



# **Aplicación Recepcionista**

Manual de Usuario

## Historial de revisión de documentos

Versión	Razón para el cambio	Fecha
1.0	Versión inicial	Abril 2019
1.1	Modificaciones en apartados 6.1 y 11.5 correos. 5.10 Grabar también para Fusión Empresas. Creación de apartados 8.4 para Supervisión rápida y 4.3.13 para Directorios de Empresa Personalizados.	Junio 2020
1.2	Explicación estado Disponible. Apartado 8.5.	Septiembre 2020
1.3	Aparcar llamadas disponible para FE	Junio 2021

## Índice

<b>1</b>	<b>Acerca de este documento.....</b>	<b>10</b>
1.1	Cómo está organizada esta guía .....	10
<b>2</b>	<b>Introducción a Aplicación Recepcionista.....</b>	<b>10</b>
2.1.1	Interfaz de usuario .....	11
2.1.2	Directorios de contactos.....	12
2.1.3	Funciones de gestión de llamadas .....	13
<b>3</b>	<b>Empezar.....</b>	<b>14</b>
3.1	Iniciar sesión desde el navegador web .....	14
3.2	Iniciar archivo JNLP.....	16
3.3	Restricciones de inicio de sesión.....	19
3.4	Cerrar sesión.....	20
3.5	Configure su entorno.....	20
3.6	Cambie su contraseña .....	20
<b>4</b>	<b>Explorar el espacio de trabajo .....</b>	<b>21</b>
4.1	Panel de logotipo.....	22
4.1.1	Área de mensaje global .....	23
4.1.2	Enlaces de Ajustes, ayuda y cierre de sesión.....	23
4.1.3	Información sobre el usuario que inició sesión .....	23
4.2	Consola de Comunicaciones.....	23
4.2.1	Encabezado.....	24
4.2.2	Marcador.....	24
4.2.3	Llamadas actuales.....	25
4.2.4	Panel de Llamada en Conferencia.....	26
4.2.5	Estados de llamada y acciones .....	27
4.3	Panel de contactos.....	28
4.3.1	Barra de gestión de directorios .....	29
4.3.2	Lista de directorios.....	29
4.3.3	Pestaña de búsqueda.....	29
4.3.4	Pestaña Favoritos.....	29
4.3.5	Pestaña Directorio Corporativo.....	30
4.3.6	Pestaña Listín Telf. Empresa/Sede.....	30
4.3.7	Pestaña de Contactos Supervisados.....	30
4.3.8	Pestaña Personal.....	31
4.3.9	Pestaña de Marcado rápido.....	31
4.3.10	Pestaña Colas.....	31
4.3.11	Pestaña Outlook .....	31
4.3.12	Pestañas de resultados de búsqueda.....	32
4.3.13	Pestañas de Directorios de Empresa Personalizados.....	32
4.4	Panel de Llamadas puestas en cola .....	33
4.5	Controles.....	34

4.5.1	Botones de acción de llamada.....	36
<b>5</b>	<b>Gestionar llamadas .....</b>	<b>38</b>
5.1	Arrastrar y soltar llamada.....	39
5.2	Ver información de llamadas.....	39
5.2.1	Ver las llamadas actuales.....	39
5.2.2	Ver detalles de llamadas entrantes.....	39
5.2.3	Agregar vCard.....	40
5.2.4	Abrir URL.....	40
5.3	Responder llamadas .....	41
5.3.1	Responder llamada.....	41
5.3.2	Capturar una llamada a otro usuario.....	42
5.4	Poner en espera y reanudar llamadas .....	42
5.4.1	Poner llamada en espera.....	42
5.4.2	Reanudar llamada en espera.....	42
5.5	Hacer y finalizar llamadas .....	42
5.5.1	Marcar un número Ad Hoc.....	42
5.5.2	Volver a marcar un número .....	43
5.5.3	Marcar contacto .....	43
5.5.4	Marcado rápido.....	44
5.5.5	Marcar desde historial.....	44
5.6	Finalizar llamada .....	45
5.7	Transferencia de llamadas .....	45
5.7.1	Transferir una llamada de forma directa .....	45
5.7.2	Transferir una llamada supervisada.....	46
5.7.3	Transferir una llamada con consulta.....	46
5.7.4	Transferir al buzón de voz.....	46
5.7.5	Transferir a un Call Center/Grupo de Salto.....	47
5.8	Aparcar llamadas .....	47
5.8.1	Aparcar de llamadas grupales .....	47
5.9	Gestionar conferencias telefónicas .....	48
5.9.1	Empezar una conferencia a tres .....	48
5.9.2	Agregar participante a la conferencia.....	49
5.9.3	Poner en espera una conferencia.....	49
5.9.4	Reanudar Llamada en Conferencia.....	49
5.9.5	Poner a un participante de la conferencia en espera.....	49
5.9.6	Reanudar un participante de la conferencia .....	49
5.9.7	Salir de la conferencia.....	49
5.9.8	Eliminar participante en la conferencia .....	50
5.9.9	Finalizar conferencia.....	50
5.9.10	Intrusión en una llamada (Solamente disponible en Centrex IP) .....	50
5.10	Grabar llamadas.....	50
5.10.1	Empezar la grabación de llamadas.....	51
5.10.2	Pausa y reanudación de grabación de llamadas .....	51

5.10.3	Detener la grabación de llamadas .....	51
<b>6</b>	<b>Enviar Email a contactos.....</b>	<b>52</b>
6.1	Enviar correo electrónico a contacto .....	52
<b>7</b>	<b>Gestionar Contactos .....</b>	<b>52</b>
7.1	Mostrar/ocultar directorios .....	53
7.2	Ver contenido del directorio .....	54
7.3	Buscar Contactos .....	55
7.3.1	Realizar búsqueda rápida .....	55
7.3.2	Realizar búsqueda normal .....	55
7.3.3	Crear directorio a partir de resultados de búsqueda .....	58
7.3.4	Realizar búsqueda en resultados de búsqueda.....	58
7.4	Ordenar Entradas de directorio .....	58
7.5	Tomar notas sobre el contacto.....	60
7.6	Gestionar contactos personales .....	61
7.6.1	Agregar contacto personal.....	61
7.6.2	Eliminar contacto personal.....	62
7.7	Gestionar entradas de marcado rápido.....	62
7.7.1	Agregar entrada de marcado rápido.....	63
7.7.2	Modificar la entrada de marcado rápido.....	63
7.7.3	Eliminar entrada de marcado rápido.....	64
<b>8</b>	<b>Supervisar contactos .....</b>	<b>65</b>
8.1	Supervisión estática .....	65
8.2	Supervisión dinámica .....	65
8.3	Solicitar supervisión dinámica .....	66
8.4	Supervisión rápida.....	68
8.5	Estados de contacto.....	68
<b>9</b>	<b>Gestionar el historial de llamadas .....</b>	<b>69</b>
9.1	Ver el historial de llamadas.....	69
9.2	Eliminar el historial de llamadas .....	70
<b>10</b>	<b>Gestionar llamadas en cola.....</b>	<b>71</b>
10.1	Seleccione Call Centers para gestionar .....	71
10.2	Modificar el número de llamadas para mostrar .....	72
10.3	Ver llamadas en cola.....	73
10.4	Recuperar llamada de la cola.....	73
10.5	Transferir llamada a un número ad hoc.....	73
10.6	Transferir llamada entre colas .....	73
10.7	Cambiar posición de llamada en cola.....	74
10.8	Transferir llamada a la parte superior de la cola (Call Center Premium).....	74
10.9	Ordenar llamadas en cola .....	74
<b>11</b>	<b>Configurar Aplicación Recepcionista .....</b>	<b>75</b>
11.1	Ajustes - General.....	76
11.1.1	Cuenta .....	76

11.1.2 Idioma .....	77
11.1.3 Mensaje emergente .....	77
11.1.4 Formato de fecha.....	79
11.1.5 Formato de hora .....	79
11.1.6 Espacio de trabajo .....	79
11.1.7 Arrastrar y soltar.....	80
11.2 Ajustes - Aplicación .....	80
11.2.1 Permanencia a cola .....	81
11.2.2 Políticas de operador .....	81
11.3 Ajustes - Servicios .....	82
11.4 Ajustes - Complementos .....	83
11.4.1 Complementos.....	83
11.4.2 Notificación .....	83
11.4.3 Microsoft Outlook.....	84
11.4.4 Accesos directos de programa .....	84
11.4.5 Archivo de actividades .....	85
11.5 Ajustes - Mensajes .....	88
11.5.1 Mensajería.....	88
11.6 Ajustes - Acerca de .....	89
<b>12 Configurar el navegador web.....</b>	<b>90</b>
12.1 Versiones compatibles .....	90
12.2 Ajustes de Internet Explorer para el modo de pantalla completa .....	90
12.3 Certificado para características de Integración de escritorio .....	91
12.3.1 Almacén de certificados de Microsoft Windows.....	91
12.3.2 Apple System Keychain.....	92
12.3.3 Almacén de Certificados de Firefox .....	93
12.3.4 Actualización de certificado.....	94
12.4 Ajustes de seguridad para características de integración de escritorio.....	96
12.4.1 En MAC OS X.....	96
12.4.2 En Internet Explorer .....	96
<b>13 Apéndice A: Accesos directos de teclado.....</b>	<b>99</b>

**NOTA:** En Fusión Empresas solamente está disponible el Call Center Básico, que se comercializa bajo la funcionalidad de Grupo de Salto. Por lo tanto, cuando en el Manual de Usuario se haga referencia a un Call Center Básico, aplicará igualmente al Grupo de Salto de Fusión Empresas.

## Tabla de figuras

Figura 1 Interfaz principal de Aplicación Recepcionista.....	11
Figura 2 Página de inicio de sesión de Aplicación Recepcionista .....	14
Figura 3 Página de inicio de sesión de Aplicación Recepcionista - Opciones avanzadas.....	15
Figura 4 Interfaz principal tras inicio de sesión por primera vez .....	16
Figura 5 Descargando y verificando la ventana emergente de la aplicación.....	17
Figura 6 "¿Quieres ejecutar esta aplicación?" Cuadro de diálogo.....	17
Figura 7 Disponibilidad java HTTPS.....	18
Figura 8 Comprobación disponibilidad servidor java HTTPS .....	18
Figura 9 Ventana emergente de control de cuentas de usuario .....	19
Figura 10 Cuadro de diálogo de inicio de sesión con mensaje de error .....	19
Figura 11 Cuadro de diálogo de preguntas .....	20
Figura 12 Cuenta - Cambiar contraseña.....	21
Figura 13 Interfaz principal de Aplicación Recepcionista.....	21
Figura 14 Panel de logotipo de Aplicación Recepcionista .....	22
Figura 15 Consola de Comunicaciones.....	23
Figura 16 Consola de Comunicaciones - Marcador .....	24
Figura 17 Consola de Comunicaciones - Llamadas actuales.....	25
Figura 18 Consola de Comunicaciones - Llamadas actuales desviadas.....	26
Figura 19 Panel de Llamada en Conferencia .....	26
Figura 20 Panel de contactos de Aplicación Recepcionista .....	28
Figura 21 Barra de gestión de directorios.....	29
Figura 22 Panel de contactos - Pestaña de búsqueda .....	29
Figura 23 Panel de contactos - pestaña Favoritos.....	30
Figura 24 Panel de contactos - Pestaña Resultados de búsqueda .....	32
Figura 25 Panel de llamadas en cola.....	33
Figura 26 Panel de llamadas en cola – Llamada expandida .....	34
Figura 27 Directorio de grupo - Contacto en foco con botones de acción .....	36
Figura 28 Consola de Comunicaciones.....	38
Figura 29 Ventana emergente de notificación de llamada para llamadas que no son de ACD.....	39
Figura 30 Ventana emergente de notificación de llamada - Llamar desde Call Center.....	40
Figura 31 Ventana emergente de notificación de llamada con información de desvío.....	40
Figura 32 Marcador .....	42
Figura 33 Marcador - Seleccione el número marcado recientemente .....	43
Figura 34 Marcador - Volver a marcar número.....	43
Figura 35 Botón de llamada dividida - Lista de números alternativos del contacto.....	44
Figura 36 Cuadro de diálogo de Historial de Llamadas .....	44
Figura 37 Consola de Comunicaciones - Panel de Llamada en Conferencia .....	48
Figura 38 Empezar la conferencia.....	48
Figura 39 Llamada en la Consola de Comunicaciones con el botón Grabar.....	50
Figura 40 Llamada siendo grabada.....	51
Figura 41 Panel de contactos.....	52
Figura 42 Panel de contactos - Lista expandida de directorios.....	53
Figura 43 Panel de contactos con flechas de desplazamiento de pestañas de contacto.....	54
Figura 44 Directorio de grupo - Detalles de contacto.....	54
Figura 45 Panel de contactos - Realice una búsqueda rápida .....	55
Figura 46 Panel de contactos- Realizar una búsqueda regular .....	56
Figura 47 Panel de contactos - Resultados de la búsqueda.....	56
Figura 48 Realizar búsqueda utilizando la pestaña de búsqueda .....	57

Figura 49 Panel de contactos - Resultados de búsqueda en la pestaña de búsqueda .....	57
Figura 50 Clasificar Directorio.....	59
Figura 51 Notas para el cuadro de diálogo de Alvaro Ruano .....	60
Figura 52 Directorio de grupo - Notas de contacto .....	60
Figura 53 Pestaña personal.....	61
Figura 54 Cuadro de diálogo Editar contactos personales - Agregar entrada .....	61
Figura 55 Cuadro de diálogo Editar contactos personales - Eliminar entrada .....	62
Figura 56 Pestaña de marcado rápido .....	62
Figura 57 Cuadro de diálogo Editar marcados rápidos - Agregar entrada .....	63
Figura 58 Cuadro de diálogo Editar marcados rápidos - Modificar entrada.....	64
Figura 59 Cuadro de diálogo Editar marcados rápidos - Eliminar entrada .....	64
Figura 60 Directorio de favoritos con contactos supervisados.....	65
Figura 61 Directorio corporativo con contactos supervisados .....	66
Figura 62 Directorio de grupo – Solicitud de Supervisión de contacto.....	67
Figura 63 Cuadro de diálogo de cese de supervisión dinámica .....	68
Figura 64 Cuadro de diálogo de supervisión dinámica.....	68
Figura 65 Cuadro de diálogo de Historial de llamadas .....	70
Figura 66 Panel de llamadas en cola.....	71
Figura 67 Llamadas en cola - Opciones – Seleccionar Call Centers a supervisar .....	72
Figura 68 Cuadro de diálogo Editar Favoritos de cola.....	72
Figura 69 Transferencia de cola ad hoc .....	73
Figura 70 Reordenar llamada en cola.....	74
Figura 71 Llamadas en cola - Opciones - Clasificar.....	75
Figura 72 Ajustes - General.....	76
Figura 73 Cuenta - Cambiar contraseña.....	77
Figura 74 Pantalla emergente .....	77
Figura 75 Ajustes - Aplicación.....	80
Figura 76 Ajustes - Servicios .....	82
Figura 77 Ajustes - Complementos (Parte superior de la página) .....	83
Figura 78 Ajustes - Mensajería .....	88
Figura 79 Ajustes- Página Acerca de .....	89
Figura 80 Internet Explorer - Ajustes de seguridad - Cuadro de diálogo Zona de Internet .....	90
Figura 81 Microsoft Windows - Advertencia de seguridad.....	92
Figura 82 Microsoft Windows - Control de cuentas de usuario.....	92
Figura 83 Mac OS - Ventana de certificado.....	93
Figura 84 Aplicación Recepcionista - solicitud de reinicio de Firefox.....	93
Figura 85 Cuadro de diálogo del almacén de certificados originales.....	94
Figura 86 Cuadro de diálogo de advertencia de seguridad .....	94
Figura 87 Cuadro de diálogo BWAplicación Recepcionista.jnlp .....	95
Figura 88 Mac OS X - Seguridad y privacidad.....	96
Figura 89 Internet Explorer - Opciones de Internet - Seguridad .....	97
Figura 90 Internet Explorer - Sitios de confianza .....	97
Figura 91 Internet Explorer - Ajustes de seguridad - Zona de sitios de confianza .....	98

## 1 Acerca de este documento

Esta guía proporciona procedimientos definidos paso a paso e información de referencia para la utilización del servicio Aplicación Receptionista de Centrex IP y de Fusión Empresas. Este documento está dirigido a usuarios finales de Aplicación Receptionista.

### 1.1 Cómo está organizada esta guía

La siguiente tabla identifica las secciones que se deben consultar para obtener información detallada sobre la funcionalidad proporcionada por Aplicación Receptionista.

Sección	Descripción general
<a href="#">Introducción a</a>	Esta sección proporciona una descripción general de Aplicación Receptionista.
<a href="#">Empezar</a>	Esta sección describe cómo iniciar y cerrar sesión en Aplicación Receptionista, realizar la configuración inicial, cambiar la contraseña y obtener ayuda.
<a href="#">Explorar el espacio de trabajo</a>	Esta sección proporciona una descripción general de la interfaz de usuario.
<a href="#">Gestionar llamadas</a>	Esta sección proporciona información sobre cómo realizar y gestionar llamadas. Esto incluye cómo usar sus contactos para hacer llamadas o realizar acciones en llamadas existentes.
<a href="#">Enviar Email a contactos</a>	Esta sección incluye información sobre cómo enviar mensajes de correo electrónico a sus contactos.
<a href="#">Gestionar Contactos</a>	Esta sección proporciona información sobre la gestión de directorios de contactos y la búsqueda de contactos.
<a href="#">Supervisar contactos</a>	Esta sección describe la supervisión estática y dinámica de sus contactos e incluye información sobre cómo seleccionar los mismos para su supervisión.
<a href="#">Gestionar el historial de llamadas</a>	Esta sección proporciona información sobre la gestión de registros de llamadas.
<a href="#">Gestionar llamadas en cola</a>	Esta sección proporciona información sobre la gestión de llamadas en cola.
<a href="#">Configurar</a>	Esta sección describe los ajustes que puede configurar para configurar y personalizar Aplicación Receptionista para una mejor usabilidad.
<a href="#">Configurar el navegador web</a>	Esta sección describe los ajustes que puede configurar y personalizar en los diferentes navegadores web en los que se ejecuta Aplicación Receptionista.
<a href="#">Apéndice A: Accesos directos de teclado</a>	Este apéndice describe los accesos directos de teclado disponibles en Aplicación Receptionista.

## 2 Introducción a Aplicación Receptionista

Aplicación Receptionista es una consola de Asistente de Telefonía mediante un interfaz Web. Es utilizado por receptionistas o asistentes telefónicos que están de cara al público y gestionan las llamadas entrantes de las empresas.

Aplicación Receptionista ofrece los siguientes beneficios a los usuarios:

- Un diseño ergonómico, que sigue el flujo de trabajo natural de una llamada de izquierda a derecha de la pantalla
- Una gestión profesional de llamadas, donde la información crítica está disponible en tiempo real
- Una interfaz web, accesible desde un navegador web
- Un diseño elegante, estéticamente agradable

Aplicación Recepcionista soporta el conjunto completo de opciones de control de llamadas, supervisión de líneas a gran escala, estado de colas de llamadas, múltiples opciones de directorio y vistas, integración con Outlook y otras características requeridas en organizaciones grandes o distribuidas.

### 2.1.1 Interfaz de usuario

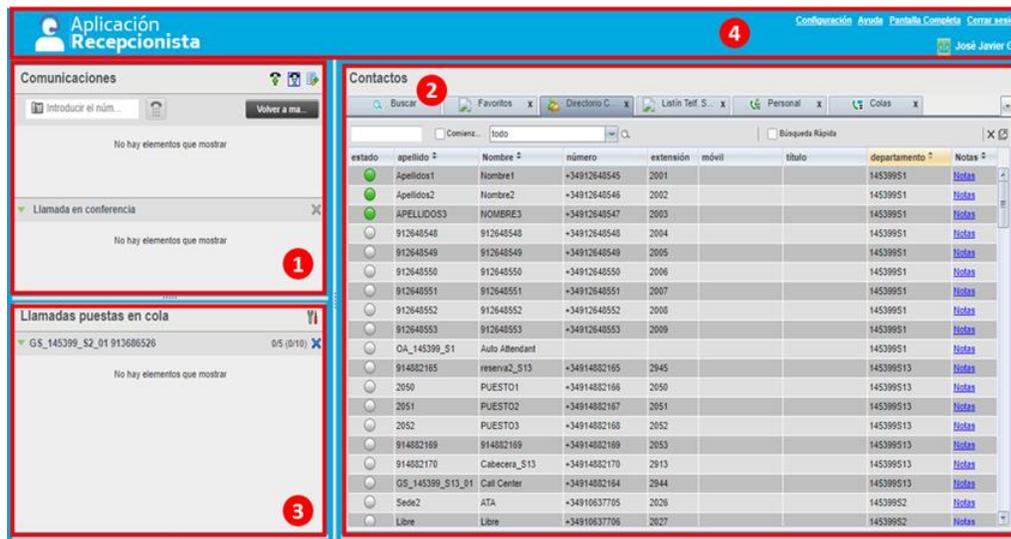


Figura 1 Interfaz principal de Aplicación Recepcionista

La interfaz contiene las siguientes áreas de trabajo principales:

1. **Consola de Comunicaciones** - Aquí es donde puede ver y gestionar sus llamadas actuales.
2. **Panel de Contactos** - Este panel contiene los directorios de contactos, que usa para transferir llamadas a contactos y supervisar los contactos seleccionados.
3. **Panel de Llamadas puestas en cola** - Aquí es donde puede gestionar sus llamadas en cola. Necesita ser supervisor de un Call Center Premium o agente de un Call Center Básico/Grupo de Salto para ver las llamadas encoladas.
4. **Panel de Logotipo** - Muestra enlaces a opciones de configuración y proporciona información sobre el usuario que ha iniciado sesión. También muestra mensajes de error, de advertencia y de información para el usuario.

Para más información, consulte la sección [4 Explorar el espacio de trabajo](#).

## 2.1.2 Directorios de contactos

La siguiente tabla enumera los directorios de contactos disponibles en Aplicación Recepcionista. La columna *Comentarios* especifica ajustes adicionales requeridos para acceder al directorio.

Nombre del directorio	Contenido	Comentarios
Favoritos	Incluye los contactos cuyo estado del teléfono está supervisando estáticamente en ese momento. La lista de contactos para supervisar debe configurarse en el portal de administración del servicio.	La supervisión está limitada a 200 contactos estáticos por usuario de Aplicación Recepcionista en toda la empresa.
Directorio Corporativo	Incluye todos los contactos de empresa que forman parte del servicio de voz (Centrex IP o Fusión Empresas).	Puede supervisar dinámicamente los contactos en su Directorio Corporativo. La cantidad máxima de contactos que puede supervisar dinámicamente no puede exceder 100.
Listín Telf. Empresa/Sede	Incluye la lista de teléfonos comunes de su empresa, no incluidos en el Directorio Corporativo, configurados por su administrador a través del portal de administración del servicio.	El directorio puede estar vacío si su administrador no configuró ningún contacto. En Fusión Empresas sólo aplica el de Sede, donde aparecerán los contactos de toda la Empresa
Contactos Supervisados	Incluye los contactos cuyo estado del teléfono está supervisando dinámicamente en ese momento.	Si el directorio está vacío, no se muestra.
Personal	Incluye todos los contactos de su directorio personal, el cual ha sido configurado a través del portal de administración del servicio.	
Marcado rápido	Incluye todos los códigos de marcado rápido configurados por el usuario.	Necesita tener configurados los servicios de Marcación Abreviada 8 y/o Marcación Abreviada 100.
Colas	Muestra los diferentes Call Center a los que está suscrito como agente o como supervisor.	En Fusión Empresas muestra los diferentes Grupos de Salto, ya que los mismos se corresponden con un Call Center Básico, en dicho Call Center no es posible disponer de supervisores.
Outlook	Muestra todos sus contactos de Outlook.	

Para obtener información sobre la gestión de sus directorios de contactos, consulte la sección [7 Gestionar Contactos](#). Para obtener información sobre el uso de sus contactos para realizar y gestionar llamadas, consulte la sección [5 Gestionar Llamadas](#). Para obtener información sobre supervisar contactos, consulte la sección [8 Supervisar contactos](#).

### 2.1.3 Funciones de gestión de llamadas

Aplicación Recepcionista proporciona las siguientes funciones de gestión de llamadas.

Función	Referencia rápida
Ver detalles de llamadas	<a href="#">Ver información de llamadas</a>
Marcar contacto	<a href="#">Marcar contacto</a>
Marque el número Ad Hoc	<a href="#">Marcar un número Ad Hoc</a>
Volver a marcar	<a href="#">Volver a marcar un número</a>
Marcado rápido	<a href="#">Marcado rápido</a>
Marcar desde el historial de llamadas	<a href="#">Marcar desde historial</a>
Responder una llamada	<a href="#">Responder llamada</a>
Llamada en espera	<a href="#">Poner llamada en espera</a>
Reanudar una llamada en espera	<a href="#">Reanudar llamada en espera</a>
Finalizar una llamada	<a href="#">Finalizar llamada</a>
Transferencia de llamada directa	<a href="#">Transferir una llamada de forma directa</a>
Transferencia de llamada supervisada	<a href="#">Transferir una llamada supervisada</a>
Transferencia de llamada con consulta	<a href="#">Transferir una llamada con consulta</a>
Transferir a buzón de voz	<a href="#">Transferir al buzón de voz</a>
Transferir a la cola	<a href="#">Transferir</a>
Estacionamiento de llamadas grupales	<a href="#">Aparcar de llamadas grupales</a>
Capturar una llamada	<a href="#">Capturar una llamada</a>
Intrusión en una llamada	<a href="#">Intrusión en una llamada</a>
Empezar una Llamada en Conferencia	<a href="#">Empezar una conferencia a tres</a>
Añadir un participante a una Conferencia	<a href="#">Agregar participante a la conferencia</a>
Llamada en Conferencia en espera	<a href="#">Poner en espera una conferencia</a>
Reanudar una Llamada en Conferencia	<a href="#">Reanudar Llamada en Conferencia</a>
Poner un participante en Espera	<a href="#">Poner a un participante de la conferencia en espera</a>
Sacar a un participante de en Espera	<a href="#">Reanudar un participante de la conferencia</a>
Finalizar la llamada de un participante	<a href="#">Eliminar participante en la conferencia</a>
Salir de la Llamada en Conferencia	<a href="#">Salir de la conferencia</a>
Finalizar una Llamada en Conferencia	<a href="#">Finalizar conferencia</a>

Para más información, consulte la sección [5 Gestionar llamadas](#).

### 3 Empezar

El acceso a Aplicación Recepcionista se realiza a través de un navegador Web accediendo a la URL del servicio: <https://repcionista.movistar.es>

**NOTA 1:** La resolución de pantalla mínima requerida es de 1024 x 768 píxeles.

**NOTA 2:** Aplicación Recepcionista soporta iniciar sesión con usuarios diferentes desde la misma máquina al mismo tiempo.

**NOTA 3:** Al usar la característica de Integración de Outlook, asegúrese de que Outlook se esté ejecutando antes de iniciar Aplicación Recepcionista. De lo contrario, la funcionalidad de Integración de Outlook podría no funcionar.

Al acceder a la aplicación, se descarga un archivo Java (JNLP) requerido para ejecutar algunas de las características de Aplicación Recepcionista. Es necesario ejecutar el archivo, ya que en caso de no hacerlo, algunas características no estarán disponibles. Para más información, consulte la sección [3.2 Iniciar archivo JNLP](#).

#### 3.1 Iniciar sesión desde el navegador web

Para iniciar sesión en la aplicación, use las mismas credenciales que el cliente de Comunicaciones Unificadas FlexApp (CCUU de aquí en adelante), en caso de que lo tuviera asignado. En caso de no disponer de credenciales, debe solicitárselas al administrador de la empresa, que podrá habilitarlas desde el Portal de Administración.

- 1) En su navegador web, introduzca la URL de Aplicación Recepcionista. Aparecerá la página de *inicio de sesión*.



Nombre de usuario

Contraseña

Registrarse

Permanezca registrado

Opciones adicionales ▾

Figura 2 Página de inicio de sesión de Aplicación Recepcionista

- 2) Introduzca su identificador de usuario y su contraseña.

Si no está seguro de su identificador de usuario y su contraseña, póngase en contacto con el administrador de su empresa.

- 3) Para configurar el idioma, haga clic en **Opciones adicionales**. El área se expande mostrando opciones avanzadas.

Nombre de usuario

Contraseña

Añadir dominio

Español (España) ▼

Registrarse

Permanezca registrado

Mostrar menos ▲

Figura 3 Página de inicio de sesión de Aplicación Recepcionista - Opciones avanzadas

- 4) El dominio debe permanecer vacío.
- 5) Para cambiar el idioma, en la lista desplegable *Idioma* seleccione un idioma nuevo.
- 6) Opcionalmente, puede marcar *Permanezca registrado*. Esto almacena sus credenciales en una cookie de navegador para que la navegación futura a la URL del servicio, desde la misma combinación de máquina y navegador, inicie sesión automáticamente. Si cierra la ventana o la pestaña del navegador donde se está ejecutando la aplicación sin cerrar la sesión, la próxima vez que acceda a la URL de la aplicación, se iniciará sesión automáticamente. Si cierra sesión de manera explícita, sus credenciales no se conservarán.
- 7) Inicie sesión haciendo clic en **Registrarse**.

Ha iniciado sesión. A medida que se conecta al servicio, se descarga un archivo JNLP para ejecutar algunas las características de integración con el escritorio de Aplicación Recepcionista en su equipo informático. Para ver la lista de características de integración de escritorio disponibles en Aplicación Recepcionista, consulte la sección [11.4 Ajustes - Complementos](#). Debe permitir ejecutar el archivo; de lo contrario, las características de integración con el escritorio no estarán disponibles. Para más información, consulte la sección siguiente [3.2 Iniciar archivo JNLP](#).

**NOTA:** En algunas combinaciones de navegador/sistema operativo, cuando pulsa **ENTER** en lugar del botón *Registrarse*, aparece una página en blanco en lugar de la interfaz principal del servicio.

### 3.2 Iniciar archivo JNLP

Aplicación Recepcionista necesita el servidor Java HTTPS para ejecutar sus características de integración de escritorio. Para ver la lista de características de integración de escritorio disponibles en Aplicación Recepcionista, consulte la sección [11.4 Ajustes - Complementos](#).

Al iniciar sesión de Aplicación Recepcionista por primera vez, y en ocasiones sucesivas tras un reinicio de su equipo informático, será necesario que autorice la descarga de dicho fichero y con posterioridad ejecute el mismo. La descarga del fichero debería durar muy poco tiempo ya que su tamaño es muy pequeño.

Mientras no lo ejecute verá en el *Panel de Logotipo* un mensaje advirtiéndole de la necesidad de que lo ejecute para disponer de las características de integración de escritorio. Debido a que no es estrictamente necesario disponer de dichas características, el mensaje permanecerá en el *Panel de Logotipo* solamente durante unos instantes, desapareciendo después.

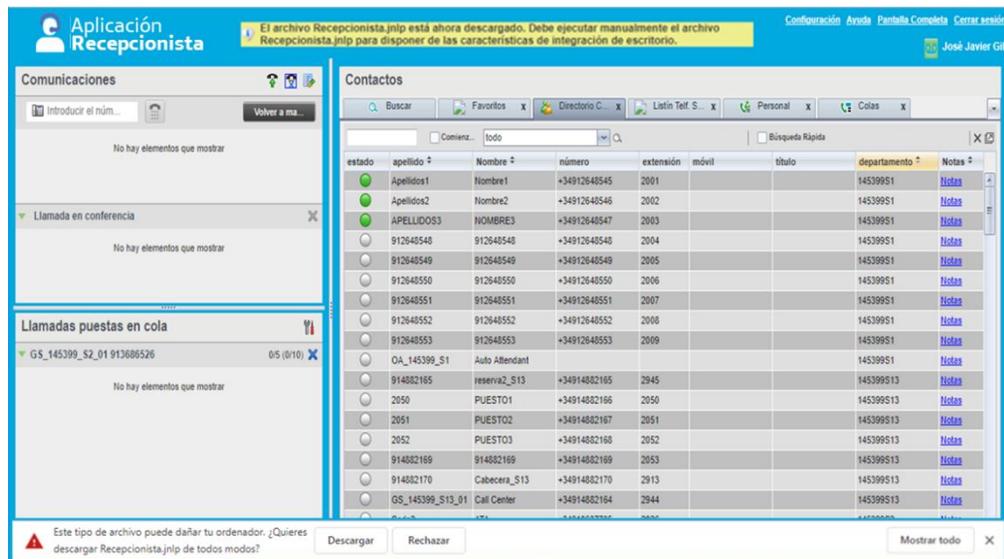


Figura 4 Interfaz principal tras inicio de sesión por primera vez

Realice los siguientes pasos para aceptar la descarga e instalar el servidor:

- 1) En la ventana emergente de descarga de archivos que aparece en la parte inferior de su navegador, donde le pregunta si desea abrir o guardar el archivo, guarde el archivo y ábralo a continuación.

Los mensajes sobre la descarga y verificación de la aplicación contenida en el archivo aparecen seguidos de un cuadro de diálogo que le pregunta si desea ejecutar la aplicación.

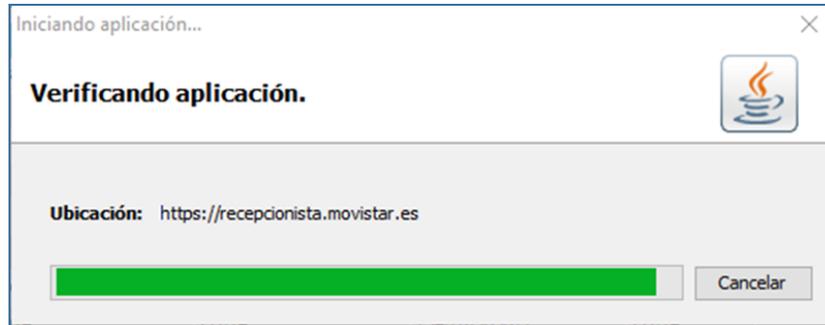


Figura 5 Descargando y verificando la ventana emergente de la aplicación



Figura 6 "¿Quieres ejecutar esta aplicación?" Cuadro de diálogo

- 2) Haga clic en **Ejecutar**. Esto arranca el servidor Java HTTPS, lo cual permite a Aplicación Recepcionista acceder a las características de integración de escritorio. Las características de integración de escritorio no estarán disponibles si hace clic en **Cancelar**.
- 3) Después de unos pocos segundos, desaparecerá en el Panel de Logotipo el mensaje que le advertía de la necesidad de ejecutar manualmente el archivo JNLP. La desaparición no garantiza que se haya instalado correctamente, ya que podrá ser porque se ha instalado correctamente, o porque ha vencido el tiempo de muestra del mensaje.
- 4) En cualquier momento puede confirmar si el servidor Java HTTPS está disponible, y por lo tanto disponibles las características de integración con el escritorio. Para ello intente activar alguna característica de integración de escritorio, como por ejemplo la de añadir un acceso directo a Aplicación Recepcionista en el escritorio, según se detalla en la sección [11.4 Ajustes - Complementos](#).

Tras pulsar sobre el botón **Añadir acceso directo** que encontrará en la pestaña *Complementos*, aparecerá un mensaje en el *Panel de Logotipo* con el resultado de la activación. Si el mensaje indica que se ha podido crear el acceso directo, el servidor Java HTTPS estaría disponible.

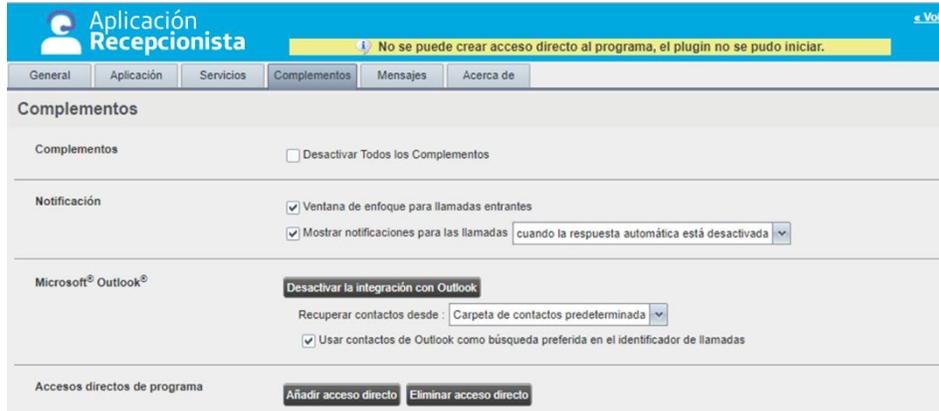


Figura 7 Disponibilidad java HTTPS

Si el mensaje indica que no se ha podido crear el acceso directo, es que no está disponible el servidor Java HTTPS por lo que tendrá que repetir el proceso en caso de precisar las características de integración con el escritorio. Si llegó a descargar el archivo JNLP, tendrá que ejecutar dicho archivo accediendo al directorio donde se descargó el mismo. Si no lo llegó a instalar, tendrá que salir de Aplicación Recepcionista y volver a iniciar sesión.

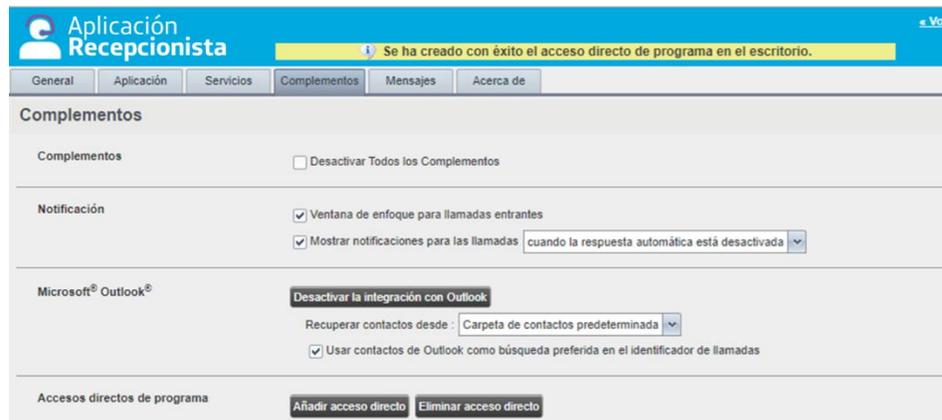


Figura 8 Comprobación disponibilidad servidor java HTTPS

- 5) Debido a restricciones de seguridad, la aplicación puede no ejecutarse. Si ocurre esto, realice los pasos especificados en la sección [12.4 Ajustes de seguridad para características de integración de escritorio](#).
- 6) Si el certificado del navegador requerido para ejecutar el servidor Java HTTPS aún no se ha importado a su equipo informático, aparece un cuadro de diálogo solicitando su permiso para instalarlo. Siga los pasos en la sección [12.3 Certificado para características de Integración de escritorio](#) para permitir que se instale el certificado. Esto ocurre solo una vez cuando el certificado aún no se ha importado a ningún navegador. Si el certificado ya se ha importado, aparece un mensaje que le informa que ya existe y Aplicación Recepcionista continúa cargando los plugins.

**NOTA:** Si actualiza el navegador después de que haya arrancado el servidor Java HTTPS local, el archivo JNLP no se descargará nuevamente y el servidor Java HTTPS simplemente continuará con la inicialización de las características de integración del escritorio.

- 7) Cuando ejecuta complementos de escritorio en el navegador Edge (Windows 10), puede aparecer la siguiente ventana emergente que le pide que permita LoopbackExempt. Haga clic en **Sí**. Una vez que LoopbackExempt está habilitado, los complementos de escritorio deberían funcionar sin problemas en el navegador Edge.

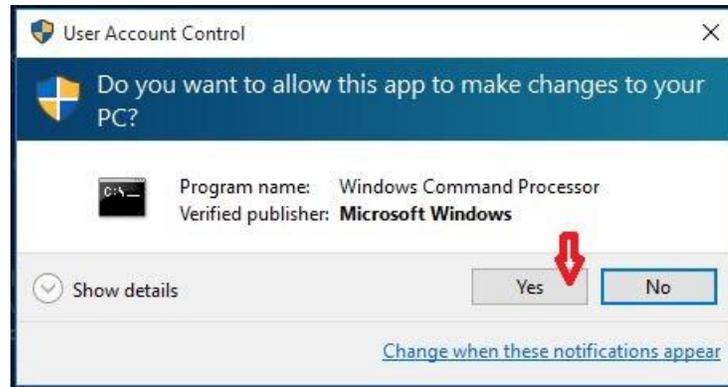


Figura 9 Ventana emergente de control de cuentas de usuario

### 3.3 Restricciones de inicio de sesión

Solo puede tener una sesión activa de Aplicación Recepcionista simultáneamente con el mismo usuario. Cuando inicia sesión desde una segunda ubicación con el mismo usuario, se cierra la sesión en la ubicación original automáticamente mostrando el siguiente mensaje: "Se ha cerrado su sesión porque inició sesión desde otra ubicación".



Figura 10 Cuadro de diálogo de inicio de sesión con mensaje de error

### 3.4 Cerrar sesión

#### Para cerrar sesión en Aplicación Recepcionista:

- 1) Haga clic en el enlace *Cerrar sesión* en la parte superior derecha de la interfaz principal.

Aparece un mensaje que le pregunta si desea guardar su espacio de trabajo actual.



Figura 11 Cuadro de diálogo de preguntas

- 2) Haga clic en **Sí** para guardar su espacio de trabajo actual. Esto le permite conservar la misma configuración en su próxima sesión.
- 3) Para obtener información sobre los elementos del espacio de trabajo que se pueden personalizar, consulte la sección [11.1.6 Espacio de trabajo](#).

Se debe tener en cuenta que algunas modificaciones realizadas en el portal de administración tienen efecto después de reiniciar la sesión.

### 3.5 Configure su entorno

Se recomienda que configure Aplicación Recepcionista de la siguiente manera cuando inicie sesión por primera vez.

- Seleccione Call Centers para gestionar - Consulte la sección [10.1 Seleccione Call Centers para gestionar](#).
- Únase a colas y establezca su estado en el Call Center tras inicio de sesión - Consulte la sección [11.2 Ajustes - Aplicación](#).

Para obtener información sobre otras opciones de configuración de Aplicación Recepcionista, consulte la sección [11 Configurar Aplicación Recepcionista](#).

### 3.6 Cambie su contraseña

Recuerde que su contraseña es común para CCUU y Aplicación Recepcionista, y que debe usar la nueva contraseña cuando acceda a cualquiera de las dos aplicaciones. La contraseña debe seguir las reglas de contraseña establecidas en el servicio:

- No puede contener la identificación de usuario.
- Debe tener un mínimo de 8 caracteres.
- Debe contener al menos una mayúscula.
- Debe contener al menos una minúscula.
- Debe contener al menos un número.

#### Para cambiar su contraseña:

- 1) En la parte superior derecha de la interfaz principal, haga clic en el enlace **Configuración**. Aparece la página *Ajustes - General*.

- En el área *Cuenta*, haga clic en el enlace **Cambiar contraseña**. El área se expande, lo cual le permite cambiar su contraseña.

Figura 12 Cuenta - Cambiar contraseña

- Introduzca su contraseña actual y nueva y haga clic en **Cambiar contraseña**. Tenga en cuenta que el botón **Restaurar** no restablece su contraseña. Solo borra los datos de entrada.

## 4 Explorar el espacio de trabajo

Cuando inicie sesión en Aplicación Recepcionista, aparece la página principal donde realiza la mayoría de sus tareas de gestión y supervisión de llamadas. Además, la página principal proporciona un enlace a las páginas de *Configuración*, donde puede configurar varios ajustes de Aplicación Recepcionista.

estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título	departamento	Notas
	Apellidos1	Nombre1	+34912648545	2001			145399S1	Notas
	Apellidos2	Nombre2	+34912648546	2002			145399S1	Notas
	APPELLIDOS3	NOMBRE3	+34912648547	2003			145399S1	Notas
	912648548	912648548	+34912648548	2004			145399S1	Notas
	912648549	912648549	+34912648549	2005			145399S1	Notas
	912648550	912648550	+34912648550	2006			145399S1	Notas
	912648551	912648551	+34912648551	2007			145399S1	Notas
	912648552	912648552	+34912648552	2008			145399S1	Notas
	912648553	912648553	+34912648553	2009			145399S1	Notas
	OA_145399_S1	Auto Attendant					145399S1	Notas
	914802165	reserva2_S13	+34914802165	2845			145399S13	Notas
	2050	PUESTO1	+34914802166	2050			145399S13	Notas
	2051	PUESTO2	+34914802167	2051			145399S13	Notas
	2052	PUESTO3	+34914802168	2052			145399S13	Notas
	914802169	914802169	+34914802169	2053			145399S13	Notas
	914802170	Cabecera_S13	+34914802170	2913			145399S13	Notas
	GS_145399_S13_01	Call Center	+34914802164	2844			145399S13	Notas
	Sede2	ATA	+34910637705	2026			145399S2	Notas
	Libre	Libre	+34910637706	2027			145399S2	Notas

Figura 13 Interfaz principal de Aplicación Recepcionista

Muchos aspectos visuales de Aplicación Recepcionista son configurables. Por ejemplo, puede decidir qué ventanas deben abrirse, y cambiar el tamaño y la ubicación de las mismas en la pantalla. Luego puede guardar su área de trabajo y recuperarlo la próxima vez que inicie sesión. Para obtener más información sobre cómo guardar sus ajustes, consulte la sección [11.1.6 Espacio de trabajo](#).

Para trabajar en modo de pantalla completa, haga clic en el enlace **Pantalla completa** en la esquina superior derecha de la ventana principal. El enlace cambia a **Salir de pantalla completa**, en el que puede hacer clic para salir del modo de pantalla completa.

**NOTA 1:** Para trabajar en modo de pantalla completa, también puede pulsar la tecla F11. Para salir del modo de pantalla completa, debe pulsar la tecla F11 nuevamente. No puede mezclar las operaciones F11 y Pantalla completa. En otras palabras, si hizo clic en *Pantalla completa* para entrar al modo de pantalla completa, debe hacer clic en *Salir de pantalla completa* para salir del modo de pantalla completa. Si pulsó la tecla F11 para entrar al modo de pantalla completa, debe volver a pulsar la tecla F11 para salir de él.

**NOTA 2:** Las operaciones Atrás, Adelante y Refrescar del navegador web no son compatibles con Aplicación Recepcionista; y si se realiza, los resultados son inconsistentes.

**NOTA 3:** Cuando se cambia el tamaño de una ventana verticalmente, los paneles no siempre cambian de tamaño para llenar la ventana. Para cambiar el tamaño de una ventana, arrastre la ventana desde la esquina inferior derecha u ocúltela y luego expanda los paneles después del cambio de tamaño para ajustarlos a la ventana.

También puede cambiar el tamaño de los paneles de la *Consola de Comunicaciones* y *Contactos* moviendo la barra entre los dos hacia la izquierda o hacia la derecha. Aplicación Recepcionista recuerda la posición de la barra al cerrar sesión, y estará en la misma posición la próxima vez que inicie sesión.

La mayoría de los controles de Aplicación Recepcionista están basados en el contexto, lo que significa que aparecen sólo cuando se puede realizar la acción que representan. Los controles basados en contexto, que le permiten tomar acciones en las llamadas, se llaman botones de acción. Para ver la lista de controles disponibles en Aplicación Recepcionista, consulte la sección [4.5 Controles](#). Los botones de acción se describen en la sección [4.5.1 Botones de acción de llamada](#).

Esta sección describe los siguientes elementos de la interfaz principal de Aplicación Recepcionista:

- [Panel de logotipo](#)
- [Consola de Comunicaciones](#)
- [Panel de contactos](#)
- [Panel de Llamadas puestas en cola](#)
- [Controles](#)

Las páginas de Ajustes, a las que se accede a través del vínculo *Configuración*, que se usan para configurar Aplicación Recepcionista, se describen en la sección [11 Configurar Aplicación Recepcionista](#).

El cuadro de diálogo *Historial de llamadas* se describe en la sección [9 Gestionar el historial de llamadas](#).

## 4.1 Panel de logotipo

La página principal de Aplicación Recepcionista y las páginas de *Ajustes* contienen un panel de *Logotipo*, que muestra el logotipo de Aplicación Recepcionista, mensajes globales, enlaces a otros elementos de la interfaz o funciones de Aplicación Recepcionista e información sobre el usuario que ha iniciado sesión.



Figura 14 Panel de logotipo de Aplicación Recepcionista

#### 4.1.1 Área de mensaje global

El *Área del mensaje global* es el área central del *Panel del logotipo* y es utilizada por Aplicación Recepcionista para mostrar información, advertencias y mensajes de error al usuario. Aparece un mensaje durante varios segundos y luego desaparece.

#### 4.1.2 Enlaces de Ajustes, ayuda y cierre de sesión

El *Panel de logotipo* muestra enlaces a las páginas de *Configuración*, *Ayuda*, *Pantalla Completa* y *Cerrar sesión*.

#### 4.1.3 Información sobre el usuario que inició sesión

En la parte superior derecha de la interfaz principal se muestra información suya, como su nombre. En el caso de que disponga de la solución de Fusión Empresas se muestra adicionalmente el estado de su buzón de voz.

El icono del Buzón de voz  (disponible únicamente en Fusión Empresas) solamente está presente si hay mensajes pendientes de ser atendidos. Para acceder a los mismos deberás acceder desde tu dispositivo de voz, ya sea un terminal IP o un cliente de CCUU.

### 4.2 Consola de Comunicaciones

La *Consola de Comunicaciones* se utiliza para ver y gestionar sus llamadas actuales. Para obtener información sobre cómo gestionar sus llamadas, consulte la sección [5 Gestionar llamadas](#).

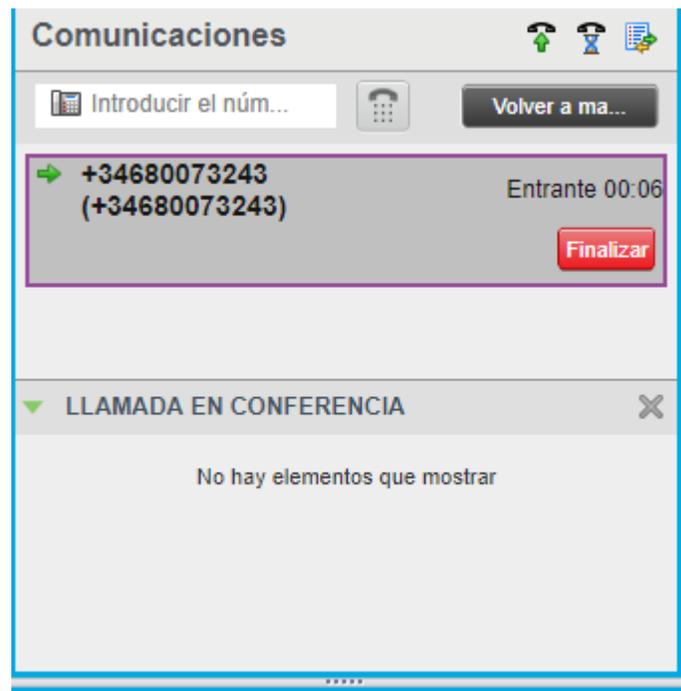


Figura 15 Consola de Comunicaciones

La *Consola de Comunicaciones* contiene las siguientes áreas:

- [Encabezado](#)
- [Marcador](#)
- [Llamadas actuales](#)
- [Panel de Llamada en Conferencia](#)

#### 4.2.1 Encabezado

El encabezado de la Consola de Comunicaciones contiene los siguientes controles:

- Botón de historial de llamadas  - Esto le permite acceder a la lista de sus llamadas anteriores.
- Botón de llamada en espera  - Esto le permite habilitar el servicio de llamada en espera.
- Botón de respuesta automática  - Esto le permite responder sus llamadas automáticamente.

#### 4.2.2 Marcador

El *Marcador*, ubicado debajo del encabezado, le permite hacer llamadas introduciendo directamente el número destino. Hay que tener en cuenta que la llamada que se solicite desde la aplicación se lanzará desde los diferentes dispositivos que tenga asociado al mismo usuario, ya sea terminal IP o cliente de CCUU.



Figura 16 Consola de Comunicaciones - Marcador

- El cuadro de texto *Introducir el número* es donde se introduce el número para marcar. Pulse  a continuación para hacer la llamada.
- Los botones a la derecha, llamados botones de acción, cambian según el contexto y le permiten realizar operaciones con las llamadas. Para más información, consulte las secciones [4.2.5 Estados de llamada y acciones](#) y [4.5.1 Botones de acción de llamada](#).

### 4.2.3 Llamadas actuales

La *Consola de Comunicaciones* muestra sus llamadas actuales y le permite realizar acciones sobre ellas.

Si está involucrado en una Llamada en Conferencia, sus detalles se muestran en el panel de *Llamada en Conferencia* en la parte inferior de la *Consola de Comunicaciones*. El panel de *Llamada en Conferencia* se describe en la siguiente sección.

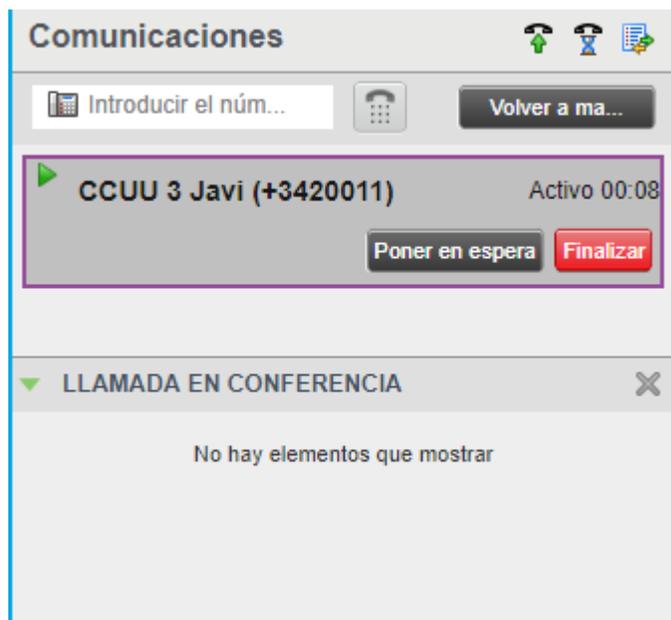


Figura 17 Consola de Comunicaciones - Llamadas actuales

Cada llamada se enumera en una línea separada con la siguiente información:

- Llamante - Este es el nombre del llamante (si está disponible) y el número de teléfono entre paréntesis. Si no se ha configurado el nombre del llamante, como nombre del llamante aparece el número de teléfono.
- Llamante (en una llamada que se ha desviado) - Este es el nombre (si está disponible) de la parte que desvió (transfirió o reenvió) la llamada antes de que recibiera la llamada y el número de teléfono entre paréntesis. Si la llamada fue desviada más de una vez, la última persona que desvió la llamada se enumera primero; la penúltima parte se enumera en segundo lugar; etc.

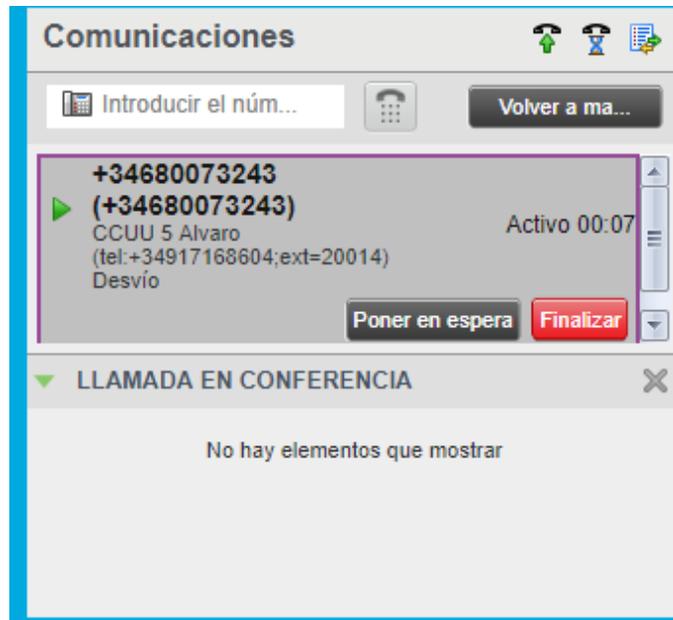


Figura 18 Consola de Comunicaciones - Llamadas actuales desviadas

- Icono de estado de llamada - Esta es una representación visual del estado actual de la llamada. Para más información, consulte la sección [4.2.5 Estados de llamada y acciones](#).
- Nombre de estado de la llamada - Este es el nombre para mostrar el estado en que se encuentra la llamada actualmente.
- Duración de la llamada [duración En espera] - Esta es la duración de la llamada desde el momento en que se recibió la llamada y refleja con precisión cuánto tiempo ha estado presente la llamada en el sistema. Además, para llamadas en espera, también se muestra el tiempo que una llamada ha estado en espera.
- Botones de acción - Estos botones son para las operaciones que puede realizar actualmente con la llamada. Para más información, consulte las secciones [4.2.5 Estados de llamada y acciones](#) y [4.5.1 Botones de acción de llamada](#).

#### 4.2.4 Panel de Llamada en Conferencia

El panel de *Llamada en Conferencia* muestra su conferencia actual y le permite gestionar sus conferencias telefónicas. Solo puede participar en una llamada en conferencia a la vez.

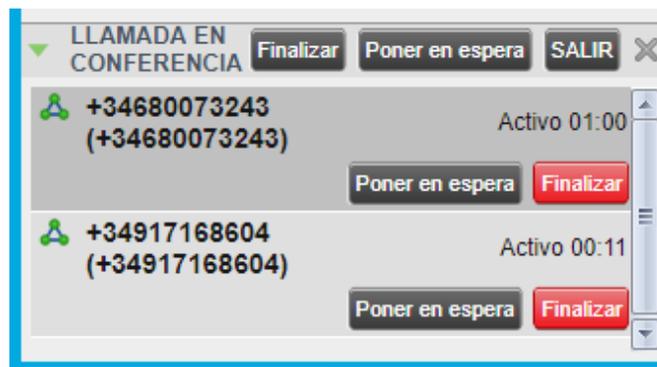


Figura 19 Panel de Llamada en Conferencia

La barra de encabezado contiene varios controles que le permiten gestionar la conferencia:

- Botón **Poner en espera**  - Esto le permite colocar una conferencia en espera.
- Botón **RES**  - Esto le permite reanudar una conferencia, previamente colocada En espera.
- Botón **SALIR**  - Esto te permite salir de la conferencia.
- Botón **Finalizar**  - Esto te permite finalizar la conferencia.

El panel enumera los tramos de llamada que conforman su conferencia actual. Cada llamada bidireccional se muestra en una línea separada. La información que se muestra para cada tramo de llamada es la misma que la información que se muestra para una llamada bidireccional. Para obtener información, consulte la sección [4.2.3 Llamadas actuales](#).

#### 4.2.5 Estados de llamada y acciones

La siguiente tabla enumera los posibles estados de llamada y el icono que representa cada estado.

Estado de llamada	Mostrar icono
Llamada entrante	
Llamada saliente	
Activa	
En espera	
Activa (en conferencia)	
En espera (en conferencia)	

### 4.3 Panel de contactos

El panel *Contactos* contiene sus directorios de contactos en un formato con pestañas y le permite usar sus contactos para realizar o gestionar llamadas. Para obtener información sobre el uso de contactos para gestionar llamadas, consulte la sección [5 Gestionar llamadas](#). Para obtener información sobre cómo organizar y gestionar sus directorios de contactos, consulte la sección [7 Gestionar Contactos](#).

estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título	departamento	Notas
●	Apellidos1	Nombre1	+34912648545	2001			145399S1	<a href="#">Notas</a>
●	Apellidos2	Nombre2	+34912648546	2002			145399S1	<a href="#">Notas</a>
●	APELLIDOS3	NOMBRE3	+34912648547	2003			145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	912648548	912648548	+34912648548	2004			145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	912648549	912648549	+34912648549	2005			145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	912648550	912648550	+34912648550	2006			145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	912648551	912648551	+34912648551	2007			145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	912648552	912648552	+34912648552	2008			145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	912648553	912648553	+34912648553	2009			145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	OA_145399_S1	Auto Attendant					145399S1	<a href="#">Notas</a>
○	914882165	reserva2_S13	+34914882165	2945			145399S13	<a href="#">Notas</a>
○	2050	PUESTO1	+34914882166	2050			145399S13	<a href="#">Notas</a>
○	2051	PUESTO2	+34914882167	2051			145399S13	<a href="#">Notas</a>
○	2052	PUESTO3	+34914882168	2052			145399S13	<a href="#">Notas</a>

Figura 20 Panel de contactos de Aplicación Recepcionista

El panel de *Contactos* contiene las siguientes áreas:

- Barra de gestión de directorios
- Lista de directorios
- Pestaña de búsqueda
- Pestaña Favoritos
- Pestaña Corporativo
- Listín Telf. Empresa/Sede
- Pestaña de Contactos Supervisados
- Pestaña Personal
- Pestaña de Marcado
- Pestaña Colas
- Pestaña Outlook
- Pestañas de resultados de búsqueda
- Pestañas de Directorios de Empresa Personalizados

Para obtener información, consulte la sección [2 Introducción a Aplicación Recepcionista](#) o a su administrador.

Sólo puede ver el contenido de un directorio cada vez. La información que se muestra para un contacto depende del directorio, que se describe en las siguientes subsecciones.

Cuando se hace clic en un contacto en cualquier directorio, el contacto se expande y aparecen los botones de acción para las operaciones que se pueden realizar sobre dicho contacto. Adicionalmente, en algunos casos, se puede mostrar información adicional del mismo.

Para ver la lista de botones de acción disponibles en Aplicación Recepcionista, consulte la sección [4.5.1 Botones de acción de llamada](#).

#### 4.3.1 Barra de gestión de directorios

La barra de *gestión de directorios* contiene controles que le permiten realizar operaciones de búsqueda, crear directorios a partir de resultados de búsqueda y editar directorios.

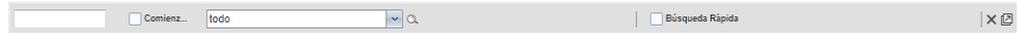


Figura 21 Barra de gestión de directorios

Para obtener información sobre la gestión de directorios de contactos, consulte la sección [7 Gestionar Contactos](#).

#### 4.3.2 Lista de directorios

La flecha desplegable  a la derecha de las pestañas de directorios, cuando se hace clic, muestra la lista de directorios disponibles para usted y le permite seleccionar pestañas de directorio para que se muestren en el panel de *Contactos*. Cuando las pestañas para mostrar no encajan en la ventana, aparecen flechas de desplazamiento  y le permite desplazarse hacia la izquierda y hacia la derecha para mostrar pestañas ocultas.

Para más información, consulte la sección [7.1 Mostrar/ocultar directorios](#).

#### 4.3.3 Pestaña de búsqueda

La pestaña *Buscar* se usa para buscar contactos específicos en todos sus directorios de contactos. Para obtener información sobre cómo realizar búsquedas en el directorio, consulte la sección [7.3 Buscar Contactos](#).

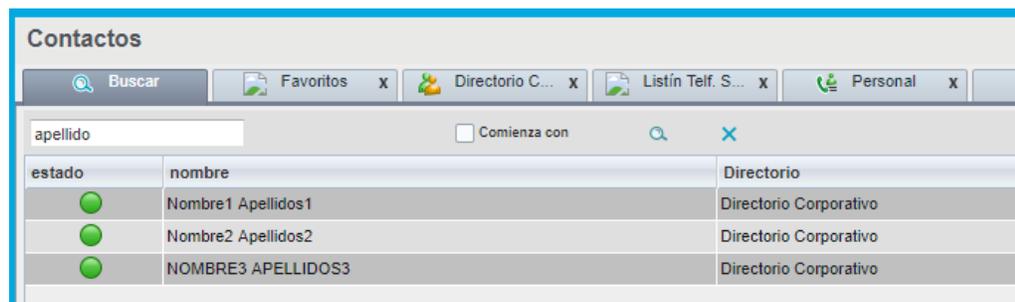


Figura 22 Panel de contactos - Pestaña de búsqueda

Los resultados de búsqueda pueden contener contactos de varios directorios, y se puede mostrar la siguiente información para cada contacto (según corresponda): estado del teléfono, nombre del contacto y nombre del directorio donde se encuentra el contacto.

#### 4.3.4 Pestaña Favoritos

La pestaña *Favoritos* se utiliza para supervisar el estado del teléfono de los contactos seleccionados. El directorio de *Favoritos* proporciona la siguiente información para cada contacto (según corresponda): estado de la llamada, apellido y nombre, número de teléfono, extensión, número de teléfono móvil, departamento y enlace a las notas.

Los contactos a supervisar que aparecen en el apartado *Favoritos* deben configurarse en el portal de administración. Esto se conoce como supervisión estática. Para más información, consulte la sección [8 Supervisar contactos](#).

**NOTA:** La pestaña *Favoritos* siempre muestra un máximo de 200 contactos, incluso si se han seleccionado más de 200 contactos para la supervisión desde el portal de administración. Estos son los primeros 200 contactos de la lista proporcionada por el servidor. El orden de los contactos en esa lista puede diferir entre las sesiones y, como resultado, la lista de contactos que se muestra en la pestaña *Favoritos* también puede variar entre sus sucesivos accesos si el servidor devuelve más de 200 contactos.

estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título	departamento	Notas
	Casas	Jose Manuel	+34913686523	2240			145399S2 (145399G)	<a href="#">Notas</a>
	Ruano	Alvaro	+34913686519	2036			145399S2 (145399G)	<a href="#">Notas</a>

Figura 23 Panel de contactos - pestaña Favoritos

#### 4.3.5 Pestaña Directorio Corporativo

La pestaña *Directorio Corporativo* contiene los contactos en su directorio corporativo que se han configurado en el servicio de voz: Centrex IP o Fusión Empresas.

La siguiente información se muestra para cada contacto (según corresponda): estado de la llamada, nombre y apellido, número de teléfono, extensión, número de teléfono móvil, departamento y enlace a las notas. Si su servicio de voz es Fusión Empresas, en el campo departamento figurará el nombre que se haya configurado para la sede.

Es posible supervisar los contactos seleccionados sin tener que configurarlos previamente en el portal de administración. Esto se conoce como supervisión dinámica. Para más información, consulte la sección [8.2 Supervisión dinámica](#).

#### 4.3.6 Pestaña Listín Telf. Empresa/Sede

El directorio de *Listín Telf. Empresa o Sede* contiene la lista de teléfonos comunes de su empresa o sede, que no están en el directorio corporativo. Si su servicio de voz es Fusión Empresas, en el directorio *Listín Telf. Sede* aparecerán todos los contactos que se han definido para la empresa, y el directorio *Listín Telf. Sede* aparecerá vacío.

El nombre y el número de teléfono (como se configuró en el portal de administración) se muestran para cada contacto.

#### 4.3.7 Pestaña de Contactos Supervisados

El directorio de *Contactos Supervisados* contiene los contactos que supervisa dinámicamente. Cuando empieza a supervisar dinámicamente un contacto, ese contacto se agrega al directorio de *Contactos Supervisados*. Para más información, consulte la sección [8 Supervisar contactos](#).

Este directorio está oculto si no hay contactos supervisados dinámicamente.

**NOTA:** Si deja de supervisar el último contacto en el directorio de *Contactos Supervisados*, el directorio permanecerá visible hasta el siguiente inicio de sesión.

Se muestra la siguiente información para cada contacto (según corresponda): estado de la llamada, apellido y nombre, número de teléfono, extensión, número de teléfono móvil, departamento y enlace a las notas.

#### 4.3.8 Pestaña Personal

La pestaña *Personal* contiene los contactos de su lista de teléfonos personales en el portal de administración.

Puede editar sus contactos personales en Aplicación Recepcionista. Para obtener información sobre cómo gestionar sus contactos personales, consulte la sección [7.6 Gestionar contactos personales](#).

La información que se muestra para cada contacto incluye el nombre y número del contacto, según los configuró.

#### 4.3.9 Pestaña de Marcado rápido

La pestaña *Marcado rápido* muestra sus contactos de Marcado rápido 8 y Marcado rápido 100. Está disponible para los usuarios a los que se les han asignado los servicios Marcación Abreviada 8 y/o Marcación Abreviada 100. Si solo tiene uno de estos servicios, solo verá los contactos para ese servicio en su directorio de marcados rápidos.

Puede editar sus entradas de marcado rápido en Aplicación Recepcionista. Para obtener información sobre cómo gestionar sus entradas de marcado rápido, consulte la sección [7.7 Gestionar entradas de marcado rápido](#).

La información que se muestra para cada contacto incluye el código de marcado rápido, el número de teléfono y la descripción, tal como los configuró.

#### 4.3.10 Pestaña Colas

La pestaña *Colas* muestra la lista de Call Centers y números asociados en las que el usuario es agente o supervisor. El objetivo principal de este directorio es proporcionar una forma rápida de transferir llamadas a las colas. Si su servicio de voz es Fusión Empresas, mostrará la lista de Grupos de Salto que se hayan configurado, ya que equivale al Call Center Básico de Centrex IP.

La información que se muestra para cada cola incluye el nombre, número de teléfono, extensión y departamento (según corresponda).

#### 4.3.11 Pestaña Outlook

La pestaña de *Outlook* contiene sus contactos de Outlook. La información que se muestra para cada contacto incluye el nombre y apellido, el número de teléfono de trabajo, el número de teléfono móvil y el número de teléfono particular del contacto. Esta característica está disponible si tiene habilitada y configurada la característica de Integración de Outlook. Para más información, consulte la sección [11.4 Ajustes - Complementos](#).

#### 4.3.12 Pestañas de resultados de búsqueda

Cuando realiza una búsqueda en un directorio, puede conservar los resultados de la búsqueda y guardarlos en un nuevo directorio de contactos. El nombre del nuevo directorio es el mismo que el nombre del directorio en el que se realizó la búsqueda, añadiendo a continuación el patrón de búsqueda. El icono del directorio tiene una flecha

similar a la flecha que se usa en los iconos de acceso directo .

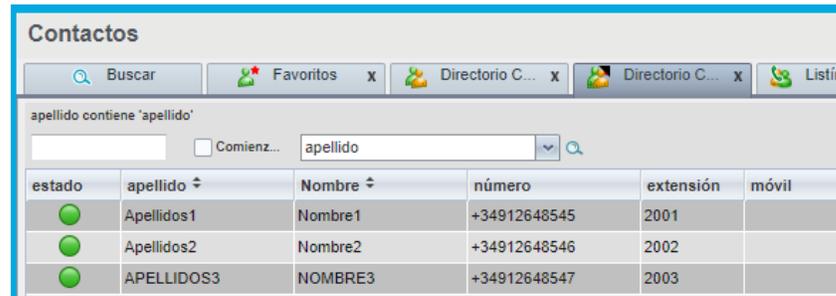


Figura 24 Panel de contactos - Pestaña Resultados de búsqueda

**NOTA:** Un directorio de resultados de búsqueda tiene las mismas propiedades que el directorio original, y puede realizar las mismas operaciones en los contactos en un directorio de resultados de búsqueda que en el directorio original.

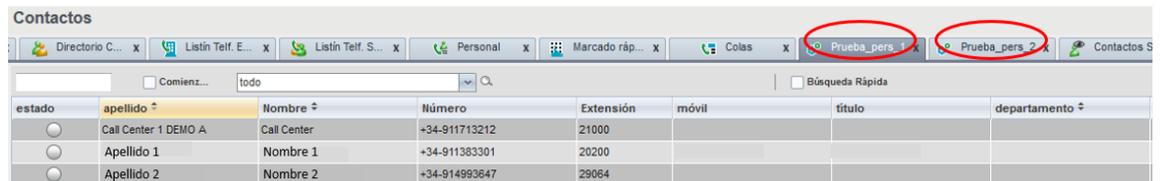
Puede realizar una búsqueda en un directorio de resultados de búsqueda y mantener los resultados en otra pestaña. La cantidad de directorios de resultados de búsqueda que puede crear está limitada a 10.

Los directorios de resultados de búsqueda solo están disponibles para la sesión actual. Además, una vez cerrado, no pueden ser restaurados. Si es necesario, realice la misma búsqueda nuevamente.

#### 4.3.13 Pestañas de Directorios de Empresa Personalizados

Dentro del portal del cliente del servicio Centrex IP, en Tu Configuración Avanzada, se podrán definir a nivel de grupo/sede Directorios de Empresa Personalizados.

Cada Directorio de Empresa Personalizado aparecerá en la Recepcionista de ese grupo/sede como una nueva pestaña dentro del panel de directorios. El nombre de la pestaña será el nombre del directorio de empresa personalizado.



#### 4.4 Panel de Llamadas puestas en cola

El panel *Llamadas puestas en cola* se utiliza para gestionar las llamadas en cola en los Call Centers seleccionados. Si su servicio de voz es Fusión Empresas, mostrará las llamadas en cola en los Grupos de Salto seleccionados, ya que equivale al Call Center Básico de Centrex IP. Para obtener más información sobre la gestión de llamadas en cola, consulte la sección [10 Gestionar llamadas en cola](#).

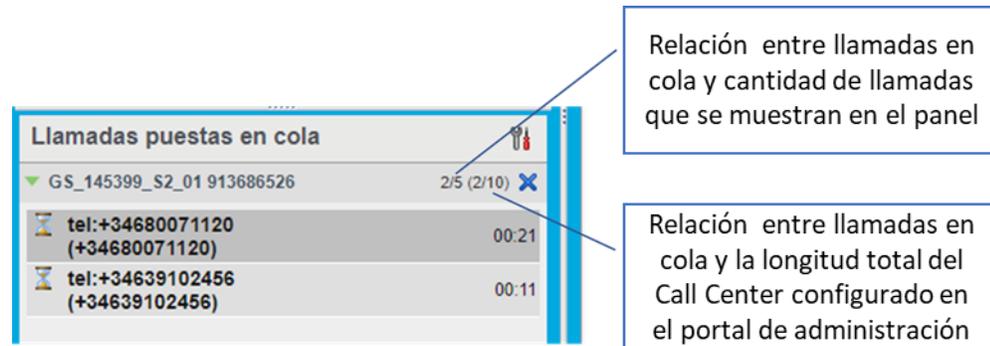


Figura 25 Panel de llamadas en cola

El panel enumera las llamadas en cola para los Call Centers seleccionados. Para obtener información sobre cómo seleccionar Call Centers a mostrar, consulte la sección [10.1 Seleccione Call Centers para gestionar](#).

Cada Call Center se muestra en un panel separado. El encabezado del panel muestra la siguiente información:

- El nombre del Call Center
- El número de teléfono principal del Call Center
- La cantidad de llamadas que se muestran actualmente para la cola frente a la cantidad máxima de llamadas que se pueden mostrar en el panel para dicha cola. Para cambiar este valor consulte la sección [10.2 Modificar el número de llamadas para mostrar](#)
- El número de llamadas en cola frente a la longitud de la cola. La longitud de la cola se puede modificar a través de la web de autogestión.

Un icono de *Mensaje a la espera*  indica que hay mensajes destacados para el Call Center. Disponible solamente en Fusión Empresas y condicionado a que se asigne el servicio de Buzón de voz al Grupo de Salto

Cuando se expande el panel de un Call Center, aparece la lista de llamadas en cola en ese Call Center, con llamadas enumeradas según su posición en la cola.

Para cada llamada se proporciona la siguiente información:

- Icono de estado de llamada - Una representación gráfica del estado de la llamada en cola, que puede ser uno de los siguientes:

- *A la espera*  - La llamada está en cola, esperando ser respondida.

- *Anuncio*  - Se está reproduciendo un anuncio para la persona que llama.

- **Reordenada**  - La posición de la llamada en la cola ha sido modificada.
  - **Rebotada**  - La llamada ha sido rebotada. Una llamada rebotada es aquella que ha sido entregada a un agente de la cola pero no la ha cogido, con lo que la llamada es devuelta a la cola en espera para ser entregada a otro agente. Las llamadas rebotadas no pueden ser reordenadas.
- Nombre (si está disponible) y número de teléfono de la parte que llama.
  - El tiempo de llamada total.

Al hacer clic en una llamada se expande la llamada para mostrar datos adicionales:

- Posición de la llamada en la cola.
- El nombre del llamante, si está disponible, y el número de teléfono del Call Center, y el nombre si está disponible, al que se llamó.



Figura 26 Panel de llamadas en cola – Llamada expandida

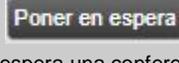
Cuando se selecciona una llamada en cola con el ratón, aparecen los botones de acción que se pueden aplicar a la llamada. Para obtener información, consulte la sección [4.5.1 Botones de acción de llamada](#).

## 4.5 Controles

Los controles de Aplicación Recepcionista están diseñados de manera contextual; es decir, la mayoría de los controles aparecen solo cuando se puede emprender la acción que representan. Por ejemplo, cuando selecciona una llamada e introduce un número o selecciona un contacto, aparece el botón Transferir, lo cual le permite transferir la llamada. Los controles que corresponden a las operaciones de llamada, como Marcar, Transferir o En espera, se llaman botones de acción. Se describen en la sección [4.5.1 Botones de acción de llamada](#).

La siguiente tabla enumera los controles generales utilizados en Aplicación Recepcionista y los controles que se muestran en los encabezados en los paneles, ventanas o pestañas.

Nombre	Descripción
<b>Controles comunes</b>	
 Opciones	Permite organizar elementos en listas.
 Expandir/Contraer	Muestra u oculta el contenido de una ventana, panel o pestaña.

Nombre	Descripción
 Cerrar	Cierra un elemento de interfaz, como ventana, panel, pestaña o panel.
 Editar	Permite editar contactos en algunos directorios.
<b>Controles de la Consola de Comunicaciones</b>	
 Historial de llamadas	Muestra sus registros de llamadas.
 Llamada en espera	Permite activar o desactivar una Llamada en Espera.
 Respuesta automática	Permite responder automáticamente sus llamadas entrantes. Sólo funciona cuando el dispositivo de voz es un terminal IP
 Finalizar conferencia	Finaliza una Llamada en Conferencia.
 Salir de la conferencia	Permite salir de una conferencia y que el resto de participantes continúen en la misma.
 Poner en espera una conferencia	Permite poner una Llamada en Conferencia en Espera.
 Reanudar la conferencia	Permite reanudar una conferencia en Espera.
 URL Pop Web	Permite abrir una página en su navegador en la URL configurada para proporcionar información adicional sobre la persona que llama.
 Extraer	Permite colocar los resultados de búsqueda de directorio en una nueva pestaña.
 Borrar búsqueda	Permite borrar los resultados de búsqueda.
 Colas grupales	Permite agrupar las colas por Call Center.
<b>Notificación de llamada Ventana emergente</b>	
 URL Pop Web	Abre una página en su navegador en la URL configurada para proporcionar información adicional sobre la persona que llama.
 vCard	Permite guardar el número de teléfono y la información personal de la persona que llama como vCard en Microsoft Outlook.
 Transferir a buzón de voz	Permite transferir una llamada entrante a su buzón de voz.
 Minimizar	Minimiza la ventana de chat.
 Cerrar	Cierra la ventana de chat.

#### 4.5.1 Botones de acción de llamada

Los botones de acción le permiten realizar acciones en las llamadas, como responder o transferir una llamada, o acciones que dan lugar a que se realice una llamada, como marcar un número o un contacto. Los botones aparecen en el Marcador, en una línea de llamada, en un registro de historial de llamadas y en una entrada de directorio.

Los botones de acción son contextuales; es decir, aparecen en una línea/entrada solo cuando se selecciona una entrada con el ratón sobre esa entrada y cuando la acción correspondiente se puede realizar en esa entrada (con la excepción del botón MON en las entradas de usuario virtual).

**NOTA:** Los usuarios virtuales no pueden ser supervisados incluso cuando aparece el botón MON en las entradas de usuario virtual expandidas.

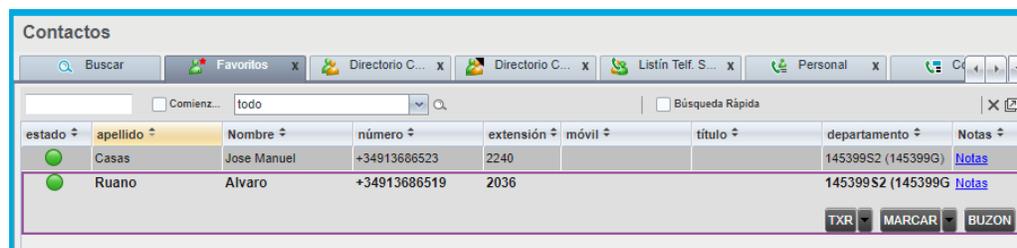
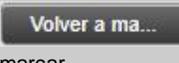
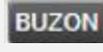
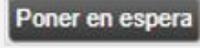
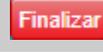
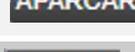
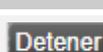


Figura 27 Directorio de grupo - Contacto en foco con botones de acción

La siguiente tabla enumera los botones de acción disponibles en Aplicación Recepcionista.

Botón	Descripción
 Marcar	Marca el número que introdujo en el <i>Marcador</i> .
 Llamada	Hace una llamada al contacto seleccionado o a un número del Historial de llamadas. Este botón se usa cuando solo hay un número disponible para el contacto.
 Llamada dividida	<p>Cuando hay más de un número disponible para un contacto, se muestra el botón de llamada dividida para el contacto.</p> <p>Al hacer clic en el botón Llamada, se realiza una llamada al número de destino predeterminado del contacto. Para contactos de la misma empresa, el número predeterminado es la extensión.</p> <p>Al hacer clic en la flecha desplegable (a la derecha del botón Llamada), se muestra la lista de números disponibles para el contacto. Al seleccionar un número, se realiza una llamada a ese número.</p>
 Volver a marcar	Volver a marcar el último número marcado.
 Correo electrónico	Abre una nueva ventana de mensaje de correo electrónico con la dirección de correo electrónico del contacto, lo que le permite enviar un correo electrónico al mismo.
 Transferir	Transfiere una llamada a un número ad hoc introducido en el Marcador.

Botón	Descripción
 Transferir	Transfiere una llamada a un número o contacto seleccionado. Este botón se usa cuando solo hay un número disponible para el contacto.
 Transferencia dividida	<p>Cuando hay más de un número disponible para un contacto, se muestra el botón de Transferencia dividido para el contacto.</p> <p>Al hacer clic en el botón TXR, se transfiere la llamada al número de destino predeterminado del contacto. Para contactos de la misma empresa, el número predeterminado es la extensión.</p> <p>Al hacer clic en la flecha desplegable a la derecha del botón TXR se muestra la lista de números disponibles para el contacto. Al seleccionar un número, se transfiere la llamada a ese número.</p>
 Transferir a buzón	Transfiere una llamada al buzón de voz del contacto seleccionado.
 Responder	Responde a una llamada entrante, responde una llamada no respondida para un contacto o reanuda una llamada en espera.
 En espera	Pone una llamada en espera.
 Finalizar	Finaliza una llamada.
 Conferencia	Establece una Llamada en Conferencia o agrega una llamada a una conferencia.
 Intrusión	Permite incorporarte a una llamada en curso de otro contacto.
 Estacionamiento	Estaciona una llamada en un contacto.
 Grabar	Graba una llamada.
 Pausa	Pausa la grabación de llamada de una llamada.
 Reanudar	Reanuda la grabación de una llamada.
 Detener	Detiene la grabación de una llamada.
 Recuperar	Recupera una llamada seleccionada de la cola al dispositivo del supervisor.
 Reordenar	Cambia la posición de una llamada seleccionada en la cola.
 URL Pop Web	Abre una página en su navegador en la URL configurada para proporcionar información adicional sobre la persona que llama.
 Eliminar registro de llamadas	Elimina un registro de llamadas del Historial de llamadas.

## 5 Gestionar llamadas

Esta sección incluye información y procedimientos sobre cómo gestionar las llamadas actuales. La *Consola de Comunicaciones* se utiliza para ver y gestionar sus llamadas actuales. Para obtener información sobre los estados de llamada mostrados en la consola de comunicaciones, consulte la sección [4.2.5 Estados de llamada y acciones](#)

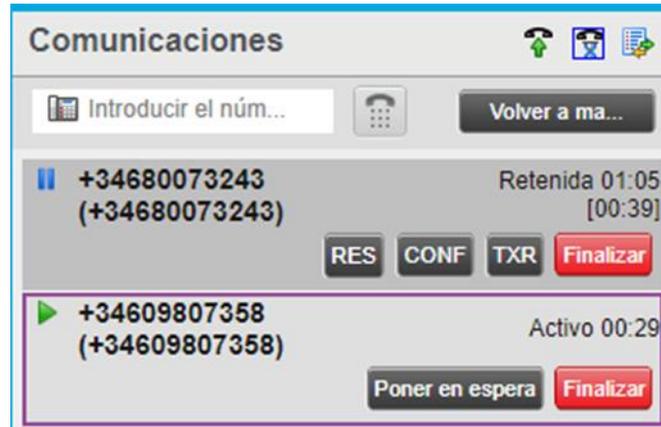


Figura 28 Consola de Comunicaciones

Aplicación Recepcionista es una herramienta que le ayudará para la gestión de las llamadas pero no integra la capacidad de softphone; es decir, aunque pueda gestionar las llamadas desde la interfaz web de Aplicación Recepcionista, necesitará un dispositivo adicional para poder hablar (escuchar el audio de las llamadas), ya sea para llamadas que realice o para las que reciba. El dispositivo de voz podrá ser tanto un terminal físico IP, o un cliente de CCUU (Comunicaciones Unificadas), el cual podrá ejecutar en el mismo equipo informático que Aplicación Recepcionista o en otro equipo informático o terminal móvil.

Cuando haga una llamada, y si no tiene otra llamada activa en su dispositivo de voz, observará como recibe una llamada en el mismo, y una vez que ha atendido la misma, se establece la llamada con el contacto marcado. Cuando reciba una llamada, de la misma forma, aunque visualice en la interfaz Web de Aplicación Recepcionista la llamada entrante, deberá descolgarla físicamente en el dispositivo de voz que utilice para hablar.

Como Aplicación Recepcionista está pensado para usuarios que atienden un volumen considerable de llamadas, es deseable disponer de accesorios de manos libres asociados a su dispositivo de comunicaciones.

Aplicación Recepcionista presenta limitaciones en cuanto a la cantidad de llamadas que puede gestionar simultáneamente, y es dependiente del dispositivo de voz que esté utilizando el usuario. En la lista siguiente se indican los límites:

- Cliente CCUU sobre PC: Hasta 5
- Cliente CCUU sobre Android: Hasta 2 en móvil y 3 en Tablet.
- Cliente CCUU sobre Iphone: Hasta 2 en móvil y 3 en Tablet.
- Diferentes terminales: Mismo número de líneas configuradas en los terminales
- Terminales con multilínea: Mismo número de líneas configuradas en los terminales

## 5.1 Arrastrar y soltar llamada en contacto

Para operaciones en llamadas que involucran a un contacto, puede arrastrar una llamada desde la *Consola de Comunicaciones* y soltarla en un contacto de cualquiera de los directorios. Esto le ofrece una forma rápida de realizar operaciones con llamadas que involucran a un contacto.

A medida que se arrastra la llamada, aparece una flecha verde. De forma predeterminada, cuando la llamada se suelta en un contacto, no se realiza ninguna acción en la llamada. El contacto objetivo se expande y se puede seleccionar el botón de acción para la operación que desea realizar en esa llamada.

Sin embargo, puede habilitar la transferencia automática de llamadas en *Configuración/General/Arrastrar y soltar*. Si la transferencia automática está habilitada, la llamada se transfiere al número de teléfono del contacto cuando suelta la llamada en el contacto. Para más información, consulte la sección [11.1.7 Arrastrar y soltar](#).

## 5.2 Ver información de llamadas

La información de la llamada se proporciona en la *Consola de Comunicaciones* y en la ventana emergente de *Notificación de llamada* que aparece en la parte inferior. Para más información sobre la notificación, consulte la sección [11.4.2 Notificación](#).

### 5.2.1 Ver las llamadas actuales

Sus llamadas actuales siempre están visibles en la *Consola de Comunicaciones*.

#### Para ver su Llamada en Conferencia:

En el panel de *Llamada en Conferencia*, haga clic en el botón **Expandir** .

### 5.2.2 Ver detalles de llamadas entrantes

Si la característica de notificación de llamada está habilitada, aparece una ventana emergente de *Notificación de llamada* en la parte inferior cuando se recibe una llamada entrante.

- *Llamadas entrantes directas* - Para las llamadas a su número directo o extensión, se muestra la siguiente información:
  - Nombre de la parte que realiza la llamada
  - Número de la parte que realiza la llamada



Figura 29 Ventana emergente de notificación de llamada para llamadas que no son de ACD

- *Llamadas a un Call Center* - Para las llamadas a un Call Center, o a un Grupo de Salto si se incluye en la solución de Fusión Empresas, el nombre del Call Center/Grupo de Salto se muestra además del nombre y el número de teléfono de la persona que llama.



Figura 30 Ventana emergente de notificación de llamada - Llamar desde Call Center

- Además, para las llamadas desviadas, es decir, las llamadas que fueron reenviadas o transferidas antes de ser entregadas a usted, también se muestra la información de desvío.



Figura 31 Ventana emergente de notificación de llamada con información de desvío

**NOTA 1:** Debe tener solamente una sesión abierta de Aplicación Recepcionista en el navegador para recibir notificaciones de llamadas entrantes.

**NOTA 2:** Si se reciben varias llamadas con una diferencia menor de los ocho segundos entre una y otra, la ventana emergente de *notificación de llamada* solo aparece para la primera llamada de esa serie.

### 5.2.3 Agregar vCard

Cuando recibe una llamada, se abre una ventana emergente de *notificación de llamada*. Desde esta ventana, puede guardar el número de teléfono de la persona que llama y la información personal como vCard en Microsoft Outlook.

#### Para guardar la información de la persona que llama como una vCard:

En la ventana emergente *Notificación de llamada*, haga clic en el botón **Agregar vCard**



Este botón está presente solo cuando se está ejecutando Outlook y se ha activado la integración.

### 5.2.4 Abrir URL

Para cualquier llamada actual, puede abrir una página en su navegador que contenga información sobre la llamada entrante en su URL.

Esto se puede hacer desde la ventana emergente de *Notificación de llamada* para una llamada entrante o desde la *Consola de Comunicaciones* para cualquier llamada actual.

Esta característica se configura en la página de configuración *Ajustes - General*. Para más información, consulte la sección [11.1 Ajustes - General](#).

**Para abrir una URL para la llamada entrante:**

En la ventana emergente *Notificación de llamada*, haga clic en el botón **Web URL Pop**



**Para abrir una URL para cualquier llamada:**

En la *Consola de Comunicaciones*, haga clic en el botón **Web URL Pop**  para la llamada objetivo.

### 5.3 Responder llamadas

Puede responder a sus propias llamadas entrantes. Si tiene el servicio de Respuesta automática, también puede responder a llamadas automáticamente.

**NOTA:** Respuesta Automática solamente funciona con terminales IP. No funciona con clientes de CCUU.

#### 5.3.1 Responder llamada

Sus llamadas entrantes aparecen en la *Consola de Comunicaciones*. Para responder a una llamada, el estado de la llamada debe ser *Entrante* .

**Para responder una llamada entrante:**

Seleccione la llamada con el ratón y haga clic en **Responder** . El estado de la llamada cambia a *Activo*.

**NOTA:** El botón Responder solamente aparece con terminales IP asociados al usuario. No aparece con clientes de CCUU.

**Para responder a una llamada entrante desde una ventana emergente de notificación de llamada:**

Haga clic en cualquier parte del texto en la ventana.

**Para responder llamadas automáticamente:**

En la *Consola de Comunicaciones*, haga clic en el botón de **Respuesta Automática**



. Cambia el aspecto del botón a  para indicar que la Respuesta automática está activada.

Cuando la Respuesta automática está habilitada, su teléfono se descuelga automáticamente cuando se le alerta. Esto se aplica tanto a las llamadas entrantes como al Hacer clic para marcar llamadas.

**NOTA:** Respuesta Automática solamente funciona con terminales IP. No funciona con clientes de CCUU.

### 5.3.2 Capturar una llamada a otro usuario

El servicio Captura de llamadas le permite responder a una llamada entrante de otro usuario. Dependiendo de su configuración, puede responder a llamadas para usuarios de su grupo o de toda la empresa.

**NOTA:** Para capturar una llamada de otro contacto, debe tener asignado el servicio de Captura de llamadas.

#### Para responder una llamada de otro contacto:

- 1) Expanda su directorio *Favoritos* o *Directorio Corporativo* y haga clic en el contacto objetivo para expandirlo. El estado del contacto debe ser *Sonando*.

- 2) Seleccione el contacto y haga clic en **Responder** .

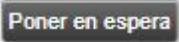
La llamada aparece en la *Consola de Comunicaciones*.

### 5.4 Poner en espera y reanudar llamadas

Solo se puede poner una llamada activa en espera.

#### 5.4.1 Poner llamada en espera

##### Para poner una llamada en espera:

Seleccione la llamada con el ratón y haga clic en **Poner en espera** .

#### 5.4.2 Reanudar llamada en espera

##### Para reanudar una llamada en espera:

Seleccione la llamada con el ratón y haga clic en **Responder** .

### 5.5 Hacer y finalizar llamadas

Aplicación Recepcionista le proporciona varias formas para hacer llamadas. Cuando se marca un número o contacto, la llamada aparece en la *Consola de Comunicaciones* como *local entrante*.

#### 5.5.1 Marcar un número Ad Hoc

El *Marcador* se utiliza para hacer una llamada a un número ad hoc.



Figura 32 Marcador

##### Para marcar un número ad hoc:

- 1) En el *Marcador*, introduzca el número de teléfono y haga clic en **Marcar** . La llamada aparece en la *Consola de Comunicaciones* como *local entrante* y suena su teléfono.
- 2) Haga clic en **Responder**  para esa llamada. Se realiza una llamada saliente y el estado de la llamada cambia a *Saliente*.

**NOTA:** El botón Responder solamente aparece con terminales IP asociados al usuario. No aparece con clientes de CCUU.

### 5.5.2 Volver a marcar un número

Aplicación Recepcionista mantiene hasta diez números marcados recientemente.

**Para volver a marcar uno de los números marcados recientemente:**

- 1) En el *Marcador*, coloque el cursor en el cuadro de texto y empiece a introducir un número. Aparece una lista de números llamados recientemente que empiezan con los dígitos introducidos.

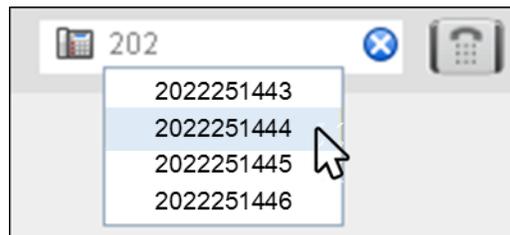


Figura 33 Marcador - Seleccione el número marcado recientemente

- 2) Seleccione el número a marcar y haga clic en **Marcar** .

Desde Aplicación Recepcionista se lanza la petición de llamada al terminal IP o al cliente de CCUU, y una vez aceptada, se llama al número seleccionado.

Alternativamente, haga clic en el botón **Volver a marcar** y seleccione el número de la lista que aparece.

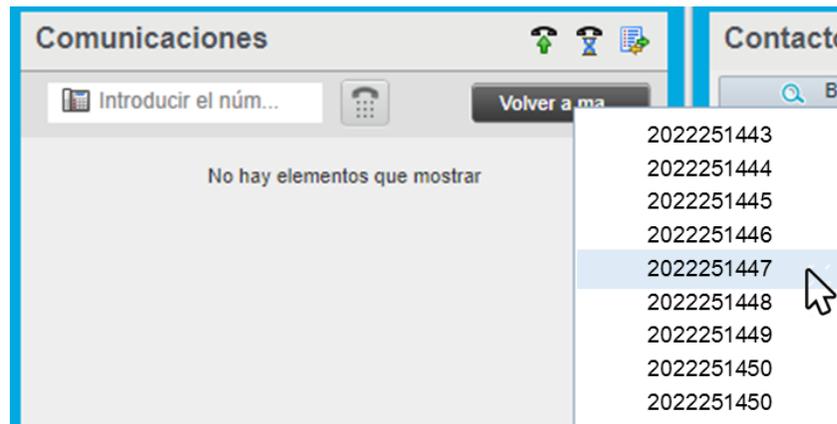


Figura 34 Marcador - Volver a marcar número

### 5.5.3 Marcar contacto

Puede marcar contactos desde cualquier directorio disponible en Aplicación Recepcionista.

**Para marcar un contacto:**

- 1) En el panel *Contactos*, expanda el directorio desde el que desea marcar un contacto.

- 2) Haga clic en el contacto para expandirlo y haga clic en **Marcar** para ese contacto. Se empieza una acción de Hacer clic para marcar y su teléfono suena.
- 3) Responder al teléfono. Se realiza una llamada saliente.
- 4) Alternativamente, para marcar el número alternativo del contacto, si está disponible, haga clic en el desplegable del botón **Marcar** y seleccione el número de la lista.



Figura 35 Botón de llamada dividida - Lista de números alternativos del contacto

#### 5.5.4 Marcado rápido

##### Marcado rápido de un contacto:

- 1) En el panel *Contactos*, haga clic en la pestaña **Marcado rápido**.
- 2) Haga clic en el contacto para expandirlo y haga clic en **Marcar**.

#### 5.5.5 Marcar desde historial

Puede marcar cualquier número que esté disponible en el Historial de Llamadas.

##### Para marcar desde el Historial de Llamadas:

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, haga clic en el botón **Historial de Llamadas**



Aparecerá el cuadro de diálogo *Historial de Llamadas*.

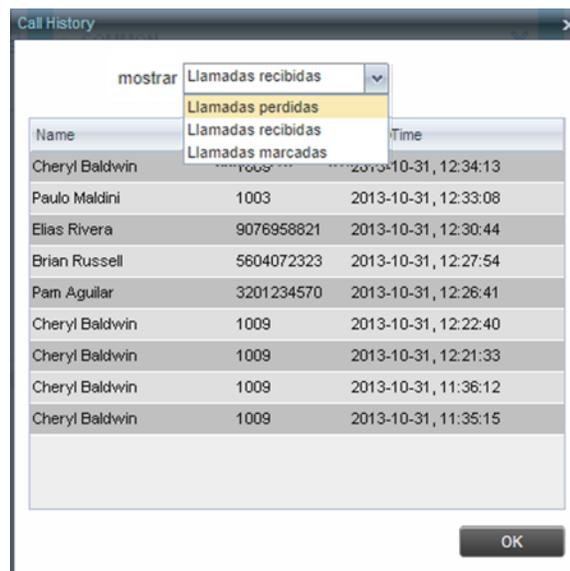


Figura 36 Cuadro de diálogo de Historial de Llamadas

- 2) En la lista desplegable *Mostrar*, seleccione la agrupación que desee.
- 3) Desplácese por la lista de registros de llamadas para encontrar la entrada que necesita.

- 4) Haga clic en la entrada para expandirla y haga clic en **Marcar**.

## 5.6 Finalizar llamada

**Para finalizar una llamada:**

Haga clic en **Finalizar**  para esa llamada.

**NOTA:** Si aún no se ha respondido la llamada, continuará sonando hasta que no haya respuesta, caduque algún temporizador aplicable o el usuario que llamó cuelgue.

## 5.7 Transferencia de llamadas

Hay varias formas en que puede transferir una llamada. Puede transferir llamadas directamente o transferir llamadas con consulta o supervisión. También puede transferir llamadas directamente al Buzón de voz o a una cola.

**NOTA:** La transferencia de llamadas al Buzón de voz solamente está disponible en Fusión Empresas.

### 5.7.1 Transferir una llamada de forma directa

Una transferencia directa ocurre cuando una llamada se transfiere sin una introducción previa. Las llamadas pueden transferirse directamente mientras están activas, ya sea en espera o sonando (entrante) en su teléfono. Si una llamada está sonando (entrante), la transferencia directa permite que la llamada se redirija antes de que se responda. Puede transferir directamente una llamada a un número concreto o a un contacto.

**Para transferir directamente una llamada a un número concreto:**

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, seleccione la llamada a transferir.
- 2) En el *Marcador*, introduzca el número de destino y haga clic en **Transferir** . La llamada se transfiere y se elimina de la *Consola de Comunicaciones*.

**Para transferir directamente una llamada a un contacto:**

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, seleccione la llamada a transferir.
- 2) En el panel *Contactos*, haga clic en la pestaña desde la que desea seleccionar un contacto.
- 3) Haga clic en el contacto de destino para expandirlo y haga clic en **Transferir**  para ese contacto. La llamada se transfiere y se elimina de la *Consola de Comunicaciones*.  
Alternativamente, arrastre la llamada al contacto objetivo y haga clic en **Transferir**  para ese contacto.
- 4) Para transferir la llamada al número alternativo del contacto, si está disponible, haga clic en el botón Transferir a la derecha  y seleccione el número de la lista.

### 5.7.2 Transferir una llamada supervisada

Cuando tenga una llamada entrante activa que desee transferir, puede seguir este procedimiento.

#### Para llevar a cabo una transferencia supervisada:

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, seleccione la llamada a transferir.
- 2) Marque el número en el *Marcador* o seleccione el contacto a quien desea transferir la llamada.
- 3) Si el contacto marcado está ocupado, vuelva a intentarlo o marque otro contacto.
- 4) Pulse en el botón en **Transferir**  de la Consola de Consola de Comunicaciones, si introdujo el número en el *Marcador*, o del contacto seleccionado, si lo seleccionó en el *Panel de Contactos*, para transferir la llamada.

### 5.7.3 Transferir una llamada con consulta

Use este método para transferir una llamada con una introducción a la parte de destino. Las llamadas pueden transferirse de esta manera mientras están activas, en espera o sonando (entrante) en su teléfono. En este último caso, el sistema redirige la llamada antes de que se responda.

#### Para transferir una llamada con consulta:

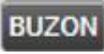
- 1) Haga una llamada a la persona a la que desea transferir la llamada. Si la primera llamada estaba activa, se pone en espera. La nueva llamada aparece en la *Consola de Comunicaciones*.
- 2) Espere hasta que la persona a la que llama acepte su llamada y hable con la otra parte.
- 3) Cuando esté listo para transferir, en la *Consola de Comunicaciones*, seleccione una de las dos llamadas.
- 4) Mueva el ratón sobre la llamada no seleccionada de la *Consola de Comunicaciones* y haga clic en **Transferir** .

Las llamadas se conectan y eliminan de la *Consola de Comunicaciones*.

### 5.7.4 Transferir al buzón de voz

Puede transferir una llamada al buzón de voz de un contacto supervisado o a su propio buzón de voz. Las llamadas pueden transferirse mientras están activas, en espera o sonando (entrante) en su teléfono.

#### Para transferir una llamada al buzón de voz:

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, seleccione la llamada a transferir.
- 2) En el panel *Contactos*, expanda el directorio *Corporativo* o *Favoritos* y encuentre el contacto. Búsquese si desea transferir la llamada a su buzón de voz.
- 3) Haga clic en el contacto y haga clic en **Transferir al buzón de voz**  para ese contacto.

Alternativamente, arrastre la llamada al contacto objetivo y haga clic en **Transferir al buzón de voz**  para ese contacto.

**NOTA:** Esta opción solo está disponible si el contacto tiene el servicio de mensajería de voz asignado y habilitado.

También puede transferir una llamada entrante al buzón de voz desde la ventana emergente de *Notificación de llamada*.

**Para transferir una llamada entrante a su buzón de voz:**

En la ventana emergente de *Notificación de llamada* que aparece cuando recibe una

llamada, haga clic en **Transferir al buzón de voz** .

### 5.7.5 Transferir a un Call Center/Grupo de Salto

Puede transferir una llamada actual a cualquier cola que aparezca en su pestaña *Colas*. La llamada se coloca en la parte inferior de la nueva cola.

**Para transferir una llamada a una cola:**

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, seleccione la llamada a transferir.
- 2) Haga clic en la pestaña **Colas**.
- 3) Haga clic en la cola de destino y haga clic en **Transferir** .

La llamada se transfiere y se elimina de la *Consola de Comunicaciones*.

Alternativamente, arrastre la llamada a la cola objetivo y haga clic en **Transferir**  para esa cola.

También se puede realizar esta transferencia a otros Call Centers, buscando la numeración de los diferentes directorios o realizando una transferencia al número concreto.

## 5.8 Aparcar llamadas

Aparcar llamadas le permite encontrar un lugar de estacionamiento temporal para la llamada. Si la llamada aparcada no se responde dentro del tiempo predefinido, entonces la llamada se recupera y vuelve a aparecer en su *Consola de Comunicaciones*.

### 5.8.1 Aparcar de llamadas grupales

Estacionamiento de llamadas grupales busca dentro de un grupo de búsqueda predefinido una línea disponible para estacionar una llamada. Después de un tiempo designado, la llamada regresa al operador de origen o a un grupo de búsqueda específico (dependiendo de cómo esté configurado el servicio). Si el intento de estacionamiento falla por alguna razón, la llamada permanece en su *Consola de Comunicaciones*.

**Para realizar un estacionamiento de llamadas grupales:**

En la *Consola de Comunicaciones*, mueva el ratón sobre una llamada activa o en espera y haga clic en **Estacionamiento** . La llamada se estaciona en una extensión disponible y se elimina de la *Consola de Comunicaciones*.

Si la llamada alcanza el temporizador de expiración designado antes de que se responda la llamada, la llamada puede recuperarse en su dispositivo y reaparecer en su *Consola de Comunicaciones*.

## 5.9 Gestionar conferencias telefónicas

Puede gestionar sus conferencias en la *Consola de Comunicaciones*.

- El área superior de la *Consola de Comunicaciones* se utiliza para establecer una conferencia y agregar participantes.
- El panel de *Llamada en Conferencia* se utiliza para gestionar o finalizar una conferencia activa.

Solo puede tener una conferencia activa cada vez.

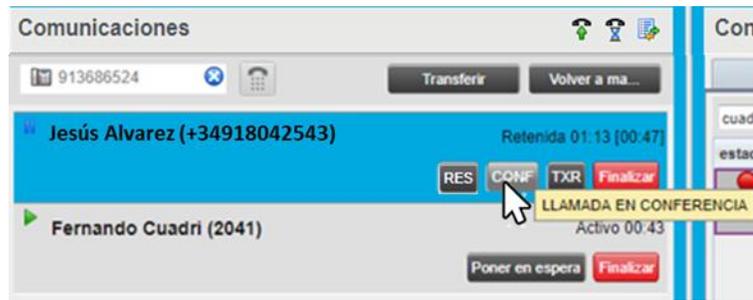


Figura 37 Consola de Comunicaciones - Panel de Llamada en Conferencia

Para realizar una conferencia a N, primero debe empezar en una conferencia a tres y luego agregar participantes a ella.

**NOTA:** Para llevar a cabo una conferencia, debe tener asignado el servicio de Conferencia a 3 o Conferencia a N.

### 5.9.1 Empezar una conferencia a tres

Para empezar una conferencia, debe tener al menos dos llamadas actuales.

**Para empezar una conferencia:**

- 1) Si es necesario, realice llamadas a los participantes utilizando cualquiera de los métodos descritos en la sección [5.5 Hacer y finalizar llamadas](#).
- 2) En la *Consola de Comunicaciones*, seleccione una de las dos llamadas.

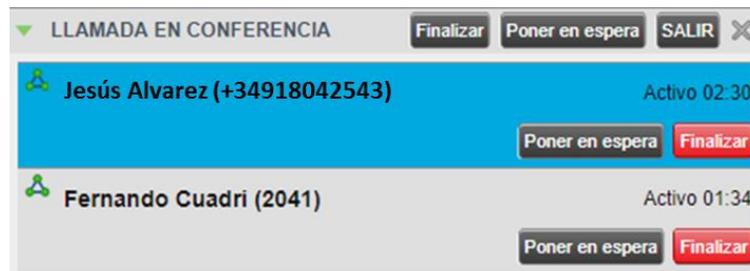


Figura 38 Empezar la conferencia

- 3) Mueva el ratón sobre la llamada no seleccionada y haga clic en **Conferencia** . Se establece una conferencia a tres bandas y las llamadas conectadas se mueven al panel de *Llamada en Conferencia*.

### 5.9.2 Agregar participante a la conferencia

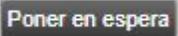
Para realizar esta operación, debe tener asignado el servicio de Conferencia a 3 o Conferencia a N.

#### Para agregar participantes a una conferencia:

- 1) Si la llamada en la que desea realizar la conferencia aún no está establecida, realice la llamada utilizando cualquiera de los métodos descritos en la sección [5.5 Hacer y finalizar llamadas](#).
- 2) En la *Consola de Comunicaciones*, mueva el ratón sobre la llamada para agregar y hacer clic en **Conferencia** . La persona que llama se agrega a la conferencia.

### 5.9.3 Poner en espera una conferencia

#### Para poner una conferencia activa en espera:

En el panel de *Llamada en Conferencia*, haga clic en **Poner en espera** . Esto permite que otros participantes de la conferencia continúen su conversación.

### 5.9.4 Reanudar Llamada en Conferencia

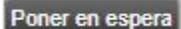
#### Para reanudar una conferencia en espera:

En el panel de *Llamada en Conferencia*, haga clic en **Reanudar conferencia** . Todas las llamadas en la conferencia se activan.

### 5.9.5 Poner a un participante de la conferencia en espera

#### Para poner a un participante de la conferencia en espera:

- 1) Expande el panel de *Llamada en Conferencia*.
- 2) Mueva el ratón sobre la llamada objetivo y haga clic en **Poner en espera**



### 5.9.6 Reanudar un participante de la conferencia

#### Para reanudar un participante de la conferencia:

- 1) Expande el panel de *Llamada en Conferencia*.
- 2) Mueva el ratón sobre la llamada objetivo y haga clic en **Responder** .

### 5.9.7 Salir de la conferencia

#### Para salir de la conferencia:

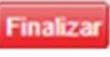
En el panel de *Llamada en Conferencia*, haga clic en el botón **Salir de la conferencia**



**NOTA:** Esta función solo está disponible para conferencias a tres bandas.

### 5.9.8 Eliminar participante en la conferencia

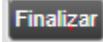
**Para finalizar una llamada seleccionada en la conferencia:**

- 1) Expanda el panel de *Llamada en Conferencia*.
- 2) Mueva el ratón sobre la llamada y haga clic en **Finalizar** .

### 5.9.9 Finalizar conferencia

**Para finalizar la conferencia:**

En la cabecera del panel de *Llamada en Conferencia*, haga clic en **Finalizar conferencia**

. Esto libera todas las llamadas que participan en la conferencia.

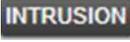
### 5.9.10 Intrusión en una llamada (Solamente disponible en Centrex IP)

Interrumpir una llamada le permite incorporarse a la llamada de un contacto. Esto es útil cuando desea acceder a una llamada que ya está establecida entre otras dos personas.

**NOTA:** Esta funcionalidad solo está disponible si su administrador le ha asignado este servicio y si su solución de comunicaciones es Centrex IP.

Dependiendo de su configuración, puede interrumpir los contactos de su grupo o empresa.

**Para interrumpir una llamada:**

- 1) Expanda el *Directorio Corporativo* o *Favoritos*.
- 2) Haga clic en el contacto objetivo y haga clic en **Intrusión** . El estado del contacto debe ser *Ocupado*.

Usted accede a una llamada en curso, estableciendo así una Conferencia a tres. Las llamadas aparecen en el panel de *Llamada en Conferencia*.

Ahora puede realizar cualquier operación de conferencia en la llamada.

### 5.10 Grabar llamadas

Para grabar llamadas, debe tener el servicio de grabación de llamadas asignado y configurado. Puede grabar llamadas manualmente o hacer que el sistema grabe automáticamente sus llamadas. Dependiendo de su modo de Grabación de llamadas, Aplicación Recepcionista puede permitirle empezar, pausar, reanudar o detener la grabación de una llamada manualmente.



Figura 39 Llamada en la Consola de Comunicaciones con el botón Grabar

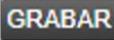
Cuando se graba una llamada, el estado de grabación (que puede ser *Grabación* o *Pausa*) aparece en la línea de la llamada.

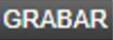


Figura 40 Llamada siendo grabada

### 5.10.1 Empezar la grabación de llamadas

Para grabar llamadas manualmente, debe tener su modo de servicio de grabación de llamadas configurado a *Bajo demanda* o *Bajo demanda con comienzo iniciado por el usuario*.

Para grabar una llamada, seleccione la llamada en la *Consola de Comunicaciones* y haga clic en **Grabar** .

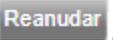
En el modo *Bajo demanda*, la llamada se graba desde el principio, y tiene que solicitar la grabación antes del final de la llamada para mantener la grabación. En el modo *Bajo demanda con comienzo empezado por el usuario*, la grabación empieza desde el momento en que hace clic en el botón **Grabar** .

### 5.10.2 Pausa y reanudación de grabación de llamadas

Para pausar y reanudar una grabación, debe tener su modo de servicio de grabación de llamadas configurado en *Bajo demanda*, *Bajo demanda con comienzo iniciado por el usuario* o *Siempre con pausa/reanudar*.

Para pausar una grabación, seleccione una llamada que se está grabando en la *Consola de Comunicaciones* y haga clic en **Pausa** .

La grabación se pausa hasta que la reanude o finalice la llamada.

Para reanudar una grabación en pausa, seleccione una llamada cuya grabación se haya puesto en pausa en la *Consola de Comunicaciones* y haga clic en **Reanudar** .

Cuando se pausa y se reanuda una grabación, solo se genera una grabación de llamada para la llamada.

### 5.10.3 Detener la grabación de llamadas

Solo puede dejar de grabar una llamada si su modo de servicio de grabación de llamadas está configurado en *Bajo demanda con comienzo iniciado por el usuario*.

Para detener la grabación de una llamada, seleccione la llamada que se está grabando (o cuya grabación se ha puesto en pausa) en la *Consola de Comunicaciones* y haga clic en **Detener** .

Si hace clic en **Grabar** después de detener una grabación de llamadas, se crea una grabación por separado.

## 6 Enviar Email a contactos

Aplicación Recepcionista le permite enviar mensajes de correo electrónico a los contactos que tienen mensajes configurados en el sistema. También debe tener activada la característica de Mensajería dentro de Aplicación Recepcionista. Para obtener información, consulte la sección [11.5 Ajustes - Mensajes](#).

### 6.1 Enviar correo electrónico a contacto

**Para enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto:**

- 1) En el directorio *Favoritos*, *Directorio Corporativo* o *Contactos supervisados*, haga clic en el contacto que tiene una dirección de correo electrónico configurada.
- 2) Haga clic en el botón **Correo electrónico**  para el contacto. Esto muestra una nueva ventana de correo electrónico para el servicio de mensajería configurado.

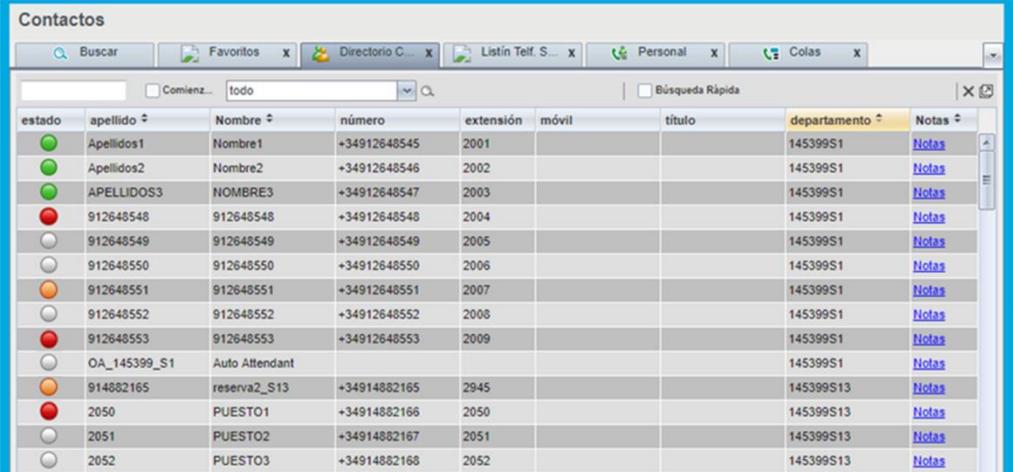
Tenga en cuenta que el botón  sólo aparece si hay una dirección de correo configurada en el contacto.

- 3) Escriba su mensaje y haga clic en **Enviar** .

## 7 Gestionar Contactos

Aplicación Recepcionista le permite ver, buscar y organizar sus directorios de contactos.

El panel *Contactos* se utiliza para gestionar sus directorios de contactos, supervisar los contactos seleccionados y usar sus contactos para realizar o gestionar llamadas.



estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título	departamento	Notas
	Apellidos1	Nombre1	+34912648545	2001			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	Apellidos2	Nombre2	+34912648546	2002			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	APELLIDOS3	NOMBRE3	+34912648547	2003			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	912648548	912648548	+34912648548	2004			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	912648549	912648549	+34912648549	2005			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	912648550	912648550	+34912648550	2006			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	912648551	912648551	+34912648551	2007			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	912648552	912648552	+34912648552	2008			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	912648553	912648553	+34912648553	2009			145399S1	<a href="#">Notas</a>
	OA_145399_S1	Auto Attendant					145399S1	<a href="#">Notas</a>
	914882165	reserva2_S13	+34914882165	2945			145399S13	<a href="#">Notas</a>
	2050	PUESTO1	+34914882166	2050			145399S13	<a href="#">Notas</a>
	2051	PUESTO2	+34914882167	2051			145399S13	<a href="#">Notas</a>
	2052	PUESTO3	+34914882168	2052			145399S13	<a href="#">Notas</a>

Figura 41 Panel de contactos

Para ver la lista de directorios de contactos disponibles en su versión de Aplicación Recepcionista, consulte la sección [2 Introducción a Aplicación Recepcionista](#).

Para obtener información sobre la supervisión de contactos, consulte la sección [8 Supervisar contactos](#); para obtener información sobre funciones relacionadas con llamadas, consulte la sección [5 Gestionar llamadas](#).

Esta sección describe las funciones de gestión de directorios proporcionadas por Aplicación Receptorista:

- [Mostrar/ocultar directorios](#)
- [Ver contenido del directorio](#)
- [Buscar Contactos](#)
- [Ordenar Entradas de directorio](#)
- [Tomar notas sobre el contacto](#)
- [Gestionar contactos personales](#)
- [Gestionar entradas de marcado rápido](#)

### 7.1 Mostrar/ocultar directorios

Aplicación Receptorista le permite especificar qué pestañas de directorio deberían estar visibles en el panel *Contactos*.

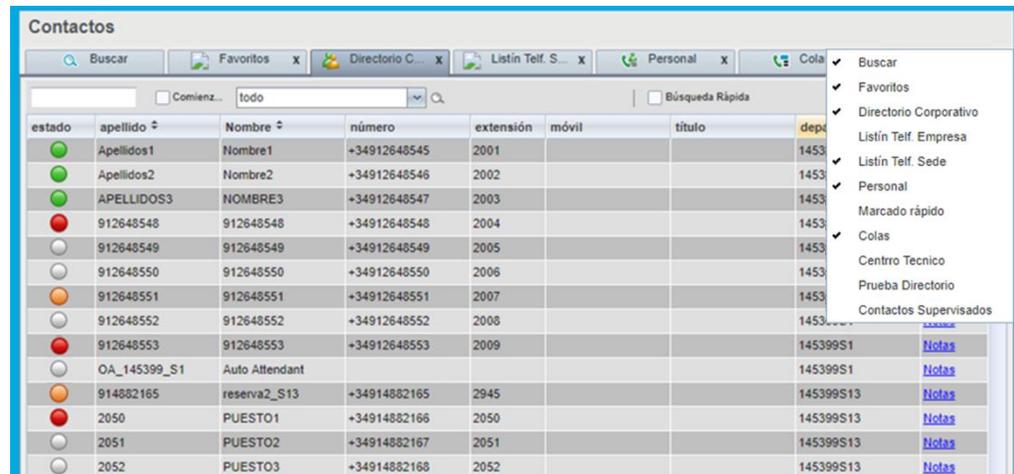


Figura 42 Panel de contactos - Lista expandida de directorios

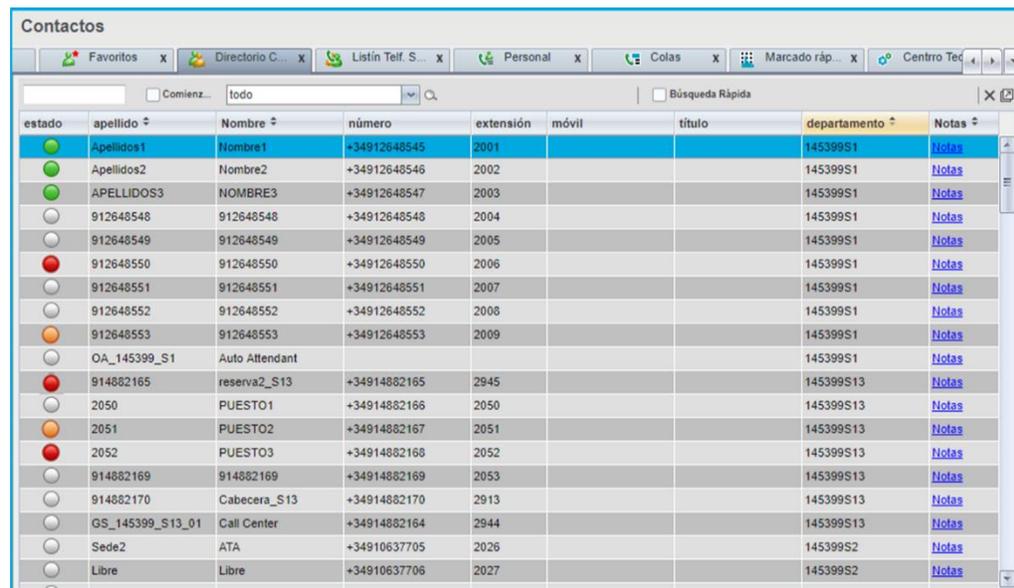


Figura 43 Panel de contactos con flechas de desplazamiento de pestañas de contacto

**Para mostrar u ocultar una pestaña de directorio en el panel Contactos:**

- 1) En la parte superior derecha del panel *Contactos*, haga clic en la flecha desplegable .
- 2) De la lista que aparece, seleccione el directorio a mostrar. El directorio seleccionado aparece y su pestaña se muestra en la parte superior del panel de *Contactos*.

Para ocultar una pestaña de directorio, haga clic en el botón **Cerrar**  en la pestaña de ese directorio.

Tenga en cuenta que una vez que cierre un directorio que contenga resultados de búsqueda, no podrá volver a mostrarlo seleccionándolo de la lista.

- 3) Para mostrar una pestaña de directorio que está seleccionada pero no visible, haga clic en una de las flechas de desplazamiento   para mover hacia la izquierda o hacia la derecha hasta que la pestaña del directorio que está buscando se vuelva visible.

**7.2 Ver contenido del directorio**

Sus directorios se muestran como pestañas en la parte superior del panel *Contactos*, con los detalles de un solo directorio visible cada vez. La información que se muestra sobre cada contacto depende del directorio que está viendo.

**Para ver contactos en un directorio:**

En el panel *Contactos*, haga clic en la pestaña de ese directorio. La lista de directorios aparece en el panel *Contactos*.

**Para ver información adicional sobre un contacto:**

Haga clic en el contacto para ver. Esto amplía la fila para el contacto que muestra los botones de acción aplicables. Para obtener más información sobre los botones de acción, consulte la sección [4.5.1 Botones de acción de llamada](#).

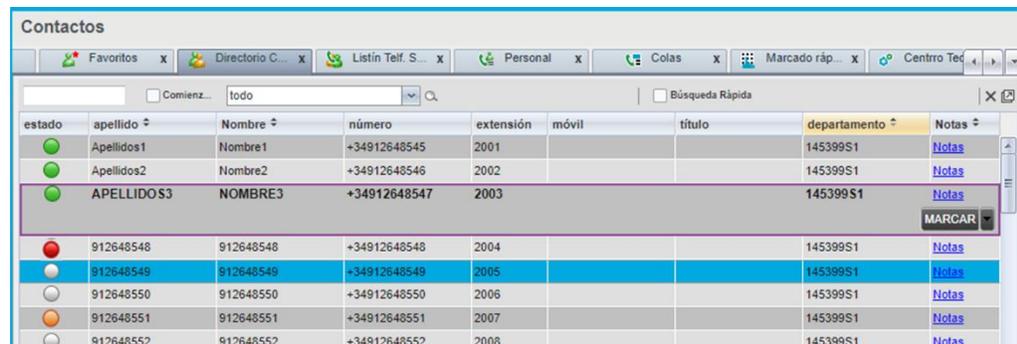


Figura 44 Directorio de grupo - Detalles de contacto

Solo se puede expandir un contacto cada vez. Cuando se hace clic en un contacto, el sistema oculta automáticamente los detalles del contacto anteriormente expandido.

## 7.3 Buscar Contactos

Aplicación Recepcionista le permite buscar contactos de diferentes maneras. Se puede realizar una búsqueda en un directorio específico o en todos los directorios a la vez. Se puede realizar una búsqueda regular o una búsqueda rápida, y puede crear un nuevo directorio a partir de los resultados de búsqueda.

Los siguientes procedimientos se utilizan para buscar contactos:

- [Realizar búsqueda rápida](#)
- [Realizar búsqueda](#)
- [Crear directorio a partir de resultados de búsqueda](#)
- [Realizar búsqueda en resultados de búsqueda](#)

### 7.3.1 Realizar búsqueda rápida

Una búsqueda rápida busca en una columna específica de un directorio seleccionado las entradas que empiezan con un carácter introducido por usted. La columna en la que se realiza la búsqueda es la columna por la que el directorio está ordenado en ese momento.

Se puede realizar una búsqueda rápida en cualquier directorio, pero no está disponible en la pestaña *Buscar*.

**NOTA:** La búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas; la búsqueda de "Ann" y "ann" arroja los mismos resultados.

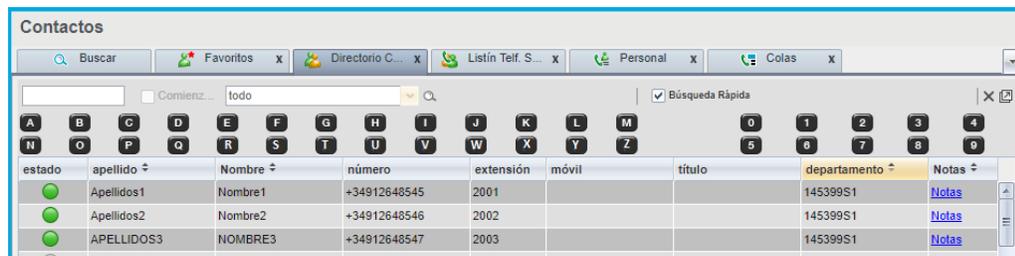


Figura 45 Panel de contactos - Realice una búsqueda rápida

#### Para realizar una búsqueda rápida:

- 1) Haga clic en la pestaña del directorio donde desea realizar la búsqueda.
- 2) Ordene el directorio por la columna en la que desea realizar la búsqueda.
- 3) Marque el cuadro de *búsqueda rápida*.
- 4) Desde el teclado que aparece, seleccione un carácter (una sola letra o dígito) por el que desea buscar. Los contactos que empiezan con el carácter seleccionado (en la columna seleccionada) se muestran en el directorio.
- 5) Para realizar otra búsqueda en la misma columna, seleccione otro personaje. La nueva búsqueda se realiza en el directorio original y no en los resultados de la búsqueda anterior.

### 7.3.2 Realizar búsqueda normal

Puede buscar contactos en un directorio específico o en todos los directorios a la vez.

Cuando busca contactos en un directorio específico, puede buscar en una columna específica o en todas las columnas. Cuando se utiliza la pestaña *Buscar*, la búsqueda siempre se realiza en todos los directorios y columnas.

**NOTA:** La búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas; la búsqueda de "Ann" y "ann" arroja los mismos resultados.

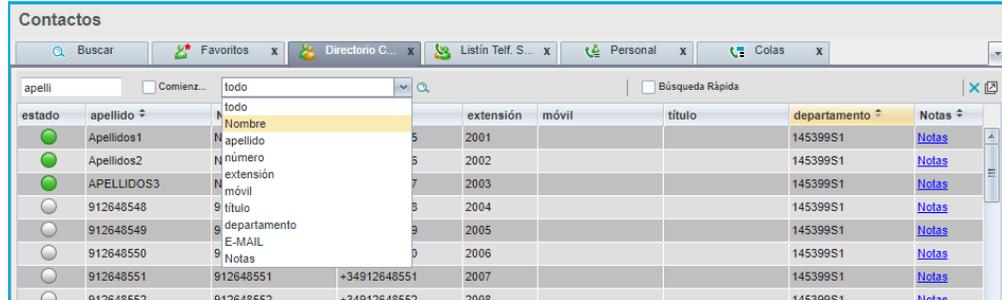


Figura 46 Panel de contactos- Realizar una búsqueda regular

**Para buscar en un directorio específico:**

- 1) Seleccione el directorio.
- 2) Asegúrese de que el cuadro *Búsqueda Rápida* esté desmarcado.
- 3) En el cuadro de texto *Buscar*, introduzca el texto para el que desea buscar. Puede introducir información parcial, como parte de un nombre o número de teléfono, pero debe introducir al menos dos caracteres.

Por ejemplo, si no recuerda si el apellido de Mary se deletrea "Shelley" o "Shelly", puede introducir "Shell" y se le devolverá cualquiera de los nombres.

- 4) Para restringir la búsqueda a los contactos que empiezan con la cadena introducida, marque el cuadro *Comienza con*. De lo contrario, los resultados de búsqueda también incluyen contactos que contienen la cadena introducida.
- 5) En la lista desplegable, seleccione la columna por la que desea buscar. Puede seleccionar una columna específica o todas las columnas.

- 6) Haga clic en el botón **Buscar** .

El texto que introdujo se compara con la columna seleccionada (o todas las columnas) de cada entrada del directorio seleccionado. Los resultados de la búsqueda se muestran en la pestaña donde se realizó la búsqueda.

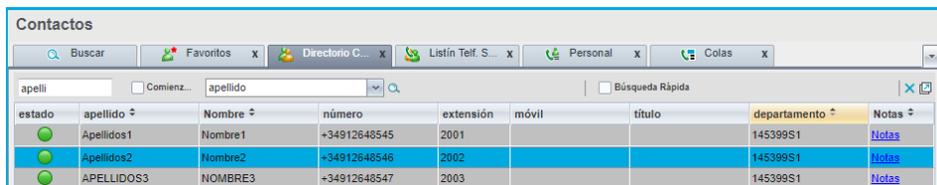


Figura 47 Panel de contactos - Resultados de la búsqueda

No se muestran los resultados de búsqueda duplicados en los directorios; se muestra la primera coincidencia para un contacto determinado.

Se muestran resultados de búsqueda duplicados en otros directorios.

La búsqueda devuelve todos los contactos (en el directorio seleccionado) que contienen la palabra clave introducida o todos los contactos que empiezan con la palabra clave introducida.

En el primer caso (*Empieza con* no marcado), al introducir "Ann", aparecen todos los contactos con el nombre "Ann", pero también devuelve todos los contactos con nombres como "Anne", "Marianne", "Marie Ann", "Ann Marie", y así sucesivamente.

En el segundo caso (*Empieza con* marcado), introducir "Ann" devuelve todos los contactos con nombres como "Ann", "Anne" y "Ann Marie", pero no "Marianne" o "Mary Ann".

- 7) Para borrar los resultados de búsqueda, haga clic en **Restablecer** .

#### Para buscar en todos los directorios:

- 1) Haga clic en la pestaña **Buscar**.



Figura 48 Realizar búsqueda utilizando la pestaña de búsqueda

- 2) En el cuadro de texto *Buscar*, introduzca el texto para el que desea buscar. Puede introducir información parcial, como parte de un nombre o número de teléfono, pero debe introducir al menos dos caracteres.

Por ejemplo, si no recuerda si el apellido de Mary se deletrea "Shelley" o "Shelly", puede introducir "Shell" y se le devolverá cualquiera de los nombres.

- 3) Para restringir la búsqueda a los contactos que empiezan con la cadena introducida, marque el cuadro *Empieza con*. De lo contrario, los resultados de búsqueda también incluyen contactos que contienen la cadena introducida.

- 4) Haga clic en el botón **Buscar** .

El texto que introduzca se compara con todas las columnas en todos los directorios. Los resultados de búsqueda se muestran en la pestaña *Buscar*.

No se muestran los resultados de búsqueda duplicados en los directorios; se muestra la primera coincidencia para un contacto determinado. Se muestran resultados de búsqueda duplicados en otros directorios.

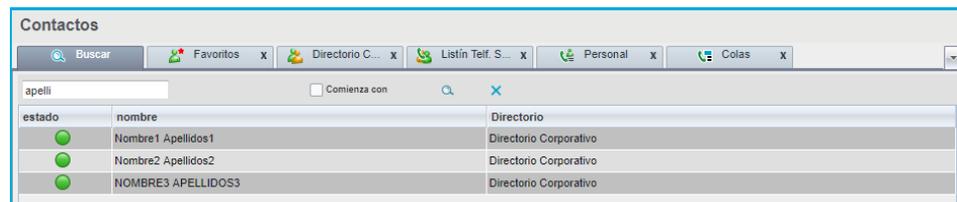


Figura 49 Panel de contactos - Resultados de búsqueda en la pestaña de búsqueda

- 5) Cuando se hace clic en un contacto, la entrada se expande mostrando los detalles de contacto. La información depende del directorio para el que se seleccionó el contacto.

**NOTA:** Las entradas de contacto que se muestran en la pestaña Buscar siguen las mismas reglas que si se accediera a esa entrada en su propio directorio. Esto le permite realizar cualquier operación directamente desde los resultados de búsqueda.

### 7.3.3 Crear directorio a partir de resultados de búsqueda

Cuando realiza una búsqueda en un directorio, puede crear un nuevo directorio a partir de los resultados de búsqueda, utilizando el botón Extraer. El botón está habilitado cuando se realiza una búsqueda en un solo campo.

**NOTA:** El botón Extraer no está disponible en el directorio de búsqueda.

#### Para crear un directorio a partir de los resultados de búsqueda:

- 1) Seleccione el directorio donde desea realizar la búsqueda.
- 2) Realice una búsqueda rápida o introduzca los criterios de búsqueda.
- 3) Cuando se muestran los resultados, haga clic en el botón **Extraer** , que se activa. Se crea una nueva pestaña que contiene los resultados de la búsqueda.

**NOTA:** Las entradas de contacto que se muestran en una pestaña de resultados de búsqueda siguen las mismas reglas que si se accediera a esa entrada en su propio directorio. Esto le permite realizar operaciones directamente desde los resultados de búsqueda.

### 7.3.4 Realizar búsqueda en resultados de búsqueda

Si realiza una búsqueda en un directorio específico, la búsqueda siempre se realiza en todo el directorio, incluso si solo se muestran los resultados de búsqueda. Para buscar en los resultados de búsqueda, primero debe crear un nuevo directorio a partir de los resultados de búsqueda.

#### Para realizar una búsqueda en los resultados de búsqueda:

- 1) Después de realizar la búsqueda original, cree un directorio a partir de los resultados de búsqueda.
- 2) Realice una nueva búsqueda en el nuevo directorio.

**NOTA:** La búsqueda dentro de los resultados de búsqueda no se puede realizar en la misma columna en la que se realizó la búsqueda original.

## 7.4 Ordenar Entradas de directorio

Aplicación Recepcionista le permite ordenar entradas de directorio en orden ascendente o descendente. Las columnas por las que se puede ordenar el directorio muestran el icono de clasificar  al lado de su nombre. La siguiente tabla enumera los directorios y las columnas mediante los cuales se pueden ordenar.

Directorio	Columnas de clasificación	Columna de clasificación predeterminada
Directorio Corporativo	Nombre, Apellido, Departamento, Notas	Apellido
Favoritos	Nombre, Apellido, Número, Móvil, Extensión, Notas, Departamento, Estado, Título	Apellido
Listín Telf. Empresa/Sede	Nombre, Número	Nombre
Personal	Nombre, Número	Nombre
Marcado rápido	Código, Descripción, Número	Código
Colas	Nombre, Número, Extensión, Departamento	Nombre
Outlook	Apellido, Nombre, Número, Móvil, Teléfono Residencial	Apellido
Contactos supervisados	Nombre, Apellido, Número, Móvil, Extensión, Notas, Departamento, Estado, Título	Apellido

Tenga en cuenta que no puede ordenar los contactos en el directorio de búsqueda.

El orden de clasificación para la columna *Estado* es el siguiente (de mayor a menor): En una llamada, Llamando, Desvío de llamadas siempre, No molestar y Disponible.

**Para ordenar un directorio:**

- 1) Haga clic en el encabezado de la columna por la cual desea ordenar el directorio.
- 2) Para invertir el orden, vuelva a hacer clic en el mismo encabezado de columna.

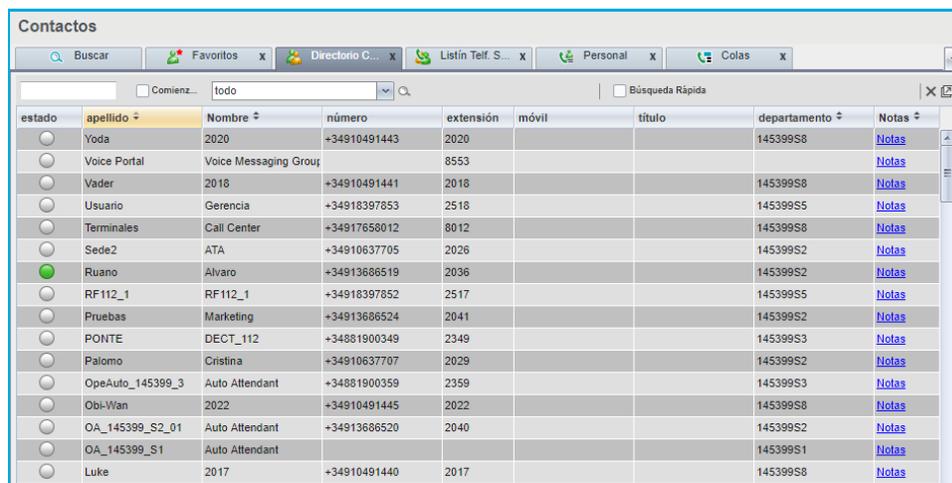


Figura 50 Clasificar Directorio

Los contactos en el directorio seleccionado se reordenan en función de la columna seleccionada. El orden de clasificación se guarda al cerrar la sesión y se conserva entre sesiones.

## 7.5 Tomar notas sobre el contacto

Aplicación Recepcionista le permite tomar notas sobre los contactos en su directorio *Directorio Corporativo*, *Favoritos* o *Contactos supervisados*. La longitud máxima de las notas para un contacto es de 256 caracteres.

### Para tomar una nota sobre un contacto:

- 1) En el directorio *Directorio Corporativo*, *Favoritos* o *Contactos supervisados*, haga clic en el enlace de **Notas**. Aparece el cuadro de diálogo de *notas para <Nombre de contacto>*.

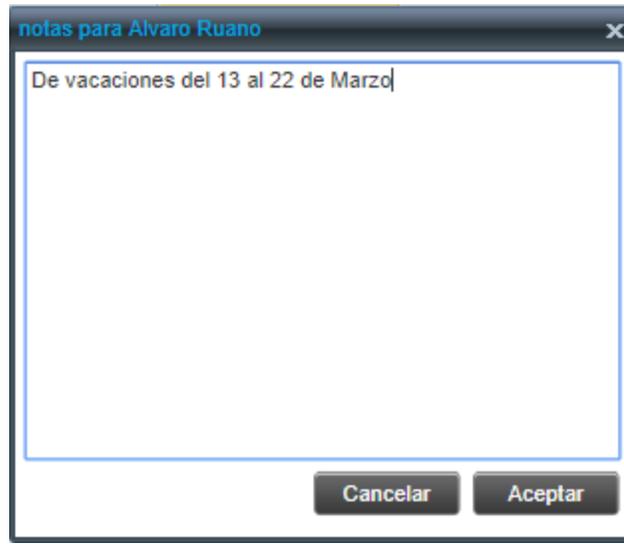


Figura 51 Notas para el cuadro de diálogo de Alvaro Ruano

- 2) Introduzca el texto deseado o vea o modifique el texto existente en el cuadro de texto *Notas*.

Cualquier espacio en blanco inicial y final (espacios, pestañas y líneas nuevas) se elimina de la nota. Si una nota contiene solo espacio en blanco, se borrará cualquier nota existente para el contacto.

- 3) Para guardar sus cambios y cerrar el cuadro de diálogo, haga clic en **Aceptar**.

Para cerrar el cuadro de diálogo sin guardar, haga clic en **Cancelar**.

estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título	departamento	Notas
	Jose	Antonio	+34881900351	2351			145399S3	<a href="#">Notas</a>
	Hermida	Angeles	+34917520527	2514			145399S5	<a href="#">Notas</a>
	Ruano	Alvaro	+34913686519	2036			145399S2	<a href="#">De vacaciones del 1</a>
		Alexia	+34881900342	2342			145399S3	<a href="#">Notas</a>
	918397310	918397310	+34918397310	2516			145399S5	<a href="#">Notas</a>
	918397309	918397309	+34918397309	2515			145399S5	<a href="#">Notas</a>

Figura 52 Directorio de grupo - Notas de contacto

## 7.6 Gestionar contactos personales

Puede agregar o eliminar contactos personales a través del portal web por su administrador o usted directamente en Aplicación Recepcionista, y las actualizaciones aparecen en ambos lugares. Las actualizaciones que realice a través del portal web aparecen en Aplicación Recepcionista en el siguiente inicio de sesión. Además, los contactos personales serán accesibles desde su cliente de CCUU.

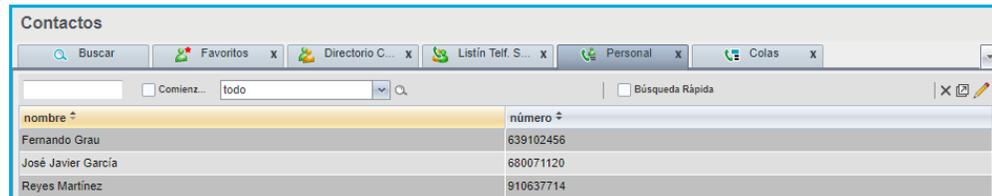


Figura 53 Pestaña personal

Puede realizar las siguientes operaciones en contactos personales:

- [Agregar contacto personal](#)
- [Eliminar contacto personal](#)

No puede modificar una entrada de contacto personal en Aplicación Recepcionista. Para modificar la información de un contacto personal, elimine la entrada y vuelva a agregarla.

### 7.6.1 Agregar contacto personal

Para agregar un contacto personal:

- 1) En la pestaña *Personal*, haga clic en **Editar** . Aparecerá el cuadro de diálogo *Editar contactos personales*.
- 2) Haga clic en **Agregar**. Se agrega una nueva línea debajo de las entradas existentes, lo que le permite definir una nueva entrada.



Figura 54 Cuadro de diálogo Editar contactos personales - Agregar entrada

- 3) En el cuadro de texto *Nombre*, introduzca el nombre o la descripción del contacto, tal como desea que aparezca.
- 4) En el cuadro de texto *Número*, introduzca el número de teléfono del contacto.

- Para guardar los cambios, haga clic en cualquier lugar en el cuadro de diálogo fuera de la entrada.

## 7.6.2 Eliminar contacto personal

Para eliminar una entrada de marcado rápido:

- En la pestaña *Personal*, haga clic en **Editar** . Aparecerá el cuadro de diálogo *Editar contactos personales*.
- Seleccione la entrada a eliminar y haga clic en **Borrar**.

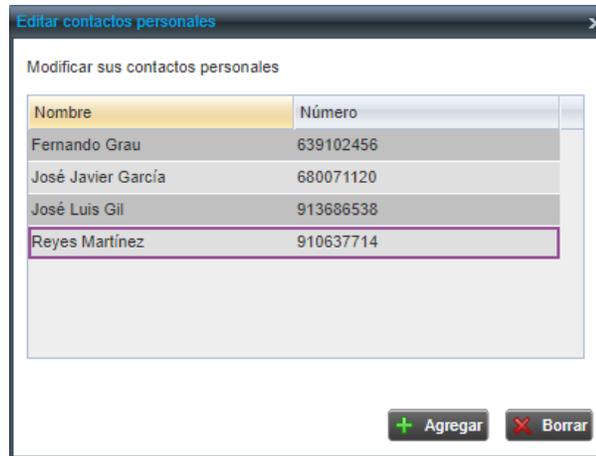


Figura 55 Cuadro de diálogo Editar contactos personales - Eliminar entrada

## 7.7 Gestionar entradas de marcado rápido

Le permite gestionar y usar sus entradas de los servicios de Marcación Abreviada 8 y Marcación Abreviada 100. Para usar esta característica, debe tener asignados dichos servicios. Si solo tiene uno de estos servicios, verá las entradas de ese servicio solo en la pestaña *Marcado rápido*.

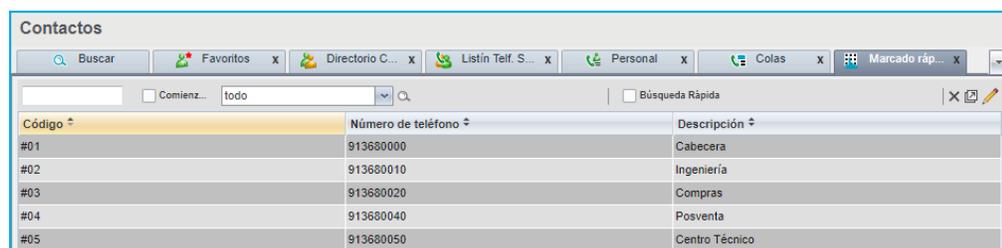


Figura 56 Pestaña de marcado rápido

Puede agregar o eliminar entradas a través del portal web o del cliente Aplicación Recepcionista, y las actualizaciones aparecen en ambos lugares. Sin embargo, las actualizaciones que realice a través del portal web aparecen solo en el siguiente inicio de sesión de Aplicación Recepcionista.

Para actualizar las entradas de marcado rápido utilizando el cliente, realice las siguientes operaciones:

- [Agregar entrada de marcado rápido](#)
- [Modificar la entrada de marcado rápido](#)
- [Eliminar entrada de marcado rápido](#)

### 7.7.1 Agregar entrada de marcado rápido

Para agregar una entrada de marcado rápido:

- 1) En la pestaña *Marcado rápido*, haga clic en **Editar** . Aparecerá el cuadro de diálogo *Editar marcados rápidos*.
- 2) Haga clic en **Agregar**. Se agrega una nueva línea debajo de las entradas existentes, lo que le permite definir una nueva entrada.



Editar marcados rápidos

Modificar sus listas de marcado rápido:

Código	Número de teléfono	Descripción
#01	913680000	Cabecera
#02	913680010	Ingeniería
#03	913680020	Compras
#04	913680040	Posventa
#05	913680050	Centro Técnico
#06	913680060	Calidad

+ Agregar    X Borrar

Figura 57 Cuadro de diálogo Editar marcados rápidos - Agregar entrada

- 3) En la lista desplegable *Código* a la izquierda, seleccione un código de marcado rápido.
- 4) En el cuadro de texto *Número de teléfono*, introduzca el número de teléfono a asignar al código.
- 5) En el cuadro de texto *Descripción*, introduzca una descripción que le permita identificar la entrada.
- 6) Para guardar la entrada, haga clic en cualquier lugar en el cuadro de diálogo fuera de la entrada.

### 7.7.2 Modificar la entrada de marcado rápido

Para modificar una entrada de marcado rápido:

- 1) En la pestaña *Marcado rápido*, haga clic en el botón **Editar** . Aparecerá el cuadro de diálogo *Editar marcados rápidos*.

- Haga doble clic en la entrada a modificar. La entrada se vuelve modificable.



Figura 58 Cuadro de diálogo Editar marcados rápidos - Modificar entrada

- Modifique la información según sea necesario.
- Para guardar los cambios, haga clic en cualquier lugar en el cuadro de diálogo fuera de la entrada.

### 7.7.3 Eliminar entrada de marcado rápido

Para eliminar una entrada de marcado rápido:

- En la pestaña *Marcado rápido*, haga clic en **Editar** . Aparecerá el cuadro de diálogo *Editar marcados rápidos*.
- Seleccione la entrada a eliminar y haga clic en **Borrar**.



Figura 59 Cuadro de diálogo Editar marcados rápidos - Eliminar entrada

## 8 Supervisar contactos

Aplicación Recepcionista le permite supervisar el estado de la llamada de los contactos seleccionados. Aplicación Recepcionista le permite supervisar los contactos configurados a través del portal de Administración del servicio de voz. Esto se conoce como supervisión estática. La pestaña *Favoritos* se utiliza para ver el estado del teléfono de los contactos supervisados estáticamente.

Además, Aplicación Recepcionista le permite supervisar contactos seleccionados dinámicamente, los cuales pueden ser seleccionados por el propio usuario desde la interfaz Web de Aplicación Recepcionista. Además de ver el estado del contacto en el directorio en el que se encuentre el mismo, en la pestaña *Contactos Supervisados* puede ver de forma agrupada el estado de todos los contactos supervisados dinámicamente.

Adicionalmente se dispone de una supervisión rápida. Si en una búsqueda de contactos, aparecen menos de 10 resultados, se muestra el estado de llamada de todos ellos.

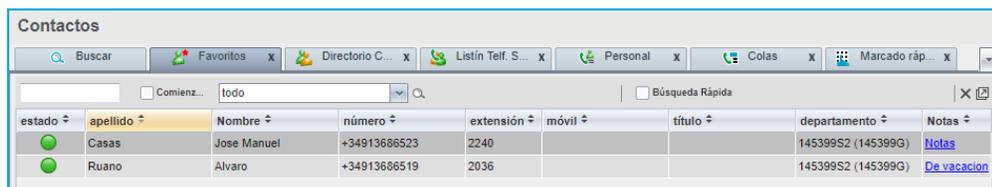
Aplicación Recepcionista permite la supervisión estática de hasta 200 contactos y una supervisión dinámica de hasta 100 contactos.

Las siguientes secciones describen información y procedimientos relacionados con la supervisión de contactos:

- [Supervisión estática](#)
- [Supervisión dinámica](#)
- [Solicitar supervisión dinámica](#)
- [Supervisión rápida](#)
- [Estados de contacto](#)

### 8.1 Supervisión estática

Para supervisar estáticamente los contactos, la lista de contactos a supervisar debe ser configurada previamente por su administrador. Los contactos seleccionados aparecen en su directorio de *Favoritos*. Las actualizaciones que se realicen en la lista de contactos a supervisar aparecerán en Aplicación Recepcionista en el siguiente inicio de sesión.



estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título	departamento	Notas
	Casas	Jose Manuel	+34913686523	2240			145399S2 (145399G)	<a href="#">Notas</a>
	Ruano	Alvaro	+34913686519	2036			145399S2 (145399G)	<a href="#">De vacaciones</a>

Figura 60 Directorio de favoritos con contactos supervisados

### 8.2 Supervisión dinámica

La supervisión dinámica le permite ver el estado de la llamada de los contactos seleccionados en sus directorios *corporativo*, de *búsqueda* y *contactos supervisados*. Cuando empieza a supervisar dinámicamente un contacto, ese contacto se agrega al directorio de *Contactos Supervisados*. Este directorio solo es visible si hay contactos supervisados dinámicamente.

Debe solicitar que un contacto sea supervisado. Cuando la cantidad de contactos supervisados alcanza el límite máximo, el sistema le pedirá permiso para dejar de supervisar el más antiguo de los contactos supervisados actualmente o le pedirá que anule la selección de uno o más contactos usted mismo.

estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título
	911713223	+34	+34911713223	20061		
	928216246	+34	+34928216246	20050		
	951954572	+34	+34951954572	29007		
	938278784	+34	+34938278784	22999		
	.	.	+34810583808	22000		
	.	.	+34810583809	22001		
	.	.	+34810583810	22002		
	.	.	+34810583811	22003		
	.	.	+34810583819	22011		
	.	.	+34810583820	22012		
	22013	22013	+34810583821	22013		
	22014	22014	+34810583822	22014		
	22015	22015	+34810583823	22015		
	22016	22016	+34810583824	22016		
	22019	22019	+34810583827	22019		
	22021	22021	+34810583829	22021		
	22022	22022	+34810583830	22022		
	22023	22023	+34810583831	22023		
	22024	22024	+34810583832	22024		
	22025	22025	+34810583833	22025		
	22026	22026	+34810583834	22026		

El estado de un contacto que no se supervisa se muestra como *Desconocido*.

Figura 61 Directorio corporativo con contactos supervisados

**NOTA 1:** Si un contacto en su directorio *Corporativo* está siendo supervisado estáticamente, entonces se muestra su estado de teléfono sin la necesidad de solicitar explícitamente supervisión.

**NOTA 2:** Si realiza una búsqueda, ya sea sobre la pestaña *Buscar* o en la del *Directorio Corporativo*, se supervisará automáticamente el estado de todos los contactos que resulten de la búsqueda (siempre que el resultado de esta no sea mayor a 10). Mientras no cancele la búsqueda (ya sea en la pestaña *Buscar* o *Directorio Corporativo*, ni tampoco en un directorio personalizado que cree con dicha búsqueda) no será posible modificar el estado de dichos contactos ni podrán ser añadidos a la pestaña de *Contactos Supervisados*.

### 8.3 Solicitar supervisión dinámica

El conjunto de contactos que usted supervisa dinámicamente se almacena como parte de su información de contexto y se recupera y activa automáticamente en los inicios de sesión posteriores.

**Para supervisar un contacto:**

En los directorios *Directorio Corporativo* o *Buscar*, haga clic en el icono de **Estado** del contacto a supervisar.

El contacto también se agrega al directorio *Contactos Supervisados* y el estado del contacto se muestra en los directorios *Directorio Corporativo*, *Buscar* y *Contactos supervisados*.

**NOTA:** Solo los usuarios físicos pueden ser supervisados. No puede supervisar el estado de los usuarios virtuales (Grupos de Salto, Operadoras automáticas y Cabeceras de Call Center).

Contactos

Buscar Favoritos Directorio C... Listín Telf. E... Personal Contactos S...

Comienz... todo Búsqueda Rápida

estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título
●	911713223	+34	+34911713223	20061		
●	928216246	+34	+34928216246	20050		
○	951954572	+34	+34951954572	29007		
●	938278784	+34	+34938278784	22999		
○			+34810583808	22000		
○			+34810583809	22001		
○			+34810583810	22002		
○			+34810583811	22003		
○			+34810583819	22011		
○			+34810583820	22012		
●	22013	22013	+34810583821	22013		
●	22014	22014	+34810583822	22014		
●	22015	22015	+34810583823	22015		
○	22016	22016	+34810583824	22016		
●	22019	22019	+34810583827	22019		
○	22021	22021	+34810583829	22021		
○	22022	22022	+34810583830	22022		
○	22023	22023	+34810583831	22023		
○	22024	22024	+34810583832	22024		
○	22025	22025	+34810583833	22025		
○	22026	22026	+34810583834	22026		

Figura 62 Directorio de grupo – Solicitud de Supervisión de contacto

Esto solicita notificaciones de estado de voz para este contacto; el estado del contacto se actualiza en tiempo real.

Cuando el número de contactos supervisados alcanza el límite máximo, aparece uno de los siguientes mensajes según la configuración de su cliente.

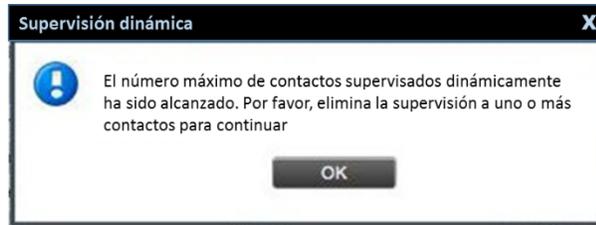


Figura 63 Cuadro de diálogo de cese de supervisión dinámica

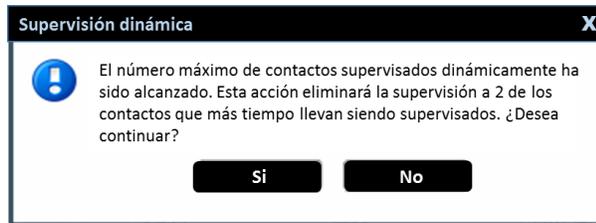


Figura 64 Cuadro de diálogo de supervisión dinámica

Deseleccione los contactos que ya no desea supervisar y seleccione nuevos contactos a supervisar.

### 8.4 Supervisión rápida

Si en una búsqueda de contactos, aparecen menos de 10 resultados, se muestra el estado de llamada de todos ellos.

estado	apellido	Nombre	número	extensión	móvil	título
	A	JOSE LUIS	+34910538496	29110		
	Jose Luis	C	+34914993654	29071		
	Jose Luis	D	+34915788709	29017		
	JOSE LUIS	E	+34915788724	29032		
	B	Jose Luis	+34914866576	20102		

### 8.5 Estados de contacto

El estado de un contacto supervisado está representado por un icono ubicado a la izquierda del nombre del contacto. Este estado integra el estado de la línea del contacto, y el estado de los servicios Desvío de llamadas siempre y No molestar.

La siguiente tabla enumera los posibles estados de contacto.

Icono	Estado en Aplicación Receptionista	DNF (No molestar)	CFA (Desvío de llamadas siempre)	Estado de llamada
	Sin monitorizar	No aplica	No aplica	No aplica
	En una llamada	No disponible	No disponible	Llamada activa

Icono	Estado en Aplicación Receptionista	DNF (No molestar)	CFA (Desvío de llamadas siempre)	Estado de llamada
	Sonando	No disponible	No disponible	Llamada sonando, sin llamadas activas
	Desvío de llamadas siempre	No disponible	Encendido	Sin llamadas activas
	No molestar	Encendido	Apagado	Sin llamadas activas
	Disponible	Apagado	Apagado	Estado logado el usuario no tiene llamadas activas o el usuario no está logado.

## 9 Gestionar el historial de llamadas

Se pueden organizar y eliminar todos los registros de llamadas, o solamente los seleccionados, del *Historial de llamadas*.

### 9.1 Ver el historial de llamadas

Aplicación Receptionista le permite ver sus llamadas anteriores. Por defecto, las llamadas se agrupan en llamadas realizadas, recibidas y perdidas.

**NOTA:** El formato en el que se muestran la fecha y la hora en el cuadro de diálogo *Historial de llamadas* depende de los ajustes de fecha y hora seleccionada en *Configuración* - página de *Configuración general*. Para más detalles, consulte la sección [11.1.4 Formato de fecha](#) y [11.1.5 Formato de hora](#).

**Para ver su historial de llamadas:**

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, haga clic en el botón **Historial de Llamadas** . Aparece el cuadro de diálogo *Historial de llamadas* mostrando sus llamadas anteriores. Las llamadas se agrupan en llamadas realizadas, recibidas y perdidas. Se muestra un máximo de 20 llamadas por cada tipo.

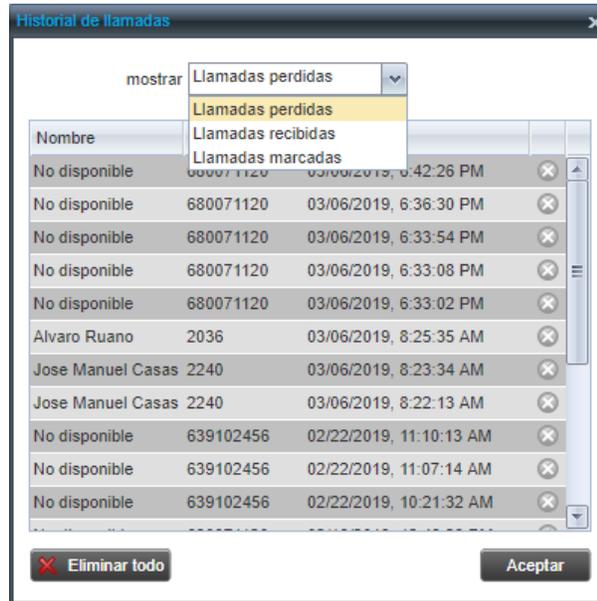


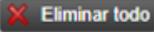
Figura 65 Cuadro de diálogo de Historial de llamadas

- 2) Para mostrar llamadas en un grupo específico, seleccione ese grupo de la lista desplegable *Mostrar*.

## 9.2 Eliminar el historial de llamadas

Puede eliminar un registro de llamadas seleccionado o todos los registros de llamadas del Historial de llamadas.

**Para eliminar registros de llamadas del Historial de llamadas:**

- 1) En la *Consola de Comunicaciones*, haga clic en el botón **Historial de Llamadas** . Aparecerá el cuadro de diálogo *Historial de llamadas*.
- 2) Para eliminar todos los registros de llamadas, haga clic en **Eliminar todo** .
- 3) En la lista desplegable *Mostrar*, seleccione una agrupación.
- 4) Para eliminar un registro seleccionado, haga clic en **Eliminar registro de llamadas**  para ese registro.

## 10 Gestionar llamadas en cola

Aplicación Recepcionista le permite gestionar llamadas en Call Centers seleccionados (hasta cinco) y supervisar llamadas en tiempo real. Las llamadas en cola se gestionan utilizando el panel *Llamadas puestas en cola*. Esta funcionalidad solo está disponible si a usted se le ha asignado un Call Center, ya sea como supervisor o agente.

**NOTA:** En Fusión Empresas solamente está disponible el Call Center Básico, que se comercializa bajo la funcionalidad de Grupo de Salto. Por lo tanto, cuando en el Manual de Usuario se haga referencia a un Call Center Básico, aplicará igualmente al Grupo de Salto de Fusión Empresas.



Figura 66 Panel de llamadas en cola

Esta sección describe los siguientes procedimientos que usted realiza para gestionar llamadas en cola:

- [Seleccione Call Centers para gestionar](#)
- [Modificar el número de llamadas para mostrar](#)
- [Recuperar llamada de la cola](#)
- [Transferir llamada a un número ad hoc](#)
- [Transferir llamada entre colas](#)
- [Transferir llamada a la parte superior de la cola \(Call Center Premium\)](#)
- [Ordenar llamadas en cola](#)

### 10.1 Seleccione Call Centers para gestionar

Después de iniciar sesión en Aplicación Recepcionista, seleccione los Call Centers que desea gestionar (hasta cinco).

**Para seleccionar Call Centers:**

- 1) En el panel *Llamadas puestas en cola*, haga clic en **Opciones**  y seleccione la opción *Seleccionar Call Centers a supervisar*.

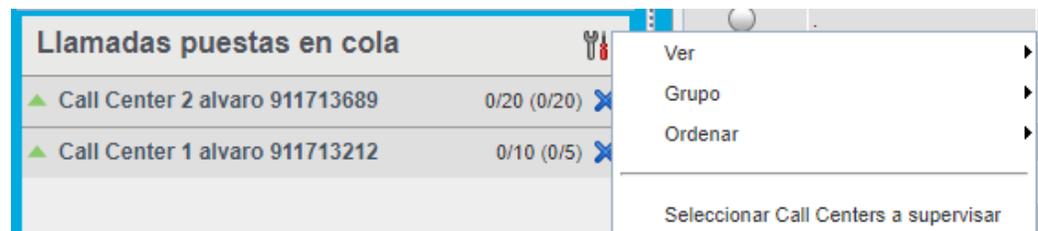


Figura 67 Llamadas en cola - Opciones – Seleccionar Call Centers a supervisar

Aparece el cuadro de diálogo *Editar favoritos de cola*.

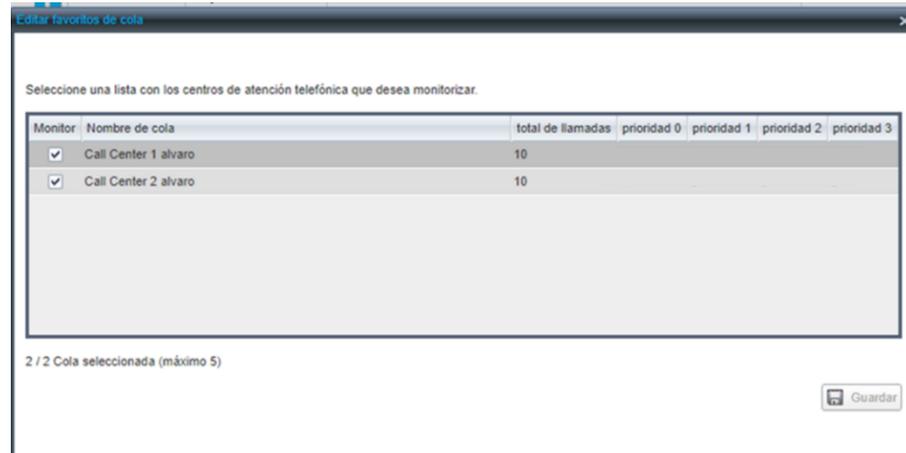


Figura 68 Cuadro de diálogo Editar Favoritos de cola

**NOTA:** No está disponible la posibilidad de tener varias colas de llamadas en un único Call Center Premium, modalidad de Call Center disponible solamente para Centrex IP donde aplicaría la posibilidad de definir prioridades diferentes a las diferentes colas. Sólo hay una cola, de forma análoga a lo que ocurre en un Call Center Básico, y, por lo tanto, una única prioridad (prioridad 0). Por eso, en el supuesto de tener un Call Center Premium, aunque se permita la opción de configurar diferentes números de llamadas por tipo de prioridad, sólo hay que configurar el número de llamadas de prioridad cero que se quieren ver (número diferente de 0), lo cual coincide con el número total de llamadas que se van a mostrar en Aplicación Recepcionista. El resto deberían ponerse a cero. En caso contrario, a pesar de que se configure, nunca se verían llamadas con dicha prioridad, ya que todas tienen prioridad cero.

- 2) Seleccione las casillas de selección para los Call Centers que desee supervisar.
- 3) Haga clic en **Guardar**.

Los Call Centers seleccionados aparecen en su panel *Llamadas puestas en cola*.

## 10.2 Modificar el número de llamadas para mostrar

Para cada Call Center que está supervisando puede modificar el número máximo de llamadas que se mostrarán. Si el Call Center es Premium (No disponible en Fusión Empresas) se puede establecer una cantidad máxima por cada categoría de prioridad de las llamadas. Si es Básico se establece de forma global. En cualquier caso el número total de llamadas para mostrar para un Call Center no puede exceder 50.

- 4) En el panel *Llamadas puestas en cola*, haga clic en **Opciones**  y seleccione la opción *Seleccionar Call Centers a supervisar*. Aparece el cuadro de diálogo *Editar favoritos de cola*.
- 5) Para cada Call Center Básico que esté supervisando, establezca el número total de llamadas que se mostrarán.

- 6) Para cada Call Center Premium que esté supervisando, configure el número de llamadas que se mostrarán en prioridad 0 ya que es la única prioridad disponible como se describe en el punto anterior, para ello hacer doble click sobre ese valor.

### 10.3 Ver llamadas en cola

**Para ver llamadas en una cola:**

Haga clic en el botón **Expandir**  para esa cola.

### 10.4 Recuperar llamada de la cola

Puede recuperar una llamada de una cola en su dispositivo de teléfono.

**Para recuperar una llamada de la cola:**

- 1) En el panel *Llamadas puestas en cola*, haga clic en el Call Center que desee supervisar para expandirlo y ver las llamadas encoladas.
- 2) Haga clic en la llamada que desee recuperar y haga clic en **Recuperar**  para esa llamada.

Una vez que recupera la llamada, la llamada aparece en la *Consola de Comunicaciones* y la trata como a cualquier otra llamada, teniéndola que descolgar desde cualquiera de los dispositivos del usuario.

### 10.5 Transferir llamada a un número ad hoc

**Para transferir una llamada a un número ad hoc:**

- 1) En el panel *Llamadas puestas en cola*, seleccione la llamada.
- 2) En el *Marcador*, introduzca el número de destino y haga clic en **Transferir** .



Figura 69 Transferencia de cola ad hoc

La llamada se transfiere y se elimina de la cola.

### 10.6 Transferir llamada entre colas

**Para transferir una llamada a otra cola:**

- 1) En el panel *Llamadas puestas en cola*, seleccione la llamada.
- 2) En el panel *Contactos*, expanda la pestaña *Colas*.
- 3) Haga clic en la cola de destino y haga clic en **Transferir**  para esa cola.  
La llamada se transfiere y se elimina de la cola original.

## 10.7 Cambiar posición de llamada en cola

Para cambiar la posición de una llamada en la cola:

- 1) En el panel *Llamadas puestas en cola*, haga clic en la llamada y haga clic en **Reordenar**.



Figura 70 Reordenar llamada en cola

- 2) En el cuadro desplegable que aparece, selecciona la nueva posición en la cola. La llamada se coloca en la nueva posición.

**NOTA:** La lista puede contener un máximo de 24 posiciones que puede elegir para reordenar una llamada en la cola, además de las opciones *Enviar hacia atrás* y *Enviar hacia adelante*.

## 10.8 Transferir llamada a la parte superior de la cola (Call Center Premium)

Si su administrador ha configurado el Call Center Premium (No disponible en Fusión Empresas) con la función Transferir a la parte superior, siga este procedimiento para transferir la llamada a la parte superior de la cola.

Solo puede transferir una llamada a la parte superior de la categoría de prioridad más alta (categoría con prioridad "0"). Es necesario que haya al menos dos llamadas en la cola de destino.

- 1) En el panel *Llamadas en cola*, haga clic en la llamada de destino para expandirla.
- 2) Haga clic en **Reordenar** y seleccione *Enviar hacia adelante* de la lista que aparece.

## 10.9 Ordenar llamadas en cola

Las llamadas en cola se pueden ordenar de acuerdo con su tiempo de espera total o de acuerdo con su tiempo de espera en la categoría de prioridad actual.

Para ordenar llamadas en cola:

- 1) En el panel *Llamadas en cola*, haga clic en **Opciones**.

- 2) Seleccione *Ordenar* y luego la opción de ordenación que desee. Esta operación se aplica a todos los Call Centers supervisados.

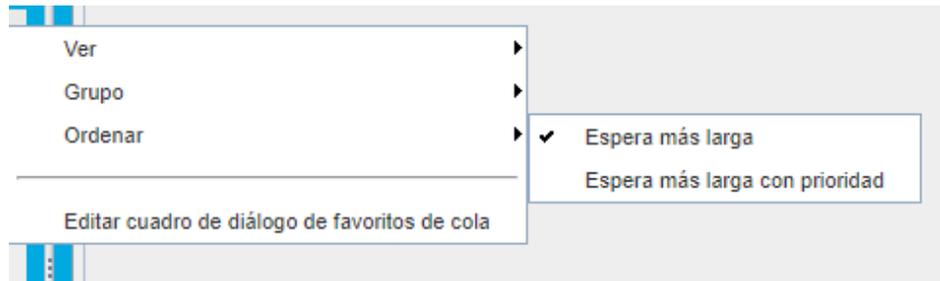


Figura 71 Llamadas en cola - Opciones - Clasificar

**NOTA:** La ordenación no funciona cuando las llamadas están agrupadas. Si es necesario, primero desagrupe las llamadas.

## 11 Configurar Aplicación Recepcionista

Utilice el enlace de *Configuración* en la esquina superior derecha de la página principal para acceder a la sección de *Ajustes*, donde puede configurar varios aspectos de Aplicación Recepcionista.

**NOTA:** No utilice el botón Atrás del navegador de Internet para volver a la interfaz principal.

Esta sección describe las diferentes páginas de *Ajustes* de Aplicación Recepcionista:

- [Ajustes - General](#)
- [Ajustes - Aplicación](#)
- [Ajustes - Servicios](#)
- [Ajustes - Complementos](#)
- [Ajustes - Mensaje](#)
- [Ajustes - Acerca de](#)

**NOTA:** Dependiendo de la configuración de su sistema, algunos ajustes pueden no estar disponibles.

## 11.1 Ajustes - General

La pestaña *General* se utiliza para configurar diversos ajustes que mejoran la usabilidad de Aplicación Recepcionista.

The screenshot shows the 'Aplicación Recepcionista' settings interface. At the top, there is a blue header with the application name and a navigation menu with tabs: General, Aplicación, Servicios, Complementos, Mensajes, and Acerca de. The 'General' tab is selected. Below the header, the settings are organized into sections:

- Cuenta:** A link labeled 'Cambiar contraseña'.
- Lengua:** A dropdown menu set to 'Español (España)' and a checked checkbox for 'Sincronice la lengua con perfil del servicio'.
- Mensaje emergente:** A text input field labeled 'Introducir URL' and an unchecked checkbox for 'Mostrar automáticamente las llamadas entrantes'.
- Formato de fecha:** Two radio buttons: 'MM/DD/AAAA' (selected) and 'DD/MM/AAAA'.
- Formato de hora:** Two radio buttons: 'am/pm' (selected) and '24 horas'.
- Espacio de trabajo:** Three buttons: 'Guardar espacio de trabajo', 'Cargar espacio de trabajo', and 'Restaurar espacio de trabajo'. Below them is an unchecked checkbox for 'Guardar siempre el espacio de trabajo al cerrar sesión'.
- Arrastrar y soltar:** An unchecked checkbox for 'Transferir la llamada automáticamente cuando se deja caer en un contacto'.

Figura 72 Ajustes - General

Las siguientes subsecciones describen los ajustes que se pueden configurar.

### 11.1.1 Cuenta

Esta área se utiliza para cambiar su contraseña.

Aplicación Recepcionista comparte credenciales de inicio de sesión con las CCUU. Cuando cambie su contraseña aquí, recuerde usar esta nueva contraseña cuando acceda a sus clientes de CCUU (si dispone de esa facilidad).

**NOTA:** La contraseña que introduzca debe cumplir con los requisitos de contraseña establecidos:

- No puede contener la identificación de usuario.
- Debe tener un mínimo de 8 caracteres.
- Debe contener al menos una mayúscula.
- Debe contener al menos una minúscula.
- Debe contener al menos un número.

#### Para cambiar su contraseña:

- 1) Haga clic en el enlace **Cambiar contraseña**. La sección se expande, lo cual le permite cambiar su contraseña.

Figura 73 Cuenta - Cambiar contraseña

- 2) Introduzca su contraseña actual y nueva, y haga clic en **Cambiar contraseña**.  
Tenga en cuenta que el botón **Restaurar** no restablece su contraseña. Solo borra los cuadros de entrada.

### 11.1.2 Idioma

Los ajustes de *Idioma* le permiten seleccionar el idioma de la interfaz de usuario.

- La lista desplegable identifica los idiomas disponibles en Aplicación Recepcionista. Para cambiar el idioma, seleccione un nuevo idioma de la lista.
- *Sincronizar el idioma a mi perfil* - Cuando esta opción está marcada, Aplicación Recepcionista sincroniza el idioma con el que se haya configurado en su perfil desde el portal web de administración.

### 11.1.3 Mensaje emergente

Los ajustes de *Mensaje emergente* se utilizan para configurar la URL que se puede abrir asociada a una llamada entrante.

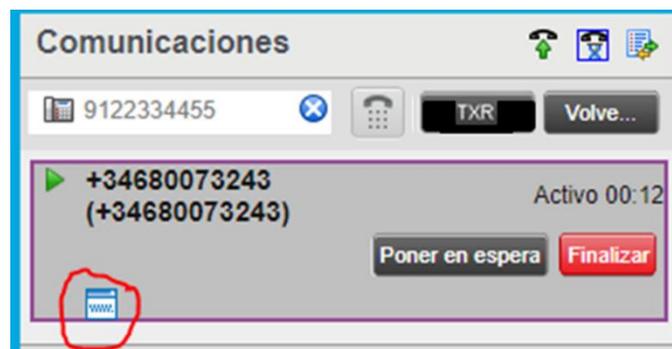


Figura 74 Pantalla emergente

- *Introducir URL* - Este cuadro de texto le permite introducir la dirección URL de la página web que abre Aplicación Recepcionista utilizando el navegador predeterminado al hacer clic en el botón URL emergente en la ventana emergente *Notificación de Llamada*.
- *Mostrar automáticamente las llamadas entrantes* - Cuando esta opción está marcada, Aplicación Recepcionista inicia la URL emergente sin necesidad de hacer clic en el botón de URL emergente en la ventana emergente *Notificación de Llamadas* para cada llamada entrante.

Esta opción, en la versión en producción de Aplicación Recepcionista, no está funcionando correctamente ya que, al marcar esta opción, no pasa los valores del teléfono. Estará disponible en próximas versiones.

Aun así, a continuación, se describe el funcionamiento.

Puede ser que el navegador bloquee el inicio automático de dicha URL y tenga que configurar el mismo para que se permitan las ventanas emergentes y redirecciones desde Aplicación Recepcionista.

La URL puede apuntar a cualquier dirección, pero normalmente apunta a una aplicación web que analiza los parámetros de llamada opcionales y los pasa a una aplicación de Gestión de relaciones con los clientes (CRM) u otra base de datos.

Por ejemplo si se configurara la siguiente URL

```
http://www.mysite.com/webapp.php?numerollamado=__PHONE__&numerollamante=__REMOTE_PHONE__
```

se podría abrir la siguiente página Web en el navegador

```
http://www.mysite.com/webapp.php?numerollamado=910637714&numerollamante=918045362
```

La URL configurada pasaría a la aplicación Web del cliente el número de teléfono del usuario al que se ha llamado (910637714) y el número de teléfono de la persona que ha llamado (918045362). Si la aplicación Web del cliente está preparada para recibir estos parámetros, podría formatear los datos para la base de datos aplicable e iniciar la página Web en el equipo informático. Esta página Web podría proporcionar al usuario receptor de la llamada información adicional del usuario que ha llamado (nombre, domicilio, tipo de cliente,...), pudiendo incluso presentar información diferente en función del usuario receptor de la llamada.

Hay una serie de parámetros opcionales que el cliente puede decidir pasar a la URL. La siguiente lista resume estos parámetros:

- `__USER__`: ID de BroadWorks del usuario (Tenga en cuenta que en este caso, el "usuario" es el suscriptor de BroadWorks).
- `__FIRST__`: El nombre del usuario
- `__LAST__`: El apellido del usuario
- `__EMAIL__`: La dirección de correo electrónico del usuario
- `__GROUP__`: El nombre del grupo BroadWorks al que pertenece el usuario
- `__SERVICE_PROVIDER__`: El nombre del proveedor de servicios BroadWorks al que pertenece el usuario
- `__PHONE__`: El número de teléfono del usuario que atiende la llamada
- `__REMOTE_PHONE__`: El número de teléfono de la parte remota
- `__REMOTE_NAME__`: El nombre de la parte remota (cuando esté disponible)
- `__CALL_TYPE__`: "Entrante" o "Saliente"
- `__DNIS_NAME__`: El nombre del Call Center/Grupo de Salto en el que se recibió la llamada
- `__DNIS_PHONE__`: El número de teléfono del Call Center/Grupo de Salto en el que se recibió la llamada

- \_\_CLIENT\_SESSION\_INFO\_\_: El identificador de sesión del cliente (cuando esté disponible)
- \_\_EXT\_TRACKING\_ID\_\_: El ID de seguimiento externo para la llamada
- REDIRECTED\_NAME\_1\_\_, REDIRECTED\_NAME\_2\_\_, y así sucesivamente: El nombre de una parte a la que se redirigió la llamada antes de que le sea entregada, desde la más reciente a la menos reciente
- \_\_REDIRECTED\_PHONE\_1\_\_, \_\_REDIRECTED\_PHONE\_2\_\_, y así sucesivamente: El número de teléfono de una parte a la que se redirigió la llamada antes de que le sea entregada, desde la más reciente a la menos reciente
- \_\_REDIRECTED\_USERID\_1\_\_, \_\_REDIRECTED\_USERID\_2\_\_, y así sucesivamente: La identificación de usuario de una parte a la que se redirigió la llamada antes de que le sea entregada, desde la más reciente a la menos reciente

#### 11.1.4 Formato de fecha

Este ajuste le permite seleccionar el formato que se utilizará para mostrar la fecha en los detalles del calendario de un contacto y en el cuadro de diálogo *Historial de Llamadas*. Las posibles opciones son:

- MM/DD/AAAA
- DD/MM/AAAA

#### 11.1.5 Formato de hora

Este ajuste le permite seleccionar el formato que se utilizará para mostrar la hora en las ventanas de chat y en los detalles del calendario para un contacto y en el cuadro de diálogo *Historial de Llamadas*. Las posibles opciones son:

- am/pm
- 24 horas

#### 11.1.6 Espacio de trabajo

Aplicación Recepcionista le permite personalizar elementos de su espacio de trabajo, como el tamaño y la ubicación de la ventana principal en el escritorio. El sistema recuerda la configuración entre sesiones.

Los siguientes elementos se pueden personalizar:

- El tamaño y la posición de la ventana del navegador web en la que se muestra la interfaz principal
- El tamaño de los paneles (*Consola de Comunicaciones*, *Contactos* y *Llamadas puestas en cola*)

**NOTA 1:** Esta opción no funciona en Internet Explorer, debido a una limitación técnica de Internet Explorer.

**NOTA 2:** Cuando se cambia el tamaño de una ventana verticalmente, los paneles no siempre cambian de tamaño para llenar la ventana. Para cambiar el tamaño de una ventana, arrastre la ventana desde la esquina inferior derecha u ocúltela y luego expanda los paneles después del cambio de tamaño para ajustarlos a la ventana.

**Botones:**

- *Guardar espacio de trabajo* - Cuando se hace clic en este botón, se guarda el espacio de trabajo actual.
- *Cargar espacio de trabajo* - Cuando se hace clic en este botón, organiza su espacio de trabajo de acuerdo con la última configuración guardada.
- *Restaurar espacio de trabajo* - Cuando se hace clic en este botón, restaura el espacio de trabajo a la configuración predeterminada del sistema.
- *Guardar siempre el espacio de trabajo al cerrar la sesión* - cuando cierre la sesión del cliente, Aplicación Recepcionista le preguntará si desea guardar su espacio de trabajo actual. Para guardar su espacio de trabajo automáticamente al cerrar la sesión sin que se le pregunte, marque la casilla *Guardar siempre el espacio de trabajo al cerrar la sesión*.

**Para personalizar su espacio de trabajo:**

- 1) Distribuya y configure las ventanas de la manera que desee.
- 2) Haga clic en el botón **Guardar espacio de trabajo** para guardar la configuración actual. Para restaurar el valor predeterminado del sistema, haga clic en **Restaurar espacio de trabajo**.
- 3) En cualquier momento para volver a la última configuración guardada, haga clic en el botón **Cargar espacio de trabajo**.

**11.1.7 Arrastrar y soltar**

La opción de *arrastrar y soltar* se utiliza para especificar si una llamada se debe transferir automáticamente cuando se suelta en un contacto.

- *Transfiere la llamada automáticamente cuando se suelta en un contacto* - Esta configuración te permite habilitar o deshabilitar la transferencia automática de llamadas cuando arrastra y suelta. Cuando se marca esta casilla, la llamada se transfiere automáticamente al número de teléfono del contacto cuando se suelta la llamada en el contacto.

**11.2 Ajustes - Aplicación**

Utilice la pestaña *Aplicación* para configurar su disponibilidad para atender llamadas y las políticas utilizadas para procesar llamadas.

Cola	Número	Política de finalización
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	911713689	

Políticas del operador Estado de ACD posterior a la firma : Disponible

Figura 75 Ajustes - Aplicación

Los ajustes se pueden configurar en esta página y se describen en las siguientes subsecciones.

### 11.2.1 Permanencia a cola

Estos ajustes le permiten seleccionar a qué colas desea unirse. Para ello debe haber sido configurado por su administrador como agente de dicho Call Center o Grupo de Salto.

#### Para unirse a colas:

- 1) Para unirse a una cola específica, seleccione la casilla de verificación en la línea para la cola.
- 2) Para unirse a todas las colas, seleccione la casilla de verificación en el encabezado de la columna.

**NOTA:** Si no puede cambiar su estado de unión en una cola, ve la línea con el nombre de la cola atenuada y solo puede ver su estado, contacte con su administrador para cambiar su estado de unión en dicha cola.

Para las colas en esta página, puede seleccionar columnas para que aparezcan y puede clasificar y agrupar las colas en cualquier columna.

### 11.2.2 Políticas de operador

Los ajustes *Políticas de operador* le permiten seleccionar su estado tras inicio de sesión en sus colas.

*Estado de ACD tras inicio de sesión* - Esta lista desplegable le permite seleccionar su disponibilidad para recibir llamadas de las colas al iniciar sesión en Aplicación Recepcionista.

### 11.3 Ajustes - Servicios

La pestaña *Servicios* se utiliza para configurar varios servicios que le ha asignado su administrador, y que son aplicables a Aplicación Recepcionista. Estos ajustes solo están disponibles si se le han asignado dichos servicios. Para obtener más información, consulte a su administrador.

Los servicios están agrupados en dos categorías: Activo e Inactivo.

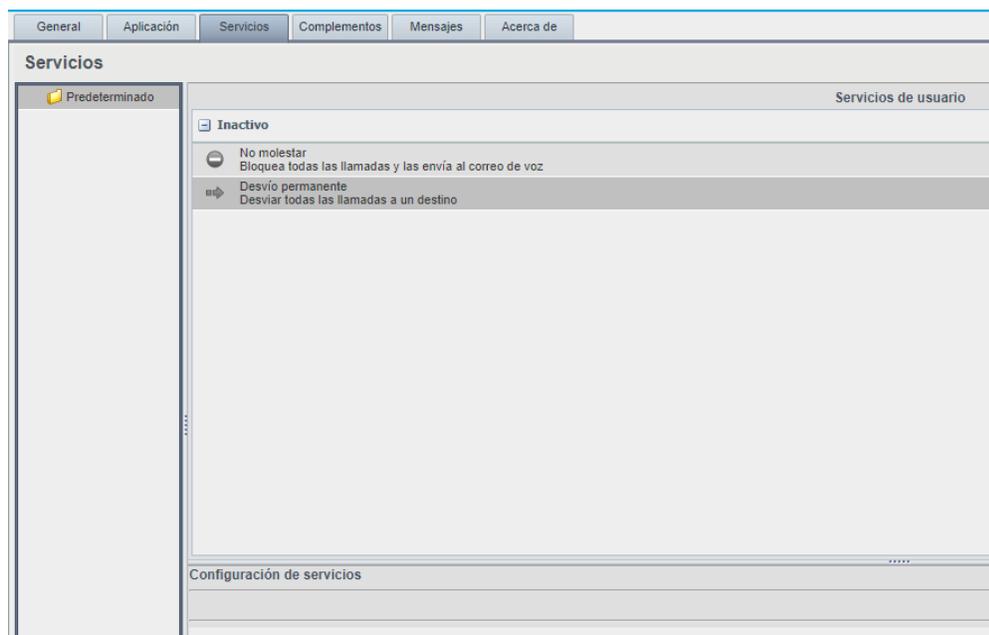


Figura 76 Ajustes - Servicios

Los servicios que usted puede configurar (si se le han asignado los servicios) son:

- **No molestar** - Cuando se activa este servicio, no está disponible para recibir llamadas y todas sus llamadas se envían automáticamente a su buzón de voz. Si no estuviera configurado su buzón de voz, el llamante escuchará un tono de ocupado.
- **Desvío permanente** - Cuando se activa este servicio, debe proporcionar el número de teléfono al que se reenvían sus llamadas. Cuando el servicio está activo, todas sus llamadas se reenvían al número especificado.

#### Para activar un servicio:

- 1) Seleccione el servicio y marque la casilla *Activo*. El servicio se mueve de la categoría *Inactivo* a *Activo*.
- 2) Si activó el servicio de *Desvío permanente*, en el cuadro de texto *Desviar a* que aparece, introduzca el número de teléfono al que se reenvían sus llamadas.
- 3) Para generar un tono de aviso para llamadas entrantes, marque la opción *Timbre de notificación de servicio*.
- 4) Para guardar sus cambios, haga clic en **Guardar**.

## 11.4 Ajustes - Complementos

La pestaña *Complementos* se utiliza para configurar características tales como notificaciones de llamadas, integración con directorios de Outlook, accesos directos al programa y generación de ficheros con registros de llamadas. A estas características se denominan características de integración de escritorio.

Figura 77 Ajustes - Complementos (Parte superior de la página)

### 11.4.1 Complementos

El área de *Complementos* se utiliza para especificar si las características de integración de escritorio de Aplicación Recepcionista deberían estar habilitadas o deshabilitadas.

- *Desactivar todos los Complementos* - Esta configuración le permite habilitar o deshabilitar todas las características de integración de escritorio. Cuando esta opción está marcada, no se descargará el archivo JNLP requerido para ejecutar las características de integración de escritorio y no funcionarán las mismas.

### 11.4.2 Notificación

Estas opciones controlan cuándo y cómo se muestran mensajes emergentes de notificaciones de llamadas entrantes. Las opciones que puede configurar son las siguientes:

- *Ventana de enfoque para llamadas entrantes* - Cuando esta opción está marcada y la ventana del navegador que ejecuta Aplicación Recepcionista está minimizada, Aplicación Recepcionista restaura automáticamente la ventana de llamadas entrantes.

Esto no funciona en Firefox ni Chrome. En Internet Explorer, debe haber solo una pestaña abierta en el navegador web que ejecuta Aplicación Recepcionista.

- *Mostrar notificaciones para las llamadas* - Cuando esta opción está marcada, Aplicación Recepcionista muestra la ventana emergente de *Notificación de llamadas* cuando recibe una llamada. Cuando marque esta casilla, debe seleccionar una opción de la lista desplegable para especificar la condición bajo la cual se muestran las notificaciones.

Esto no funciona si hay otras pestañas abiertas en la misma ventana del navegador web con otra instancia de Aplicación Recepcionista. Además, si se producen llamadas en un intervalo menor de ocho segundos una de la otra, la ventana emergente *Notificación de llamada* solo aparece para la primera llamada de esa serie.

### 11.4.3 Microsoft Outlook

Las opciones de Microsoft Outlook controlan la integración de Outlook con Aplicación Recepcionista. Solo están visibles si la integración de Outlook está habilitada en Aplicación Recepcionista.

Las opciones que puede configurar son las siguientes:

- *Habilitar/Deshabilitar la integración de Outlook* - Determina si Aplicación Recepcionista se integra con Outlook para brindarle acceso a sus contactos de Outlook.
- *Recuperar contactos desde* - Esta opción le permite especificar dónde buscar sus contactos de Outlook.
- *Usar contactos de Outlook como búsqueda preferida en el identificador de llamadas* - Cuando esta opción está marcada, Aplicación Recepcionista usa Outlook para tratar de identificar a la persona que llama cuando se desconoce el identificador de la persona que llama.

**NOTA:** La característica de Integración de Outlook proporciona la siguiente funcionalidad: Búsqueda de un identificador de llamadas, guardar vCards y acceder y buscar contactos de Outlook. Asegúrese de que Outlook se esté ejecutando antes de que se inicie Aplicación Recepcionista; de lo contrario, estas funciones podrían no funcionar.

### 11.4.4 Accesos directos de programa

Los ajustes de *Accesos directos de programa* se utilizan para crear accesos directos de Aplicación Recepcionista en su escritorio para acceder cómodamente a Aplicación Recepcionista.

Le permite la creación de un acceso directo en el escritorio en una plataforma Windows, y que al hacer clic en el mismo se inicie Aplicación Recepcionista en su navegador web predeterminado.

- *Añadir acceso directo* - Este botón, al hacer clic, crea un acceso directo de Aplicación Recepcionista en su escritorio.
- *Eliminar acceso directo* - Este botón, al hacer clic, elimina el acceso directo de Aplicación Recepcionista creado anteriormente. Si no creó un acceso directo con el botón Agregar acceso directo, el botón Eliminar acceso directo no tiene ningún efecto.

**NOTA:** Un acceso directo creado con el mismo nombre que un acceso directo ya existente, pero con una URL de inicio diferente, puede no apuntar a la nueva URL de inicio hasta que cierre la sesión y reinicie la máquina.

### 11.4.5 Archivo de actividades

Esta opción de registro de eventos de llamada ofrece la capacidad de almacenar registro de eventos de llamadas localmente en su ordenador.

- *Activar/Desactivar la integración del registro de eventos de llamadas* - Este botón de doble acción le permite habilitar o deshabilitar el archivo de registro en su ordenador.
- *Rotar registro* - Este parámetro le permite especificar la frecuencia con la que se gira el registro. Selecciona la frecuencia de la lista desplegable.
- *Abrir ubicación de registro*- Este enlace, al hacer clic, va a la ubicación en su ordenador donde está almacenado el registro.

El registro se guarda en el intervalo deseado como un archivo de valores separados por comas (CSV) en la siguiente ruta:

Unidad:\Users\ *Windows\_Username*\Application Data\BroadSoft\BW Receptionist\profiles\*BW\_User\_ID*

donde:

- *Unidad* es la letra de la unidad donde se almacena su perfil (normalmente C)
- *Windows\_Username* es su nombre de usuario de Windows
- *BW\_User\_ID* es su identificación (ID) de usuario

Los siguientes eventos se capturan en función de la actividad que se produce en el cliente de Aplicación Recepcionista.

Estadística	Descripción	Valores permitidos	Valor de ejemplo
BW User ID	ID de usuario	Cadena de texto	XXXXXUXXXX@telefonica.net
Call Center ID	ID del Call Center solo para llamadas en cola entrantes	Cadena de texto, null	YYYYYUYYYY@telefonica.net
Availability	Inclusión del operador en la cola	Joined, Not Joined, null	Joined
ACD State	Estado del Call Center del operador. Por lo general, los operadores siempre deben estar disponibles. Este valor no se puede cambiar en Aplicación Recepcionista.	Sign-On, Available, Unavailable, Wrap-Up, Sign-Out, null	null
Call ID	Identificador de la llamada	Cadena de texto, null	callhalf-4018592787:0
Call State	Estado de la llamada	Idle, Incoming_local, Incoming_remote, Outgoing, Active, Held, Remote Held, Detached, Released, null	Incoming

Estadística	Descripción	Valores permitidos	Valor de ejemplo
Personality	La personalidad de la llamada indica si el usuario originó o recibió esta llamada	Entero (-1, 1, 2, 3) -1 = No hay llamada 1 = Originador 2 = Receptor 3 = Click to Dial	0
Remote Name	Nombre de la persona que llama	Cadena de texto, null	José Pérez
Remote Number	Número de llamada externa	Cadena de texto, null	Tel:+34912345678
Last Redirected Name	Último nombre redirigido	Cadena de texto, null	Call Center 1
Last Redirected Number	Último número redirigido	Secuencia o nulo	Tel:+34987654321
Time	Fecha del registro	Formato largo de fecha/hora	2008-04-03 12: 08: 17.859

Los valores permitidos de los diferentes campos que conforman cada evento aparecerán en inglés al examinar el fichero de registro. Se indica a continuación una breve explicación de cada valor para un mejor entendimiento de los registros:

- Availability
  - Joined: El usuario está incluido en la cola de llamadas
  - Not Joined: El usuario no está incluido en la cola de llamadas
  
- ACD State
  - Sign-On: Corresponde con el estado Iniciar Sesión, el agente está logado en el Call Center, pero no recibe llamadas hasta que active el estado Disponible.
  - Available: Corresponde con el estado Disponible. Este es el único estado en el que el agente puede recibir las llamadas del Call Center.
  - Unavailable: Corresponde con el estado Indisponible. El agente está logado en el Call Center, pero no recibe llamadas. Es habitual utilizar este estado en los descansos.
  - Wrap-Up: Corresponde con el estado Cierre. Es el tiempo que necesita un agente ACD después de finalizar una conversación para completar el trabajo asociado directamente con la llamada que acaba de finalizar por ejemplo para cumplimentar cuestionarios, etc
  - Sign-Out: Corresponde con el estado Cierre Sesión. El agente se ha deslogado del Call Center.
  
- Call State
  - Idle: El estado en el que no hay ninguna relación entre el usuario y la llamada

- Incoming\_local: Estado en el que se está intentando establecer una llamada con el usuario en un escenario *Click to Dial*. Por ejemplo, cuando se hace una llamada saliente desde el *Marcador* de Aplicación Recepcionista, se establecerá una llamada con el dispositivo de voz del usuario (terminal IP, cliente de CCUU), y una vez descolgado el mismo se establecerá la llamada con el destino. Hasta que no se atienda la llamada desde el dispositivo de voz, el estado de la llamada será Incoming\_local. Una vez se ha atendido, el estado pasa a Outgoing.
  - Incoming\_remote: Estado en el que se está intentando establecer una llamada con el usuario. Por ejemplo, cuando el usuario recibe una llamada, la llamada permanece en este estado hasta que atiende la misma.
  - Outgoing: Estado en el que se está intentando establecer una llamada con un destino. Por ejemplo, si se hace una llamada desde el *Marcador* a un destino válido.
  - Active: Estado en el que un usuario está participando en una llamada.
  - Held: Estado en el que un usuario está participando en una llamada de forma inactiva. Por ejemplo, cuando el usuario ha puesto la llamada en espera.
  - Released: Estado en el que un usuario finaliza una llamada.
  - Remote Held: Estado en el que un usuario está participando en una llamada de forma inactiva. Por ejemplo, cuando el usuario ha sido puesto en espera.
  - Detached: Estado en el que un usuario deja de participar activamente en una llamada, pero sigue participando de forma inactiva en la misma por temas de facturación. Por ejemplo, un usuario recibe una llamada y la reenvía a un tercero. Una vez la llamada ha sido reenviada, la llamada para el usuario que la ha reenviado pasa al estado *Detached*. Dicho usuario nunca podrá volver a participar activamente en la llamada. Cuando finalice la llamada, pasará al estado *Released*.
  - null: No hay llamada.
- Personality:
- -1 = No hay llamada, cambio de estado del Call Center
  - 1 = Originator: Valor del campo *personality* cuando el usuario de Aplicación Recepcionista originó la llamada.
  - 2 = Terminator: Valor del campo *personality* cuando el usuario de Aplicación Recepcionista recibió una llamada.
  - 3 = Click to Dial: Valor del campo *personality* cuando desde el usuario de Aplicación Recepcionista se envía una solicitud de marcación de llamada al dispositivo de voz (terminal IP, cliente de CCUU) de dicho usuario. Cuando se atiende dicha llamada desde el dispositivo de voz, el campo *personality* toma el valor Originator.

**NOTA:** Cada fila en el archivo registra un *solo* cambio de evento y, como tal, columnas como *Disponibilidad*, *Estado del Call Center* y *Estado de llamada* pueden contener valores nulos, ya que un valor de columna alternativo provocó el cambio de evento. Por ejemplo, *Entrante* se almacena en *Estado de llamada* mientras que la *disponibilidad* (y otras columnas) almacenan nulo.

## 11.5 Ajustes - Mensajes

La pestaña *Mensajes* le permite configurar varias opciones de mensajería para Aplicación Recepcionista. Actualmente, se soporta la mensajería de correo electrónico.

Movistar  
Recepcionista

General Aplicación Servicios Complementos Mensajes Acerca de

Mensajes

Mensajes Utilizar Aplicación de correo predeterminada para mensajes de correo electrónico

Aplicación de correo predeterminada

servidor SMTP personalizado

No se garantiza el funcionamiento de envío por servidor SMTP personalizado ya que depende de un servidor externo que no cae bajo el control de Telefónica. Aún así se describen los campos de esta opción:

General Aplicación Servicios Complementos Mensajes Acerca de

Mensajes

Mensajes Utilizar servidor SMTP personalizado para mensajes de correo electrónico

Nombre a mostrar :

Dirección de Respuesta :

Asunto por defecto :

Host SMTP :

Puerto SMTP :

Tipo de correo : texto/sin formato

El servidor SMTP de salida requiere autenticación

Nombre de usuario :

Contraseña :

Mensajería Instantánea y Presencia  Abra los mensajes instantáneos entrantes en ventanas minimizadas

Figura 78 Ajustes - Mensajería

### 11.5.1 Mensajería

Estas opciones le permiten especificar el cliente de correo que se utilizará para enviar mensajes de correo electrónico.

En la lista desplegable, seleccione el cliente de correo electrónico que se usará para correos electrónicos.

Si seleccionó la opción del *servidor SMTP personalizado*, también necesita configurar las siguientes opciones:

- *Nombre a mostrar* - Este es el nombre que se muestra en el campo *De*.

- *Dirección de respuesta* - Esta es la dirección donde pueden enviarse los mensajes de respuesta.
- *Asunto por defecto* - Este es el asunto que aparece cuando genera un mensaje de correo electrónico en Aplicación Recepcionista.
- *Host SMTP* - Esta es la dirección IP del host SMTP.
- *Puerto SMTP* - Este es el puerto del host SMTP.
- *Tipo de correo* - Esta es la plantilla de correo a usar.
- *El servidor SMTP saliente requiere autenticación* - Cuando se establece esta opción, se requiere autenticación para enviar correos electrónicos.
- *Nombre de usuario* - Este es el nombre que debe introducir para autenticarse.
- *Contraseña* - Esta es la parte de la contraseña de sus credenciales de autenticación.

## 11.6 Ajustes - Acerca de

Use la pestaña *Acerca de* para ver la información sobre Aplicación Recepcionista.

Acerca de	
Versión	 Broadworks® Receptionist™ R21.0.57
Perfil	Movistar_08_11_2018
Renuncia de responsabilidad	Advertencia: Este programa informático está protegido por las leyes de derechos de autor y tratados internacionales. La reproducción o distribución ilícitas de este programa, o de cualquier parte del mismo, está penada por la ley con severas sanciones civiles y penales, y será objeto de todas las acciones judiciales que correspondan. Copyright© 2014 BroadSoft®. Todos los derechos reservados. Broadworks® y Broadworks® Receptionist™ son marcas registradas de BroadSoft® Inc.
Diagnóstico	<a href="#">Ejecutar herramienta de diagnóstico de clientes</a>

Figura 79 Ajustes- Página Acerca de

La siguiente información se proporciona en esta página:

- *Versión* - Esta es la versión de software del cliente de Aplicación Recepcionista.
- *Perfil* - Este es el perfil de cliente de Aplicación Recepcionista utilizado.
- *Descargo de responsabilidad* - Esta es la información de derechos de autor de Aplicación Recepcionista.
- *Diagnóstico* - Esto le permite acceder a la Herramienta de diagnóstico. Para más información, consulte **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

## 12 Configurar el navegador web

### 12.1 Versiones compatibles

En la tabla siguiente se muestran las versiones compatibles con los diferentes elementos informáticos (sistemas operativos, navegadores web, java).

Sistema Operativo	Firefox	Internet Explorer	Chrome	Safari	Java 7	Java 64 Bit support	Java 8 (64/32 bit)	MS Outlook
Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 Mac 10.8 & 10.9	50+	9, 10, 11, Edge_25.10 586.0.0	50+	6,7	1.7.0_71	Yes	1.8.0_71	2007, 2010, 2013, 2016

### 12.2 Ajustes de Internet Explorer para el modo de pantalla completa

Internet Explorer se debe configurar de la siguiente manera para habilitar el enlace de Pantalla completa en Aplicación Recepcionista. De lo contrario, el enlace no tiene ningún efecto; Aplicación Recepcionista no se muestra en modo de pantalla completa cuando se hace clic en el enlace Pantalla completa y no se muestra ningún mensaje de error al usuario.

- 1) En la barra de *Menú* de Internet Explorer, seleccione el menú *Herramientas* y luego haga clic en **Opciones de Internet**.
- 2) En el cuadro de diálogo *Opciones de Internet*, haga clic en la pestaña **Seguridad** y luego haga clic en el botón **Nivel personalizado...**

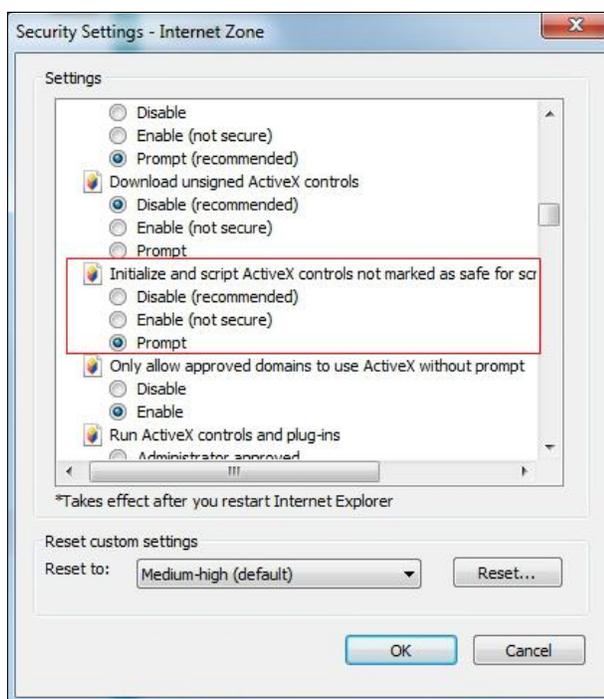


Figura 80 Internet Explorer - Ajustes de seguridad - Cuadro de diálogo Zona de Internet

- 3) En el cuadro de diálogo *Ajustes de seguridad - Zona de Internet*, desplácese hacia abajo a ajustes de *Iniciar y generar scripts de los controles ActiveX no marcados como seguros para scripts* en la sección *Controles y plug-in de ActiveX*.
- 4) Seleccione *Habilitar* o *Preguntar*.
- 5) Reinicie Internet Explorer.

### 12.3 Certificado para características de Integración de escritorio

Se debe agregar un certificado requerido para ejecutar las características de integración de escritorio de Aplicación Recepcionista a la ubicación del almacén de certificados específicos del navegador en su pc. Para obtener una lista de las características de integración de escritorio, consulte la sección [11.4 Ajustes - Complementos](#).

La siguiente tabla muestra la lista de navegadores y su ubicación de almacenamiento de confianza del certificado respectivo.

Navegador	Windows	Mac OS
Chrome	Almacén de Certificados de Windows	System Keychain
Internet Explorer	Almacén de Certificados de Windows	No aplicable
Safari	No aplicable	System Keychain
Firefox	Almacén de Certificados de Firefox	Almacén de Certificados de Firefox

Las siguientes subsecciones proporcionan instrucciones para permitir que el certificado se agregue a su dispositivo en los diferentes entornos.

#### 12.3.1 Almacén de certificados de Microsoft Windows

Si el certificado aún no se ha importado al almacén de certificados, aparece el siguiente cuadro de diálogo.

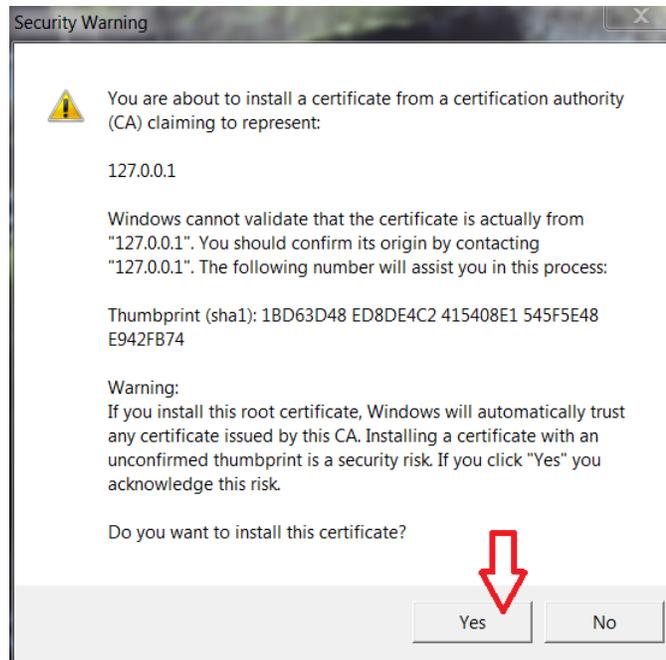


Figura 81 Microsoft Windows - Advertencia de seguridad

- 6) Haga clic en **Sí** para instalar el certificado.

Si se le niega el acceso al almacén de certificados de confianza para importar el certificado, aparece el siguiente cuadro de diálogo.

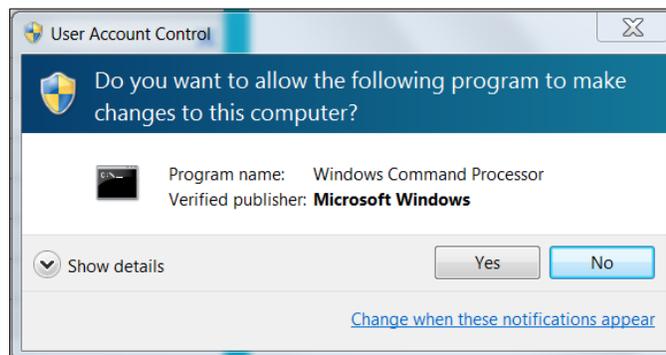


Figura 82 Microsoft Windows - Control de cuentas de usuario

- 7) Haga clic en **Sí** para instalar el certificado.

### 12.3.2 Apple System Keychain

Si el certificado no se importa previamente a Apple System Keychain, el certificado se instala automáticamente con el nombre "127.0.0.1".

Una vez que el certificado se haya agregado correctamente, haga lo siguiente para aceptar el certificado:

- 1) En el *Dock*, abra *Finder*.
- 2) Seleccione *Aplicaciones* y luego *Utilidades*.

- 3) En la lista de utilidades, haga doble clic en *Acceso a Llaveros*. Aparecerá la ventana de *Acceso a Llaveros*.
- 4) En la ventana *Acceso a Llaveros*, haga doble clic en el *certificado*. Aparece la ventana de certificado.

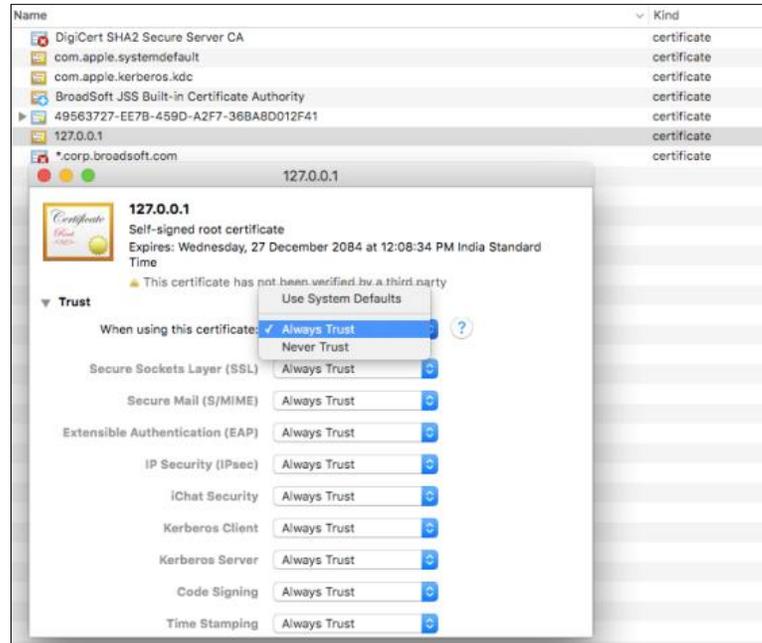


Figura 83 Mac OS - Ventana de certificado

- 5) En la sección *Confianza*, seleccione *Confiar siempre* para *Cuando use este certificado*.

### 12.3.3 Almacén de Certificados de Firefox

Mozilla Firefox tiene su propio almacén de certificados. Si el certificado aún no se ha importado al almacén de certificados de Firefox y si el navegador está abierto durante la sesión actual, aparece el siguiente cuadro de diálogo.

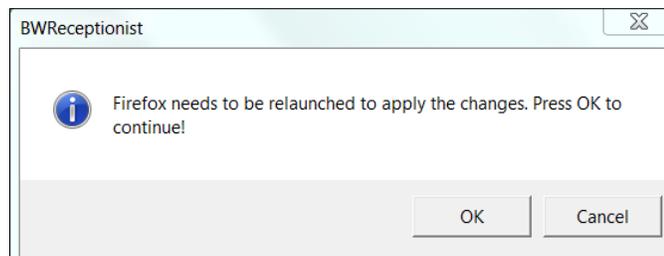


Figura 84 Aplicación Recepcionista - solicitud de reinicio de Firefox

- Haga clic en **Aceptar** para importar el certificado a Firefox.

### 12.3.4 Actualización de certificado

Los nuevos requisitos de certificación de Google Chrome (versión 58.0 o posterior) y Mozilla Firefox (versión 54.0 o posterior) requieren una nueva versión del certificado de plug-in de escritorio.

**NOTA:** Esto se aplica a clientes de Aplicación Recepcionista versión 21.0.43 o posterior.

- 1) La primera vez que inicie sesión en Aplicación Recepcionista versión 21.0.43 o posterior y tenga la versión anterior del certificado (creada el 30 de diciembre de 2015) en el Windows Certificate Store, aparecerá la siguiente ventana emergente. Haga clic en **Sí** para eliminar este certificado del almacén.

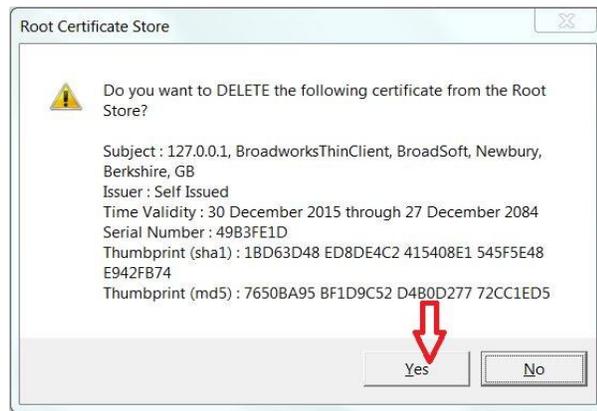


Figura 85 Cuadro de diálogo del almacén de certificados originales

- 2) Una vez que se elimina la versión anterior del certificado o si no se importó previamente, aparece el siguiente cuadro de diálogo. Haga clic en **Sí** para importar el nuevo certificado.



Figura 86 Cuadro de diálogo de advertencia de seguridad

- 3) Después de que el certificado se haya importado con éxito, reinicie el navegador.
- 4) Si la versión anterior del certificado se importó previamente al almacén de certificados de Firefox, se eliminará automáticamente al ejecutar el archivo JNLP. Una vez que se elimina el certificado anterior o si no se importó previamente, aparece el siguiente cuadro de diálogo si el navegador Firefox está abierto durante la sesión actual, incluso si inició el cliente en un navegador diferente. Haga clic en **Aceptar** para importar el nuevo certificado.



Figura 87 Cuadro de diálogo BWAplicación Recepcionista.jnlp

**NOTA:** El nuevo certificado de plug-in de escritorio no funcionará para los clientes de Call Center liberados antes de la versión 21.0.43. Si ha importado el nuevo certificado y desea ejecutar características de integración de escritorio en una versión anterior del cliente, elimine manualmente el nuevo certificado.

## 12.4 Ajustes de seguridad para características de integración de escritorio

Al firmar con Aplicación Recepcionista, se descarga un archivo JNLP y se le pide que haga clic en el enlace que se muestra en el navegador. Debido a restricciones de seguridad, la aplicación puede no ejecutarse. Si ocurre esto, realice los pasos especificados en las siguientes subsecciones.

### 12.4.1 En MAC OS X

En MAC OS X, debido a restricciones relacionadas con la seguridad, el JNLP puede no ejecutarse aunque haga clic en él. Si ocurre esto, realice los siguientes pasos:

- 1) Abra *Preferencias del Sistema* y seleccione *Seguridad y Privacidad*. La ventana de *Seguridad y privacidad* aparece mostrando la pestaña *General*.



Figura 88 Mac OS X - Seguridad y privacidad

- 2) Desbloquee el panel con el icono de candado.
- 3) En la sección *Permitir aplicaciones descargadas desde*, seleccione *Cualquier lugar*.

### 12.4.2 En Internet Explorer

Si está ejecutando Internet Explorer, debe realizar los siguientes pasos para ejecutar JNLP.

- 1) Desde la barra de *Menú* de Internet Explorer, seleccione *Herramientas* y luego *Opciones de Internet*. Aparece la ventana de *Opciones de Internet*.

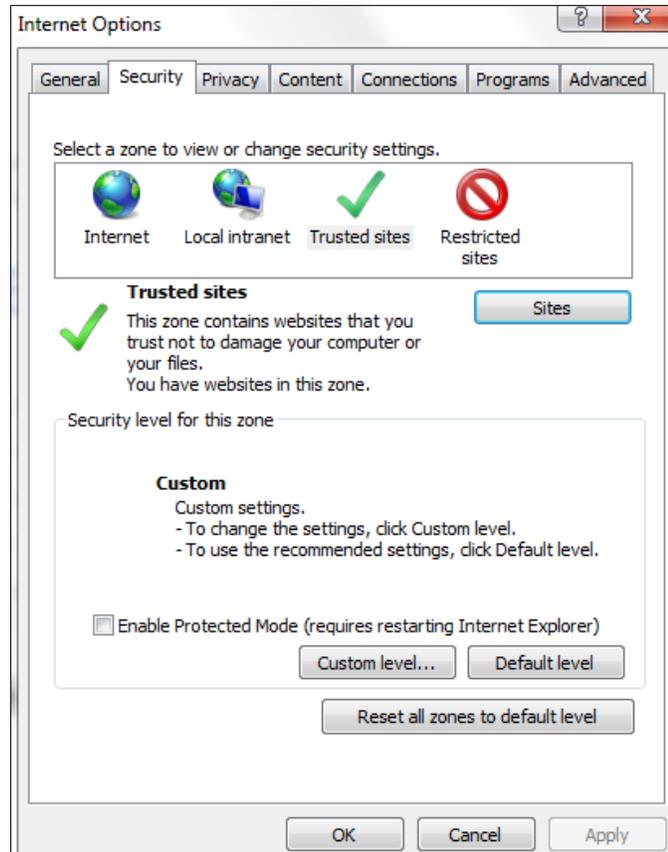


Figura 89 Internet Explorer - Opciones de Internet - Seguridad

- 2) Haga clic en la pestaña **Seguridad**.
- 3) Haga clic en **Sitios de confianza** y luego en **Sitios**. Aparece la ventana *Sitios de confianza*.

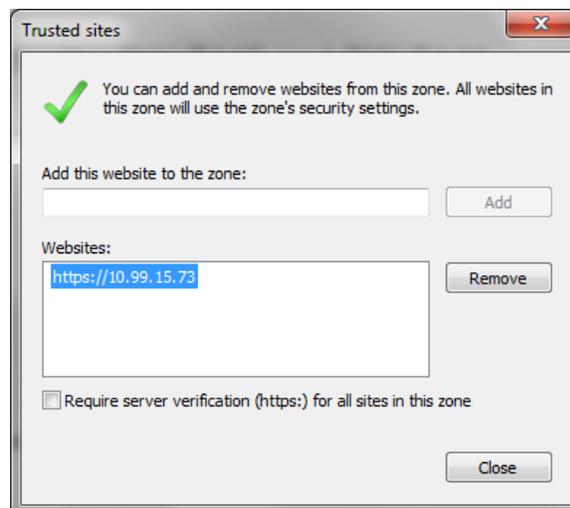


Figura 90 Internet Explorer - Sitios de confianza

- 4) En el cuadro de texto *Agregar este sitio web a la zona*, introduzca la URL del cliente de Aplicación Recepcionista y luego haga clic en **Agregar**. La URL aparece en el cuadro de *Sitios web*.

**NOTA:** La URL del cliente de Aplicación Recepcionista debe agregarse a la lista de sitios de confianza, incluso si el cliente está alojado en una plataforma de servicios Xtended auto firmada o una plataforma de servicios Xtended firmada por la autoridad de certificación (CA).

- 5) Haga clic en **Cerrar**.
- 6) En la ventana *Opciones de Internet*, haga clic en **Nivel personalizado**. Aparece la ventana *Ajustes de seguridad - Zona de sitios de confianza*.

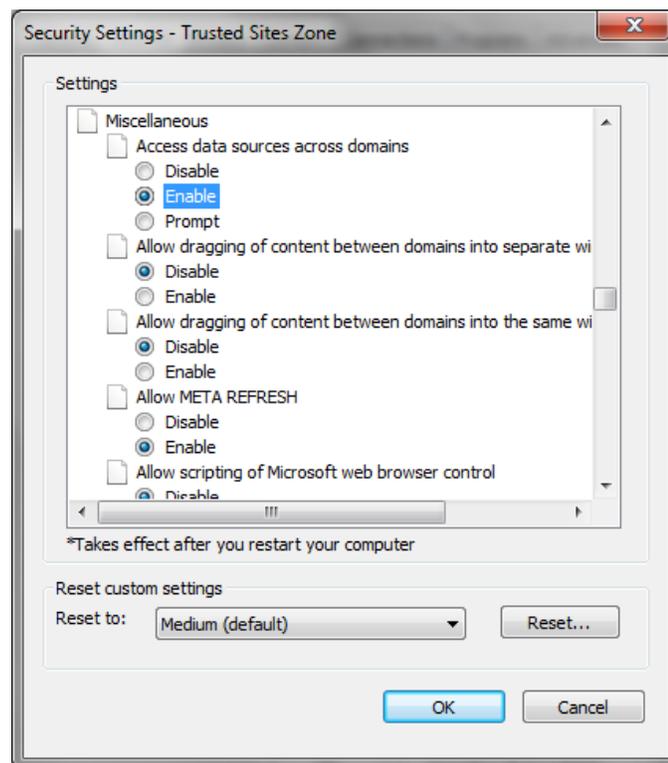


Figura 91 Internet Explorer - Ajustes de seguridad - Zona de sitios de confianza

- 7) Desplácese a la sección de ajustes *Varios* y seleccione *Habilitar* para las *fuentes de datos de Acceso en todos los dominios*.
- 8) Haga clic en **Sí** en la ventana *¡Advertencia!* que aparece.
- 9) Haga clic en **Aceptar** y luego haga clic en **Aceptar** en la ventana *Opciones de Internet*.

## 13 Apéndice A: Accesos directos de teclado

Al usar accesos directos de teclado, asegúrese de que la ventana de la interfaz principal esté enfocada.

Tecla	Acción equivalente del ratón	Descripción
ESC	Haga clic en el botón <b>Cerrar</b>  en un cuadro de diálogo.	Esto cierra el cuadro de diálogo abierto.
ESC	Cancelar los cambios.	Esto sale del elemento editable seleccionado actualmente, como un cuadro de texto.
I	Haga clic en el cuadro de texto del <i>Marcador</i> .	Esto coloca el cursor en el cuadro de texto del <i>Marcador</i> ; retiene el elemento seleccionado actualmente (si corresponde).
?	Haga clic en el cuadro de texto <i>Buscar</i> .	Esto coloca el cursor en el cuadro de texto <i>Buscar</i> ; retiene el elemento seleccionado actualmente (si corresponde).
FLECHA ABAJO	Haga clic en la barra de desplazamiento o en el siguiente elemento de una lista.	Esto selecciona el siguiente elemento en el panel <i>Consola de Comunicaciones</i> o <i>Llamadas en cola</i> .
FLECHA ARRIBA	Haga clic en la barra de desplazamiento o el elemento anterior en una lista.	Esto selecciona el elemento anterior en el panel <i>Consola de Comunicaciones</i> o <i>Llamadas en cola</i> .
PÁGINA ABAJO	Desplácese hacia abajo una página.	Esto va a la página siguiente en el panel <i>Consola de Comunicaciones</i> o <i>Llamadas en cola</i> .
PÁGINA ARRIBA	Desplácese hacia arriba una página.	Esto va a la página anterior en el panel <i>Consola de Comunicaciones</i> o <i>Llamadas en cola</i> .
1...9	Seleccione una llamada en la <i>Consola de Comunicaciones</i> .	Al presionar "1" se selecciona la primera llamada, al presionar "2" se selecciona la segunda llamada, y así sucesivamente.
BARRA ESPACIADORA	Haga clic en <b>Responder</b> en la llamada entrante seleccionada en la <i>Consola de Comunicaciones</i> .	Esto responde la llamada entrante seleccionada o si no se selecciona ninguna llamada, la llamada entrante que ha estado esperando más tiempo. Presionando la BARRA ESPACIADORA nuevamente se responde a la siguiente llamada entrante esperando más tiempo, lo cual pone en espera la llamada respondida previamente.
<PERÍODO>	Haga clic en <b>Finalizar</b> en una llamada seleccionada en la <i>Consola de Comunicaciones</i> .	Esto finaliza la llamada seleccionada.
ENTER	Haga clic en <b>Marcar</b> .	Si el cursor está en el cuadro de texto del <i>Marcador</i> , se marcan los dígitos introducidos.
ENTER	Haga clic en <b>Buscar</b> .	Si el cursor se coloca en el cuadro de texto <i>Buscar</i> , se realiza una búsqueda.
+	Haga clic en <b>Transferir</b> en el <i>Marcador</i> .	Esto transfiere la llamada seleccionada al número ad hoc introducido en el <i>Marcador</i> .
S o s	Haga clic en el enlace <b>Ajustes</b> .	Esto abre la página <i>Ajustes</i> si la ventana principal está enfocada.
B o b	Haga clic en el enlace <b>Volver a la aplicación</b> .	Esto vuelve a la página principal desde la página <i>Ajustes</i> .
R o r	Haga clic en el botón <b>Historial de llamadas</b> .	Esto abre el cuadro de diálogo <i>Historial de llamadas</i> .
H o h	Haga clic en el enlace <b>Ayuda</b> .	Esto abre esta guía en formato PDF.
MAYÚSCULAS+L o MAYÚSCULAS+I	Haga clic en el enlace <b>Cerrar sesión</b> .	Esto cierra la sesión del usuario en la aplicación.