.3 Grupos de salto



Te presentamos las gestiones más habituales asociadas a esta numeración y te ayudamos a realizarla. Si lo prefieres, puedes acceder a la configuración completa.

[PONER O MODIFICAR UN MENSAJE DE BIENVENIDA](#) >

[MODIFICAR EL MÉTODO DE REPARTO DE LLAMADAS](#) >

[GESTIONAR EXTENSIONES QUE ATIENDEN AL GRUPO](#) >

[MODIFICAR COLA DE LLAMADAS Y LOCUCIONES EN ESPERA](#) >

[CAMBIAR TRATAMIENTO DE LLAMADAS DESATENDIDAS](#) >

[REALIZAR UN DESVÍO](#) >

[ACCEDER A INFORME DE LLAMADAS](#) >

[VER TODAS LAS GESTIONES DE ESTE GRUPO DE SALTO](#) >

- Modificar o poner un mensaje de bienvenida. Activa o cambia el mensaje que se escucha cuando se reciben llamadas a este número, tras el cual se entregarán a las extensiones.
- Modificar el método de reparto de llamadas. Configura cómo quieres que se entreguen las llamadas entrantes entre las extensiones, seleccionando uno de los métodos de reparto.
- Gestionar extensiones que atienden al grupo. Configura las extensiones que van a atender las llamadas entrantes, según el método de reparto que hayas seleccionado.
- Modificar cola de llamadas y locuciones de espera. Activa y configura una cola de espera si todos los agentes están ocupados. Puedes personalizar las locuciones que escuchan mientras estén esperando o activar una música.
- Cambiar tratamiento en llamadas desatendidas. Configura qué quieres hacer si no puedes atender las llamadas. Además de activar un mensaje de disculpa o cortesía, puedes seleccionar qué hacer con las llamadas.
- Realizar un desvío. Envía las llamadas a otros destinos cuando no puedas atenderlas, porque acaba tu horario comercial o porque es una festivo o periodo vacacional.
- Acceder al Informe de llamadas. Accede al registro completo y detallado de todas las llamadas gestionadas.
- Ver todas las gestiones de este grupo de salto

#### 12.2.4 Operadora Automática



Te presentamos las gestiones más habituales asociadas a esta numeración y te ayudamos a realizarla. Si lo prefieres, puedes acceder a la configuración completa.

CAMBIAR LOCUCIÓN DE ATENCIÓN HABITUAL >	MODIFICAR MENÚ DE OPCIONES DE ATENCIÓN HABITUAL >	REALIZAR UN DESVÍO >	CREAR FESTIVOS O VACACIONES CON LOCUCIÓN >
CREAR FESTIVOS O VACACIONES CON LOCUCIÓN Y BUZÓN >	ACCEDER A INFORME DE LLAMADAS >	VER LAS GESTIONES DE ESTA OPERADORA AUTOMÁTICA >	

- Cambiar locución de atención habitual. Modifica la locución que escuchan tus clientes, en la que les ofreces un menú de atención con opciones según el motivo de su llamada.
- Modificar menú de opciones de atención habitual. Configura las opciones del menú de atención, asignando a cada una un número, que ejecuta automáticamente la acción que hayas seleccionado o envía la llamada a un destino.
-

- Realizar un desvío. Envía las llamadas a otros destinos cuando no puedas atenderlas, porque acaba tu horario comercial o porque es un festivo o periodo vacacional.
- Crear festivos o vacaciones con locución. Configura una locución, con menú de atención opcional, si quieres comunicar a tus clientes que no puedes atenderles por festivo o vacaciones. Se activa y desactiva automáticamente según el calendario que hayas configurado.
- Crear festivos o vacaciones con locución y buzón. Pon una locución con opción a dejar un mensaje, utilizando los desvíos Fuera de horario. Configura los periodos en los que dicho desvío se activará y desactivará automáticamente, y como destino el buzón de una extensión. Personaliza el saludo de ese buzón indicando el motivo por el que no puedes atender las llamadas y con la opción de que dejen un mensaje.
- Acceder al Informe de llamadas. Accede al registro completo y detallado de todas las llamadas gestionadas.
- Ver las gestiones de esta operadora automática

## 13. Contactos

### Lista de contactos de empresa



Añade o modifica los contactos internos o externos que quieres incluir en tu agenda corporativa. Estos contactos se integran con todos los puestos de todas las sedes de la empresa.

Introduce tu búsqueda

Cargar contactos de un fichero. **AÑADIR CONTACTO**

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	Nº TELÉFONO	
<input type="checkbox"/>	Antonio Luque Castilla	616536700	
<input type="checkbox"/>	Bernardo Lorente	619190111	
<input type="checkbox"/>	CENTREX CISCO ASISTEN	626897401	
<input type="checkbox"/>	CENTREX MITEL	626897410	

Es una agenda en red, común a toda la empresa, que puede contener contactos internos y externos, con numeraciones cortas o largas. Cuando se recibe una llamada de uno de estos contactos en las extensiones fijas, se mostrará el nombre que conste en esta agenda en la pantalla del teléfono. No ocurre esto con las extensiones móviles.

Puedes añadir contactos manualmente, uno a uno, o bien cargarlos desde un fichero. Te recomendamos utilices el fichero ejemplo, guardándolo y subiéndolo con el mismo formato.

#### Añadir contactos mediante fichero

Para añadir varios contactos en la agenda, inclúyelos en un fichero CSV.

Cada fila debe tener la estructura:

**Nombre;Nº de Teléfono o extensión**

El fichero tendrá tantas filas como contactos a crear.

[Pulsa aquí para descargar un ejemplo](#)

CERRAR

ELEGIR FICHERO

Los contactos del fichero se añadirán a los existentes.

Se permite un tamaño máximo de 1.000 entradas. Esta agenda está accesible desde los teléfonos fijos. Si se excede este tamaño, puede afectar al funcionamiento del terminal.

## 14. Ayuda

### ¿Necesitas algo?

Si tienes dudas, te ofrecemos prácticos videos y manuales que te ayudarán.

#### Teléfonos de atención gratuitos



1489

Atención Al Cliente



1002

Soporte Técnico

#### Recursos de interés

##### VIDEOTUTORIALES >

Visualiza de forma rápida cómo realizar las principales gestiones.



##### DUDAS FRECUENTES >

El ranking de las dudas más frecuentes que tienen nuestros clientes.



##### DESCARGAS >

Descarga las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas para PC Windows y Mac.



##### MANUALES DE USO >

Sobre tus terminales fijos, dispositivos especiales, Comunicaciones Unificadas, Aplicación Receptionista...



##### GESTIÓN SERVICIOS FUSIÓN >

Accede a la gestión de otros servicios (grabador, informe,...) o la configuración avanzada.



Ponemos a tu disposición el siguiente material complementario si tienes alguna duda:

- Videotutoriales. Prácticos videos sobre el uso de las funcionalidades del portal. Actualmente disponibles los siguientes:

Grupos de salto	<a href="https://youtu.be/hjCq9wKByJ4">https://youtu.be/hjCq9wKByJ4</a>
Desvíos	<a href="https://youtu.be/bYhghUY4gXI">https://youtu.be/bYhghUY4gXI</a>
Modo noche/día	<a href="https://youtu.be/wcjN4fThdnw">https://youtu.be/wcjN4fThdnw</a>
Presentación general del portal	<a href="https://youtu.be/CynilgMsX4M">https://youtu.be/CynilgMsX4M</a>
Configuración de un puesto fijo	<a href="https://youtu.be/dztZu8I7D0M">https://youtu.be/dztZu8I7D0M</a>
Operadora automática	<a href="https://youtu.be/vKHdPg1Ave8">https://youtu.be/vKHdPg1Ave8</a>
Conectividad red/wifi	<a href="https://youtu.be/BAV_9mewGBA">https://youtu.be/BAV_9mewGBA</a>
Webex. Acceso, gestión de contactos y registro de llamadas	<a href="https://youtu.be/TS1jubXmkN8">https://youtu.be/TS1jubXmkN8</a>
Webex. Gestión de llamadas	<a href="https://youtu.be/HlqNOfKbZ1c">https://youtu.be/HlqNOfKbZ1c</a>
Webex. Gestión de llamadas recibidas	<a href="https://youtu.be/uSTnJsLXkkA">https://youtu.be/uSTnJsLXkkA</a>

- Dudas frecuentes: listado de preguntas más habituales, permitiendo buscar según un texto.

## Dudas frecuentes

El ranking de las dudas más frecuentes que tienen nuestros clientes.

Introduce tu búsqueda

desvíos



**Pregunta:** ¿Puedo dar acceso a otros empleados para que configuren su extensión fija o móvil (desvíos, buzón...)?

**Respuesta:** Sí, el administrador principal puede dar de alta a otros usuarios (identificados por su email) y asignarles las extensiones que puede ver y gestionar. Desde el menú Perfil, seleccionar Gestionar acceso de empleados.



Perfil de empresa

**Pregunta:** ¿Los empleados pueden modificar todos los parámetros de una extensión?

**Respuesta:** No, hay parámetros que solo pueden ser modificados por el administrador principal, como el número de presentación o dónde puede llamar la extensión (permisos de llamada). Los empleados sí pueden configurar, por ejemplo, los desvíos o modificar el saludo del buzón de voz.

**Pregunta:** Atiendo las llamadas de mi sede mediante una locución de bienvenida y un grupo de extensiones (grupo de salto) o un menú de opciones (operadora automática) pero no localizo esa numeración en estos servicios.

- Descargas: aplicaciones: Webex en los dos sistemas operativos
- Manuales de uso del portal, terminales, dispositivos, aplicación de Webex y Recepcionista.
- Gestión de servicios Fusión: enlaces a otros portales de gestión de servicios Fusión. Si los tienes contratados, accederás directamente, sin tener que autenticarte de nuevo:
  - o Acceso a la aplicación Recepcionista
  - o Acceso al portal de gestión de Grabación de llamadas
  - o Acceso al portal de gestión de Informe de llamadas
  - o **Acceso al portal avanzado de Fusión Digital.** Te recomendamos no utilizar este portal si no tienes los conocimientos para ello.

## GESTIÓN SERVICIOS FUSIÓN

Accede a la gestión de otros servicios (grabador, informe,...) o la configuración avanzada.

 [Acceder a la aplicación recepcionista](#)

 [Acceder a grabación de llamadas](#)

 [Acceder a informe de llamadas](#)

 [Configuración avanzada](#)

## 14.1 Portal de configuración avanzada

Fusión Digital dispone de un portal avanzado para acceder a la totalidad de la configuración de la centralita, pero **no recomendamos su uso**, por ser menos intuitiva y necesitar conocimientos más técnicos del servicio.

Sin embargo, te explicamos cómo acceder y configurar algunas funcionalidades y configuraciones muy concretas que quizás te sean útiles y que, gracias a [este manual](#), te resultará sencillo hacerlo tú mismo dentro de este portal.

## 15. Perfil de usuarios



Desde este apartado puedes modificar los datos de tu usuario y dar de alta a otros usuarios.

Este portal permitirá el acceso a dos tipos de perfiles de usuario, presentando las opciones de gestión de cada uno:

- Administrador principal. Solo puede existir uno y tiene acceso a todas las gestiones
- Usuarios finales de cliente, denominados empleados. Pueden ver y gestionar las líneas que le asigne el administrador principal

### 15.1 Mi usuario

Permite cambiar el email y la clave que utilizas para registrarte.

The image shows a user management form. It has two sections. The first section is for the 'Usuario' (User), with a user icon and the text 'Usuario' above the input field containing 'm5363258'. Below this is a dark blue button with the text 'MODIFICAR USUARIO'. The second section is for the 'Contraseña' (Password), with a lock icon and the text 'Contraseña' above the input field containing a series of dots. Below this is another dark blue button with the text 'MODIFICAR CONTRASEÑA'.

Te pediremos que reinicies con los nuevos datos de registro.

### 15.2 Gestionar acceso empleados

Los empleados podrán acceder al portal con su correo electrónico, que se dará de alta desde este portal, con el perfil administrador principal. Solo pueden darse de alta empleados que al menos tengan una línea fija.

Para crear el acceso al empleado se requieren estos datos:

- Su cuenta de correo electrónico
- La extensión fija y/o móvil del empleado. Se pueden añadir varias extensiones a gestionar por un mismo empleado. Sin embargo, esas extensiones no podrán asignarse a otro empleado.

El empleado podrá conseguir su clave desde <https://fusiondigital.movistar.es> pulsando en el enlace He olvidado mi contraseña y con su correo.

✕

### Añadir usuario

Dirección de correo \*

**Extensiones que puede gestionar:**

📠 766001138 José Luis Martínez

**Selecciona las extensiones:**

[Añadir extensiones](#)

766001138 José Luis Martínez

976873801 976873801 976873801

976873800 976873800 976873800

976873807 976873807 976873807

941318257 941318257 941318257

976873804 976873804 976873804

945318257 945318257 945318257

Los empleados dados de alta se mostrarán en este listado, donde se puedan borrar o modificar si eres administrador principal.

### Gestionar acceso de empleados



Permite dar acceso al portal a los empleados, para que puedan gestionar directamente su extensión fija y/o móvil.

#### AÑADIR USUARIO

<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE CORREO	EXTENSIONES	
<input type="checkbox"/>	mar2.personal@hotmail.com	766001135, 766001137	
<input type="checkbox"/>	pas@pasconsulting.cat	916455529	
<input type="checkbox"/>	lele@tete.ex	690506981	
<input type="checkbox"/>	cem@cem.es	976873805, 976873806	
<input type="checkbox"/>	susana.martinezblazquez@telefonica.com	976873809, 976873808, 987654321, 945318259, 717600050	

Dentro del portal, el usuario accederá a la consulta y gestión de sus extensiones, según la asignación realizada por el administrador de la empresa. Algunos parámetros solo estarán disponibles en modo consulta.

## 16. Buscador

Es un buscador de líneas a nivel de empresa, para que localices una extensión o grupos de extensiones de una forma rápida y sencilla.

### 16.1 Buscador por línea

El buscador por línea es un buscador predictivo en el que puedes introducir cualquier dato de ésta (nombre, extensión o número público), mostrando las coincidencias encontradas.

Seleccionando el resultado, accedes a las gestiones de dicha línea directamente:



The screenshot shows a search interface with two tabs: 'Por línea' (selected) and 'Avanzado'. Below the tabs is a search input field with the placeholder text 'Busca número o nombre...' and the text 'susan' entered. A magnifying glass icon is on the right side of the input field. Below the search bar, the text '1 Resultado' is displayed. Underneath, there is a location pin icon followed by the text 'Centro Teledemos TELEFONICA'. A search result card is shown with a star icon, the number '7281', the name 'Susana Cozar - 7281', and the number '984015761'. A right-pointing arrow is on the right side of the card.

### 16.2 Buscador avanzado

Permite buscar uno o varios elementos en función de unos criterios, la sede, tipo de línea o servicios que tienen. El resultado estará clasificado siempre por sedes y permitirá ir a la pantalla de gestiones de cada elemento.

Con este buscador, puedes localizar fácilmente, por ejemplo, todas las líneas que tengan un determinado servicio.

## Buscador

Localiza rápidamente las líneas que quieras consultar o configurar. Si conoces el número que buscas o el nombre, hazlo Por línea. Utiliza el buscador Avanzado para personalizar los criterios de búsqueda mediante los filtros.

Por línea: **Avanzado**

### Por sede

Selecciona sede ▼

### Por tipo de línea

Fijo

Móvil

### Por servicio

COMUNICACIONES UNIFICADAS

APLICACIÓN RECEPCIONISTA

GRUPO DE SALTO

INFORME DE LLAMADAS

GRABADOR DE LLAMADAS

OPERADORA AUTOMÁTICA

**VER RESULTADOS**

## 17. Índice de gestiones

Presentamos una tabla resumen de las gestiones más destacadas y cuáles se pueden gestionar desde el portal.

Las gestiones no disponibles en el portal pueden solicitarse llamando al 1489. Se marcan con (\*) las gestiones que están disponibles en el portal avanzado, aunque solo recomendado su uso con los conocimientos adecuados.

## 17.1 Extensiones fijas

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>PERFIL EXTENSION FIJA</b>		
Número de presentación en llamadas externas	Poner un n° fijo geográfico distinto del propio para presentarse en llamadas hacia números externos	✓
Número de presentación en llamadas internas	Poner el número corto, largo y/o el nombre en llamadas a otros fijos internos	✓
Permisos de llamadas	Definir dónde puede llamar la extensión según perfiles disponibles (nacionales, internacionales...)	✓
Nombre	Poner un identificador a la extensión que se mostrará en los teléfonos cuando reciban llamadas de esta línea	✓
Timbre simultáneo/secuencial	Cuando se reciba una llamada, sonará el timbre secuencial / simultáneamente en varios teléfonos	NO*
Ocultar identidad	Evita que el número de teléfono se muestre cuando se llama a otros números	NO*
Rechazo llamadas número oculto	Rechazar llamadas que no tienen identidad	NO*
Números restringidos	Listado de números a los que la extensión no podrá realizar llamadas	NO*
Rechazo selectivo de llamadas	Rechaza llamadas procedentes de uno o varios números de teléfono	NO*
Número de extensión	Cambiar el número de extensión corta por otro según el plan privado de numeración	✓
Supervisión extensiones	Permite ver en el terminal el estado libre/ocupado de otras extensiones. Requiere configuración de teclas	NO
Configuración teclas en terminal	Asignar acciones a las teclas del teléfono (llamar a un destino, activar o desactivar un desvío...)	NO
Información del terminal asociado	Ver el terminal que tiene una extensión (fijo, inalámbrico, ATA...)	✓

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>BUZÓN DE VOZ FIJO Y MÓVIL<sup>(n)</sup></b>		
Activar/desactivar el depósito de mensajes	Configurar que el buzón permita o no al llamante dejar un mensaje	NO*
Desactivar el buzón de voz	Por defecto está activado siempre, permite desactivarlo completamente.	NO*
Asociar email al buzón	Asignar una dirección de correo que reciba los mensajes del buzón de voz	✓
Saludo del buzón	Locución que se escucha cuando no se puede atender una llamada y se ha activado el desvío al buzón	✓

(n) Sólo móviles con Integración en centralita

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>SERVICIOS ADICIONALES</b>		
Grabador de llamadas	Modificar la modalidad de grabación, cómo y qué tipo de llamadas se graban	✓
Informe de llamadas	Acceso al portal de Informe de llamadas para consultar registros	✓
Webex	Conocer usuario y modificar clave de acceso	✓
Aplicación recepcionista	Conocer usuario y modificar clave de acceso	✓

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>DESVÍOS</b>		
Desvíos estándares	Desviar llamadas a otros destinos siempre, si no responde, si comunica o no está registrado	✓
Desvíos en función de un calendario	Enviar las llamadas a otros destinos en un calendario semanal o en días especiales	✓
Desvíos en función del origen	Enviar las llamadas a diferentes destinos en función del origen	NO*
Activar/desactivar modo noche/día	Permite conmutar entre estos dos desvíos especiales. La configuración la hace Telefónica	✓

## 17.2 Extensiones móviles

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>PERFIL EXTENSION MOVIL</b>		
<i>Número de presentación llamadas externas</i>	<i>Poner un número móvil distinto del propio para presentarse en llamadas hacia números externos</i>	✓
<i>Número de presentación llamadas internas</i>	<i>Presentar el número público en lugar de la extensión en llamadas entre móviles internos</i>	✓
<i>Permisos de llamadas</i>	<i>Definir dónde puede llamar la extensión según perfiles disponibles (nacionales, internacionales...)</i>	✓
<i>Nombre</i>	<i>Poner un identificador a la extensión móvil</i>	✓
<i>Grabador de llamadas</i>	<i>Modificar la modalidad de grabación, cómo y qué tipo de llamadas se graban</i>	✓
<i>Número de extensión</i>	<i>Cambiar el número de extensión corta de un móvil por otro según el plan privado de numeración</i>	✓
<i>Desvíos estándares</i>	<i>Desviar llamadas a otros destinos siempre, si no responde, si comunica o fuera de cobertura</i>	✓

### 17.3 Servicios de grupo

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>GRUPO DE CAPTURA</b>		
<i>Gestión de Grupos de Captura</i>	<i>Visualizar, añadir o modificar un grupo de captura</i>	✓
<b>GRUPOS DE SALTO</b>		
<i>Reparto de llamadas</i>	<i>Configurar cómo enviar las llamadas a las extensiones (secuencialmente, en paralelo...)</i>	✓
<i>Cola de llamadas</i>	<i>Poner las llamadas en una cola de espera</i>	✓
<i>Si desbordamiento</i>	<i>Qué hacer si no se pueden atender las llamadas, permitiendo que se envíen a otros destinos</i>	✓
<i>Locuciones</i>	<i>Activar y personalizar las locuciones: bienvenida, de espera en cola de llamadas, música en espera, de cortesía.</i>	✓
<i>Extensiones del grupo</i>	<i>Configurar lista de extensiones: añadir, borrar, activar o desactivar recepción de llamadas</i>	✓ <sup>(n)</sup>
<i>Desvíos</i>	<i>Enviar las llamadas a otros destinos. Disponible desvío inmediato (siempre) o fuera de horario laboral y en días especiales (festivos, vacaciones)</i>	✓
<i>Informe de llamadas</i>	<i>Acceso al portal de Informe de llamadas para consultar registros</i>	✓

(n) No se pueden configurar el reparto en método ponderado

### 17.4 Operadora automática

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>OPERADORA AUTOMATICA</b>		
<i>Menús de opciones de atención</i>	<i>Configurar teclas y acciones de los menús de horario laboral, fuera de horario y vacaciones</i>	✓ <sup>(n)</sup>
<i>Calendarios</i>	<i>Configurar calendarios de horario laboral, fuera de horario y vacaciones en los que activar el menú de opciones</i>	✓
<i>Locuciones</i>	<i>Activar y personalizar las locuciones correspondientes al tipo de atención en horario laboral, fuera de horario y vacaciones</i>	✓
<i>Desvíos</i>	<i>Enviar las llamadas a otros destinos. Disponible desvío inmediato (siempre) o fuera de horario laboral y en días especiales (festivos, vacaciones)</i>	✓
<i>Informe de llamadas</i>	<i>Acceso al portal de Informe de llamadas para consultar registros</i>	✓

(n) No se pueden configurar submenús

## 17.5 Contactos

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>CONTACTOS</b>		
Contactos corporativos	Listado de contactos de empresa, con numeraciones internas y externas	✓
Lista de números abreviados	Listado de números asociados a numeraciones externas cuya marcación aplicará a toda la empresa (ej. el 1 corresponde al móvil de un proveedor....)	NO*
Lista de contactos personales	Lista de contactos personal de una extensión, disponible únicamente para dicha extensión	NO*


## 17.6 Conectividad Empresas y red Wifi

Gestión	Descripción	Disponible en portal
<b>CONECTIVIDAD</b>		
NAT- Apertura de puertos	Abrir puertos en el router	✓
DHCP (excluir direcciones IP)	Excluir direcciones IP fijas de la asignación dinámica del router	✓
Túneles	Configurar la dirección IP privada del equipo (normalmente un firewall) que hace de terminador de túneles para la VPN	✓
Wifi router	Configurar nombre de la red, clave, visibilidad y parámetros de seguridad	✓
Tu Wifi Profesional	Acceder al portal de gestión y configurar el servicio Tu Wifi Profesional	✓
Conectar equipos de cliente al switch Fusión	Conectar un switch de cliente, un videobridge o un punto de acceso Wifi en puertos del switch de Fusión Digital	✓
DMZ	Configurar una DMZ para remitir todas las peticiones entrantes desde internet a la IP pública del router hacia un servidor privado del cliente	✓

## 18. Códigos cortos de acceso a funcionalidades de centralita (FAC)

Te mostramos el listado de códigos FAC asociados a las funciones más habituales y que puedes utilizar mediante marcación desde teclado del teléfono fijo o desde los terminales móviles cuyas líneas tengan el servicio Integración en centralita.

Se recomienda guardarlos en la agenda si son de uso habitual para facilitar el uso.

Tras marcar el código o seleccionarlo desde la agenda, hay que pulsar el botón de llamada . Una locución confirma la ejecución de la acción solicitada.

<b>ACCIÓN</b>	<b>ACTIVAR/ CONSULTAR</b>	<b>DESACTIVAR</b>
<b>Buzón de voz</b>		
Acceso al Buzón de Voz	*86	
Acceso al Portal de Voz	*62	
<b>Desvíos de llamadas</b>		
Desvío inmediato al Buzón de Voz	*21	#21
Desvío si Comunica al Buzón de Voz	*40	#40
Desvío si No Contesta al Buzón de Voz	*41	#41
Desvío Inmediato a otro n°/extensión	*72 <sup>(1)</sup>	*73
Desvío si no Contesta a otro n°/extensión	*92 <sup>(1)</sup>	*93
Desvío si no Accesible a otro n°/extensión	*94 <sup>(1)</sup>	*95
Desvío si Comunica a otro n°/extensión	*90 <sup>(1)</sup>	*91
Desvío selectivo (por calendario o n° origen)	#76	#77
Consultar estado Desvío Inmediato	*21*	
Consultar estado Desvío si no Contesta	*61*	
Consultar estado Desvío si no Accesible	*63*	
Consultar estado Desvío si Comunica	*67*	
<b>Rellamada</b>		
Rellamada Último Número marcado	*66	
Devolución Última llamada recibida	*69	
Acceso al menú de rellamada automática	#9	
Desactivar rellamada automática	#8	
<b>Grupos de salto <sup>(2)</sup></b>		
Activar extensión en Grupo de Salto	*81	*82
Consultar los Grupos de Salto a los que pertenece	*83	
<b>Grupos de captura</b>		
Capturar una llamada	*98	
Capturar una llamada de una extensión	*97 <sup>(1)</sup>	
<b>Gestión de llamadas anónimas</b>		
Rechazo de llamadas anónimas	*77	*87
Mostrar identidad por llamada	*65	
Ocultar Identidad por llamada	*67	
Ocultar identidad	*31	#31
Consultar estado rechazo de llamada anónima	*52*	
Consultar estado ocultación de Identidad llamante	*54*	

<b>ACCIÓN</b>	<b>ACTIVAR/ CONSULTAR</b>	<b>DESACTIVAR</b>
<b>Modo no molestar</b>		
No molesten	*78	*79
<b>Llamada en espera</b>		
Llamada en espera	*43	#43
Consultar estado llamada en espera	*53*	
Desactivar música en espera por llamada	*60	
Cancelar llamada en espera	*70	
<b>Aparcar llamadas</b>		
Aparcar una llamada	*68	
Recuperar una llamada aparcada	*88	
<b>Otros</b>		
Marcación abreviada 100 (xx=posición del nº en la agenda)	*75#xx	
<b>Grabación de llamadas en fijos</b> <sup>(3)</sup>		
Pausar grabación de llamada	*48	
Reanudar grabación de llamada	*49	
Iniciar grabación de llamada	*44	
Finalizar grabación de llamada	*45	
<b>Grabación de llamadas en móviles</b> <sup>(3)</sup>		
Iniciar grabación de llamada	9#	
<sup>(1)</sup> Seguido de la extensión o del número público		
<sup>(2)</sup> La extensión debe tener permisos para realizar esta acción en ese grupo de salto		
<sup>(3)</sup> Solo en líneas con el servicio contratado		

## 19. Preguntas frecuentes

Para acceder a las preguntas frecuentes de este portal, entra en él y desde el menú Ayuda/Dudas frecuentes, inicia tu búsqueda.

### Dudas frecuentes

El ranking de las dudas más frecuentes que tienen nuestros clientes.

Introduce tu búsqueda

desvíos



**Pregunta:** ¿Puedo dar acceso a otros empleados para que configuren su extensión fija o móvil (desvíos, buzón...)?

**Respuesta:** Sí, el administrador principal puede dar de alta a otros usuarios (identificados por su email) y asignarles las extensiones que puede ver y gestionar. Desde el menú Perfil, seleccionar Gestionar acceso de empleados.



#### Perfil de empresa

**Pregunta:** ¿Los empleados pueden modificar todos los parámetros de una extensión?

**Respuesta:** No, hay parámetros que solo pueden ser modificados por el administrador principal, como el número de presentación o dónde puede llamar la extensión (permisos de llamada). Los empleados sí pueden configurar, por ejemplo, los desvíos o modificar el saludo del buzón de voz.

**Pregunta:** Atiendo las llamadas de mi sede mediante una locución de bienvenida y un grupo de extensiones (grupo de salto) o un menú de opciones (operadora automática) pero no localizo esa numeración en estos servicios.



[www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)