





Manuales de Usuario



Consola de Recepcionista



Jefe-asistente

Marzo 2015

Versión Comunicador v.10

La presente documentación es propiedad de Telefónica, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Telefónica, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.



Índice de Contenidos

1.	II	NTRODUCCIÓN	8
2.	C	ÓMO EMPEZAR A UTILIZAR EL COMUNICADOR	10
	2.1.	Arrancar la aplicación	10
	2.2.	Registro del usuario	10
	2.3.	Modo del Comunicador: dispositivo asociado	12
	2.4	Primer acceso a la aplicación	13
3.	G	ESTIÓN DE MÚLTIPLES USUARIOS	14
4.	P	RIMER ACCESO Y VISTA PRINCIPAL	15
5.	C	ONTACTOS	17
	5.1.	Acceso a los contactos	
	5.2.	Búsqueda y gestión de contactos	
	5.4.	Opciones disponibles sobre un contacto	22
	5.5.	Opciones disponibles para Grupos	24
6.	F	AVORITOS	26



	6.1.	Información de disponibilidad y presencia	26
	6.2.	Visualizar el estado de otros usuarios corporativos con Comunicador	29
	6.3.	Gestión de las autorizaciones de presencia	31
	6.4.	Contactos sin información de presencia	35
	6.5.	Eliminar contactos de Favoritos	35
	6.6.	Consultar la presencia de contactos corporativos	35
	6.7.	Visualizar el estado de otros usuarios corporativos sin Comunicador	36
	6.8.	Opciones de comunicación sobre un contacto Favorito	36
	6.9.	Visualizar aislada la pantalla de Favoritos	38
	6.10.	Notificación vía pop up para cambios del estado de presencia	38
7.	CO	MUNICACIONES	42
	7.1.	Dispositivo o modo asociado al Comunicador	42
	7.2.	Inicio de llamadas desde el Comunicador	43
	7.3.	Recepción y aviso de llamadas en el Comunicador	45
	7.4.	Llamadas establecidas	48
	7.5.	Envío de SMS	52
8.	RE	GISTRO DE LLAMADAS	53
9.	VII	DEOLLAMADAS	55
10). HE	RRAMIENTAS DE COLABORACIÓN	58
	10.1.	Mensajería Instantánea	58
	10.2.	Envío de correos electrónicos	59
	10.3.	Envío de archivos	59
	10.4.	Herramientas de compartición de recursos	60
11	. PR	EFERENCIAS	66
12	. CO	NSOLA DE RECEPCIONISTA	75



12.1.	Llamadas entrantes al teléfono cabecera	75
12.2.	Atención de llamadas al teléfono cabecera en la consola	78
12.3.	Atención de llamadas al teléfono cabecera en la consola y en el móvil	80
12.4.	Llamadas entrantes a la línea móvil del recepcionista	
12.5.	Atención de llamadas entrantes a varios teléfonos cabecera	
12.6.	Facilidades adicionales de la consola	
12.7.	Alta y gestión de un recepcionista en el Grupo de Salto	
12.8.	Recepcionista con cola de llamadas	87
13. JE	FE-ASISTENTE	89
13.1. I	Funcionamiento básico	89
13.2. (Configuraciones típicas: un jefe atendido por un asistente	
13.3. (Configuraciones típicas: dos jefes atendidos por un asistente	96
13.4. (Configuraciones típicas: un jefe atendido por dos asistentes	97
14. NU	ÚMERO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
15. PF	REGUNTAS MÁS FRECUENTES	100
15.1.	Datos de usuario	100
15.2.	Información de presencia o disponibilidad	100
15.3.	Gestión de los contactos	102
15.4.	Gestión de las llamadas	



Índice de Figuras

Figura 1 Versión actual del Comunicador	8
Figura 2 Imagen durante el arranque del Comunicador	10
Figura 3 Administrador de perfiles	11
Figura 4 Asistente para la configuración del perfil de usuario	11
Figura 5 Configuración de la cuenta de usuario en una única pantalla	12
Figura 6 Selección del modo o dispositivo asociado	13
Figura 7 Notificación en el primer acceso al Comunicador	13
Figura 8 Componentes de la instalación: Administrador de perfiles	14
Figura 9 Administrador de perfiles con múltiples usuarios	14
Figura 10 Primer acceso al Comunicador	15
Figura 11 Vista principal del Comunicador	16
Figura 12 Vista de Todas las agendas	17
Figura 13 Detalles de un contacto	19
Figura 14 Ver detalles u editar un contacto	20
Figura 15 Creación y gestión de grupos	20
Figura 16 Asignación de un contacto a un grupo	
Figura 17 Importación de contactos desde Outlook	22
Figura 18 Activación de permiso para importar contactos	22
Figure 19 Menú contextual para un contacto del Directorio	74
Figure 20 Menú contextual para un gruno de contactos	25
Figura 20 Vista de Favoritos con información de presencia adredada u desadredada	26
Figura 22 Estados de disponibilidad estándares del Comunicador	20
Figura 23 Crear, modificar u eliminar estados perconales	27
Figura 2/. Listado do estados personales	20
Figura 25 Eiomala da octado porsonalizado normanento	20
Figura 26 Solicitar información de disponibilidad de un contacto corporativo (1)	30
Figura 20 Solicitar información de disponibilidad de un contacto corporativo (2)	
Figura 20 Icopo de puise de solicitudes de presencia	בכ רכ
Figura 29 Icono de aviso de solicitades de presencia	ےد
Figura 20 Permisos de presencia: usuarios Permitudos	ככ
Figura 31 Permisos de presencia: usuarios Pendientes	ככ
Figura 32 Permisos de presencia: usuarios Activos	34
Figura 33 Permisos de presencia: usuarios Bioqueados	34
Figura 34 Ejempio de contacto sin presencia en Favoritos	35
Figura 35 Opcion Consultar presencia de usuarios corporativos	36
Figura 36 Opciones de comunicación con un contacto Favorito	37
Figura 37 Punto de arrastre para aisiar la vista de Favoritos	38
Figura 38 Vista aislada de Favoritos en el escritorio	38
Figura 39 Seleccion de notificación de cambios en la presencia	
Figura 40 Usuario del que se quiere conocer los cambios de presencia	40
Figura 41 Dispositivo que ha ambiado el estado de presencia	40
Figura 42 Seleccion del modo o dispositivo asociado	42
Figura 43 Icono del dispositivo asociado al Comunicador	43
Figura 44 Teclado numerico para llamar	43
Figura 45 Llamada saliente realizada desde el PC	44
Figura 46 Realizar una llamada PC-PC	45
Figura 4 / Aviso de llamada entrante en modo control de llamada	45
Figura 48 Reenvío de llamadas: selección del destino	46
Figura 49 Contiguración del Gestor Personal para recibir llamadas en el Comunicador	47
Figura 50 Aviso de llamada entrante en modo Comunicador como teléfono	47
Figura 51 Icono de aviso de llamadas perdidas	48



Figura 52 Aviso de llamada entrante mediante ventana emergente	
Figura 53 Opciones para la gestión de una llamada establecida desde el PC	
Figura 54 Transferencia de llamadas: selección del destino y del tipo de transferencia	50
Figura 55 Completar una transferencia con consulta	50
Figura 56 Añadir a un nuevo usuario a una conferencia	51
Figura 57 Llamada de conferencia	51
Figura 58 Opciones de ajustes del teléfono Comunicador	52
Figura 59 Compositor para enviar SMS	52
Figura 60 Registro de llamadas de voz	53
Figura 61 Opciones disponibles para cada entrada del registro de llamadas	54
Figura 62 Modo del Comunicador para establecer videollamadas	55
Figura 63 Paso 1 para videollamada.: activación y selección de la cámara de vídeo	55
Figura 64 Paso 2 para videollamada: inicio de una llamada PC-PC	56
Figura 65 Paso 3 para videollamada: activar la cámara	56
Figura 66 Videollamada establecida	57
Figura 67 Sesión de mensajería instantánea	58
Figura 68 Aviso de sesión de chat mediante ventana emergente	59
Figura 69 Envío de un archivo	60
Figura 70 Aviso de recepción de un archivo mediante ventana emergente	60
Figura 71 Herramienta de compartición Pizarra	61
Figura 72 Icono para Compartición de Escritorio	62
Figura 73 Insertar el contacto para la Compartición de Escritorio	63
Figura 74 Identificación Contacto para la Compartición de Escritorio	64
Figura 75 Mensaje petición Compartición de Escritorio	64
Figura 76 Imagen del escritorio remoto	65
Figura 77 Preferencias: Usuario	66
Figura 78 Preferencias: Conexión	67
Figura 79 Preferencias: Modo	67
Figura 80 Preferencias: Dispositivos de audio	68
Figura 81 Preferencias: Audio	
Figura 82 Preferencias: Audio. Prueba de sonido	
Figura 83 Preferencias: Vídeo (1)	
Figura 84 Preferencias: Vídeo (2)	
Figura 85 Preferencias: Colaboración	
Figura 86 Preferencias: Presencia	71
Figura 87 Preferencias: Mensaiería instantánea	71
Figura 88 Preferencias: Inicio	72
Figure 89 Preferencias: Llamadas entrantes	72
Figure 90 Preferencias: Llamadas salientes	73
Figure 90 Preferencias: Varios	73
Figura 92 Preferencias: Marcación ránida	74
Figura 93 Escenario básico de atención de llamadas mediante consola	
Figura 94 Icono identificador de consola de recencionista	
Figura 95 Presentación en la consola de las llamadas entrantes o en cola de llamadas	
Figura 96 Configuración de la presentación del número origen en la consola	
Figura 97 Reenvío o transferencia de llamadas entrantes o en cola de llamadas	
Figura 98 Eccenario hásico de atención de llamadas en consola	
Figura 99 Modo de la consola: Comunicador con identidad móvil	
Figura 301 Nociones para una llamada atendida en la consola	
Figura 100 operatos para dira namada atendida en la consola	ور
Figura 101 Activación del parámetro Inactividad del adonto	00
Figura 102 Eccenario hásico de atención de llamadas en consola u en terminal	
Figure 100 Escenario basico de alención de hamadas en consola y en terminal	וס רס
Figura 105 Acidención de códidos para diferenciar el teléfone cohecera llamado	20 دە
Figura 105 Asignación de llamadas de varies teléfonos cabecera con códido.	ده ده
דוקטוט בטט הנכווכוטו עב וומוומעמג עב ימווטג נכובוטווטג כמטבנצום לטון לטעוצט	



Figura 107 Información de disponibilidad de otros agentes en la consola	84
Figura 108 Identificación de llamadas prioritarias en la consola	85
Figura 109 Administrador de perfiles: múltiples usuarios de la consola	86
Figura 110 Alta e identificación de agentes recepcionista con consola en el Grupo de Salto	86
Figura 111 Configuración del Grupo de Salto para atención en consola y móvil	87
Figura 112 Configuración del Grupo de Salto para usar cola de llamadas atendida por recepcionistas con consola	88
Figura 113 Perfil básico del Gestor Personal de un usuario con perfil jefe	89
Figura 114 Funcionamiento básico del servicio jefe-asistente	90
Figura 115 Escenario donde un jefe es atendido por un asistente	90
Figura 116 Configuración del Gestor Personal del jefe para atención de llamadas por un asistente	91
Figura 117 Presentación en el Comunicador del asistente de las llamadas al jefe	91
Figura 118 Modo del Comunicador del asistente: Comunicador con identidad móvil	92
Figura 119 Opciones para una llamada atendida en el PC del asistente	92
Figura 114 Transferencia directa o con consulta de llamadas al jefe	93
Figura 115 Información de disponibilidad del jefe en el Comunicador del asistente	94
Figura 122 Identificación de llamadas para atención prioritaria por el asistente	94
Figura 117 Perfil del Gestor Personal del jefe para atención directa de una lista blanca	95
Figura 118 Lista blanca de numeraciones que atiende el jefe directamente	95
Figura 119 Perfil en Gestor Personal del asistente para atención de sus llamadas en el PC	95
Figura 120 Escenario donde dos jefes atendidos por un asistente	96
Figura 121 Presentación en el Comunicador del asistente de las llamadas de dos jefes	96
Figura 122 Información de disponibilidad de los jefes en el Comunicador del asistente	97
Figura 123 Escenario donde un jefe atendido por dos asistentes	97
Figura 124 Configuración del Gestor Personal del jefe para atención en paralelo por dos asistentes	



1. Introducción

Este manual tiene como propósito guiarle en el proceso de configurar, conocer y utilizar todas las posibilidades que le ofrece el Comunicador.

Las funcionalidades que aquí se describen, se corresponde con la versión dl comunicador :



Figura 1 Versión actual del Comunicador

El Comunicador es un Servicio de Valor Añadido de Corporate IP, disponible para Corporate IP Mobile y Centrex IP, que transforma el PC en el centro de las comunicaciones del usuario, proporcionándole una potente herramienta de comunicación y colaboración.

Esta aplicación le proporcionará un nuevo y cómodo acceso a sus comunicaciones con innovadoras capacidades:

- Presencia enriquecida de otros usuarios corporativos, para conocer su disponibilidad y elegir en cada momento la forma más adecuada y eficaz de contactar con ellos.
- Acceso a los contactos personales y corporativos. Completa integración y rápido acceso a los contactos que se utilizan más habitualmente, con posibilidad de gestionarlos y facilitar la comunicación con ellos.
- Todas las formas de comunicación disponibles a un solo "clic": llamada de voz, vídeo, SMS o abrir una sesión de colaboración (chat, envío de un fichero, etc...). Permite iniciar (clic to call) y controlar una llamada desde el PC (retenerla, transferirla o realizar una conferencia) y mantiene un registro de comunicaciones entrantes y salientes.
- Posibilidad de convertir el PC en un dispositivo más para hablar, gracias a que el Comunicador incorpora un **softphone** o teléfono software.



Además, puede utilizarse para usuarios con perfil recepcionista y asistente, ya que incorpora facilidades adicionales para facilitar las gestiones cuando es necesario atender múltiples llamadas al mismo tiempo. Estos perfiles sólo están disponibles para el CoIP Mobile, pero no para Centrex IP

En este manual presentamos en primer lugar las facilidades del servicio Comunicador comunes a todos los usuarios y a continuación, las específicas para perfiles recepcionistas y asistentes.



2. Cómo empezar a utilizar el Comunicador

Para empezar a utilizar el servicio y acceder a sus funcionalidades, es necesario que siga los siguientes pasos:

2.1. Arrancar la aplicación

Para acceder a la aplicación Comunicador, puede hacerlo de la siguiente manera:

- Haciendo clic en Inicio > Todos los programas > Comunicador > Comunicador, o
- Desde el icono de acceso directo al Comunicador creado en el escritorio de Windows:



Mientras el Comunicador arranca, se mostrará la siguiente ventana en el escritorio del PC:



Figura 2 Imagen durante el arranque del Comunicador

2.2. Registro del usuario

Cada usuario del servicio Comunicador tiene asociado un perfil. El perfil contiene toda la información sobre sus valores y preferencias y le identifica en el servicio. Para configurarlo, necesita la **Cuenta de Usuario** (con formato usuario@dominio_empresa) y de la **clave** de Corporate IP, que le habrá sido enviada por SMS (si dispone de móvil) o correo electrónico (si sólo tiene un teléfono fijo). Si no dispone de alguno de estos datos, contacte con el administrador de su empresa o llame al teléfono de atención al cliente que se indica en este manual.

Tras la instalación, la primera vez que arranque la aplicación, se mostrará la pantalla de Administración de Perfiles. Para crear su perfil, seleccione el perfil por defecto denominado **Usuario** (puede cambiar el nombre pulsando **Renombrar**)



🗟 Administrador de perfiles					
El administrador de perfiles permite crear y ge distintos usuarios del Comunicador.	estionar				
Seleccione el usuario con el que desea arranc y pulse Iniciar.	ar la aplicación				
Para dar de alta un nuevo usuario, seleccione Añadir, a continuación Iniciar, y un asistente l proceso.	el botón e guiará en el				
Usuario	Añadir				
	Renombrar				
	Borrar				
Inic	iar Salir				

Figura 3 Administrador de perfiles

A continuación, pulse el botón **Iniciar** y un asistente le guiará en la creación y configuración de su perfil.



Figura 4 Asistente para la configuración del perfil de usuario

En los siguientes pasos se le solicitarán estos datos:

- **Cuenta de Usuario**, que en general coincidirá con su dirección de correo electrónico, formada por:
 - Nombre de usuario, que es lo que precede a la @ en su cuenta de usuario (ej.: si su cuenta de usuario es juan.martinezlopez@telefonica.es, aquí debe introducir *juan.martinezlopez*)



- Dominio, es lo que está detrás de la @ en su cuenta de usuario (ej.: si su cuenta de usuario es juan.martinezlopez@telefonica.es, aquí debe introducir telefonica.es).
- La clave de Corporate IP que le ha sido proporcionada al darle de alta en el servicio Comunicador. Por defecto se recordará la clave automáticamente y puede activar la opción No volver a mostrar esta ventana para que no se muestre más esta ventana la arrancar la aplicación.

Asistente de configuración	-	×
	Información de u Introduzca su Cuenta y la dave de Corporat	suario de usuario (Ej: usuario@dominioempresa.es) e IP.
movistar	Cuenta de usuario: Clave: I Recordar mi dave	francis.garciaromero@telefonica1.es
	Si ha olvidado su dave (llamada gratuita desd	e España)

Figura 5 Configuración de la cuenta de usuario en una única pantalla

2.3. Modo del Comunicador: dispositivo asociado

El Comunicador permite iniciar llamadas, controlar llamadas establecidas y notificar llamadas entrantes, todo desde el PC.

Una vez configurado su perfil, el Comunicador arranca y le preguntará el dispositivo que desea asociarle (que denominamos modo). El modo determinará el dispositivo a utilizar para el audio (teléfono móvil, terminal fijo o PC) y la identidad (número de teléfono) en las llamadas que inicie desde el PC, la notificación de llamadas dirigidas a esa línea y el control de las establecidas con ese dispositivo, así como el registro de las llamadas entrantes y salientes a esa línea.

Dependiendo de las líneas que tenga (fija, móvil) y de la modalidad contratada, el modo puede ser:

• **Comunicador con identidad móvil o fija**. Permite utilizar el PC como teléfono (softphone) para iniciar y recibir llamadas con la identidad del móvil o del fijo.En este modo el control total de las llamadas es del Comunicador



 Comunicador con control del fijo o el móvil. Permite utilizar el móvil o el fijo para las llamadas realizadas desde el PC y controlando las llamadas desde el PC. Todas las acciones del fijo o del móvil, se controlan desde el PC pero el sonido va a través del dispositivo seleccionado (no a través del PC). Cualquier operación realizada en el PC es "traducida" al dispositivo y viceversa.

Dispositivo				
Seleccione el dispositivo asociado:				
Comunicador con identidad móvil	*			
Comunicador con identidad móvil Comunicador con identidad fija Comunicador con control del fijo Comunicador con control del móvil Aceptar				

Figura 6 Selección del modo o dispositivo asociado

Para que arranque con el modo seleccionado en próximas sesiones, active Recordar selección.

2.4 Primer acceso a la aplicación

Después de seleccionar el dispositivo asociado al Comunicador, la aplicación se registrará. La primera vez que se conecte, se mostrará el siguiente mensaje, que podrá cancelar para próximas sesiones activando la opción No volver a mostrar este mensaje.



Figura 7 Notificación en el primer acceso al Comunicador



3. Gestión de múltiples usuarios

El Comunicador permite crear varios usuarios (perfiles), de forma que pueda ser utilizado por distintas personas. Para crear, modificar o borrar perfiles, acceda al Administrador de perfiles desde Inicio > Todos los programas > Comunicador > Administrador perfiles.

Para abrir el Administrador de perfiles hay que cerrar antes la aplicación Comunicador pulsando la opción Salir del menú Inicio.

Si tiene más de un perfil almacenado, el Administrador de perfiles le preguntará por el perfil con el que desea iniciar la sesión cada vez que arranque la aplicación. Si no selecciona ninguno, utilizará el perfil de la última sesión.



Figura 8 Componentes de la instalación: Administrador de perfiles



Figura 9 Administrador de perfiles con múltiples usuarios



4. Primer acceso y vista principal

La primera vez que acceda al Comunicador se mostrará la vista de Favoritos, que inicialmente no contendrá ningún contacto. En esta vista podrá añadir sus contactos más habituales y ver su estado o presencia si disponen de este servicio.

El estado por defecto que publicará al resto de usuarios del Comunicador, se mostrará en parte superior de la aplicación y podrá ser Disponible o En una llamada si está hablando alguna de sus líneas.

La siguiente figura muestra la apariencia de la ventana principal del Comunicador o la vista de Favoritos la primera vez que se accede:





Las opciones y facilidades que presenta la aplicación podrán ser accedidas tanto desde la barra superior de botones como desde el menú textual que aparece en la zona superior. A continuación se muestra la apariencia de la vista de Favoritos con usuarios y las distintas partes que la componen:





Figura 11 Vista principal del Comunicador



5. Contactos

El Comunicador permite almacenar contactos personales en la Agenda Personal, con una capacidad máxima de 750 entradas.

Para acceder a la gestión de Contactos, pulse sobre la vista de Contactos en la pantalla principal o acceda en el menú textual a Ver > Contactos.

Desde la pantalla de gestión de contactos podrá:

- Acceder a los contactos de todas las agendas
- Buscar y gestionar los contactos: añadir, borrar e importar
- Iniciar una comunicación con cualquier contacto
- Solicitar la presencia de un contacto y añadirlo a la vista de Favoritos

Comunicador	Corporate IP	-	_	_	-		×
nicio Ver Hei	rramientas /	Ayuda					
Sin cone	jarciaromero xión v	D			N	mov	istar
Favoritos	Contactos	Registro				%	௴
odas las agendas					C+	සු	CU
Todas las agenda:	5		1		Añadr	Grupper	Importa
Agenda Personal Directorio Corpora	ativo		Nombre	e	Agenda	Grupos	Tubor ra
Mis contactos con	presencia						
personal							
telefonica							
						0	3 8

Figura 12 Vista de Todas las agendas



5.1. Acceso a los contactos

El Comunicador permite elegir los contactos de la **Agenda Personal** a todas las agendas o a los grupos de contactos.

La agenda de contactos personales podrá contener:

- Contactos nuevos que haya creado desde el Comunicador.
- Contactos que haya importado al Comunicador desde Outlook utilizando la opción de Importar Contactos disponible en esta vista.

5.2 Búsqueda y gestión de contactos

Podrá buscar contactos utilizando los criterios de filtrado por campos disponibles: alias, nombre, apellido, teléfono, etc....

El proceso de búsqueda NO diferencia las palabras con o sin acento ni entre mayúsculas y minúsculas.

La búsqueda se realizará según los campos cuyo contenido comience por la cadena de búsqueda que haya especificado.

5.3.1. Agregar un contacto

Desde esta pantalla, podrá añadir contactos utilizando la opción **Añadir** . Una pantalla mostrará los campos del contacto.

El **Teléfono preferido** define el teléfono al que habitualmente quiere llamar a ese contacto. Por defecto, el seleccionado es el Fijo pero se puede modificar y seleccionar cualquiera de los teléfonos. Si elige la cuenta de usuario, se intentará llamar al Comunicador de ese usuario.

La **Cuenta de usuario** permite ver la presencia y utilizar las herramientas de colaboración con otros usuarios. No es necesaria para contactos personales.

Los campos Alias y Teléfono preferido son obligatorios. La cuenta de usuario solo es obligatoria para contactos corporativos que publiquen su presencia.

Pulse Guardar para almacenar el contacto

Si quiere que un contacto esté accesible desde la vista Favoritos, active la opción Contacto Favorito en esta pantalla.



~	
🔁 Detalles de contacto>	Agregar 🗖 📼 💌
*Alias:	José Pérez
Nombre:	José
Apellidos:	Pérez
Correo:	jose.perez@telefonica.es
Fijo:	919874566
Móvil:	609267889
Personal:	
Otro:	
*Teléfono preferido:	Fijo 🔹
Grupo:	<ninguno></ninguno>
*Cuenta de usuario:	jose.perez@telefonica.es
Contacto Favorito	Solicitar presencia
Permitir que este co	ontacto vea mi presencia
* Campo obligatorio	Guardar Cancelar Borrar

Figura 13 Detalles de un contacto

5.3.2. Borrar un contacto

Para borrar un contacto de su agenda personal, selecciónelo y pulse sobre el botón derecho del ratón, seleccionando la opción **Borrar**. También puede hacerlo desde la pantalla de Detalles del contacto.

Si borra un contacto y además es Favorito, se eliminará también de esta vista.

5.3.3. Consultar y editar un contacto

Para consultar los datos de un contacto, utilice el botón **Editar** desde el menú que se muestra pulsando el botón derecho del ratón.



Agenda Per	sonal	•	<u>C</u> +	(2 <u>8</u> 23)	<u>C</u>
Alias	*	Apellidos	Anadır	Nombre	Importar
Agente 2		Ces Franjo		José Ant	onio
Benavente G	onzález, José Luis	Benavente Gon	zález	José Luis	
Campos Saiz Fernández L Gil García, Ju Grau José Antonio	Liamar Liamar al telé Enviar mensa Enviar SMS a.	fono je instantáneo		José Mar José Luis José Javi José Luis José Ant	ier onio
José Javier	🖉 Editar			José Javi	ier
José Luis Fe José Luis Gr	 Añadir a Favo Borrar Solicitar prese Consultar pre Enviar archivo 	encia esencia		José Luis José Luis	
•					- F

Figura 14 Ver detalles y editar un contacto

Podrá modificar los datos que desee y conservarlos pulsando el botón Guardar.

5.3.4 Grupos

El Comunicador permite crear grupos a los que asignar los contactos. Los contactos se mostrarán agrupados únicamente en la vista Favoritos. Aquéllos que no tengan grupo asignado, se agruparán bajo el grupo genérico **Contactos**.

Podrá consultar los contactos de cada grupo desde el menú desplegable que muestra el listado de todas las agendas.



Para crear un nuevo grupo, pulse el botón Grupos y se mostrará la siguiente pantalla:

🔁 Grupos 😑 📼 💌
Haga doble dick en <agregar nuevo grupo> para crear un grupo o seleccione el grupo que desea eliminar</agregar
<agregar grupo="" nuevo=""> Agenda Personal Unica Agenda_MOVIL Agentes COMERCIALES DESARROLLO DE SERVICIOS MARKETING PRODUCTO MKT SECTORIAL AAPP MKT SECTORIAL BANCA OPERACIONES</agregar>
Guardar Borrar

Figura 15 Creación y gestión de grupos

Para crear un nuevo grupo, haga doble clic sobre <Agregar nuevo grupo> y a continuación escriba sobre el cuadro de texto el nombre del nuevo grupo. Luego pulse **Guardar**.



Para borrar un grupo, selecciónelo y pulse Borrar.

Para modificar el nombre de un grupo, selecciónelo, haga doble clic con el ratón sobre éste para editarlo y, una vez realizada modificación, pulse **Guardar**.

Para asignar un contacto a un grupo, edite el contacto y seleccione el grupo. A continuación pulse Guardar.

Fijo:	
Móvil:	
Personal:	
Otro:	
*Teléfono preferido:	Fijo 🔻
Grupo:	<ninguno> 🔻</ninguno>
*Cuenta de usuario:	<ninguno> Agenda Personal Unica Agenda MOVII</ninguno>
Contacto Favorito	Agentes COMERCIALES
Permitir que este co	MARKETING PRODUCTO MKT SECTORIAL AAPP
* Campo obligatorio	MKT SECTORIAL BANCA OPERACIONES Guardan Cantelan Dontan

Figura 16 Asignación de un contacto a un grupo

Para sacar a un contacto de un grupo, edítelo y seleccione el grupo <ninguno>. A continuación pulse Guardar.

5.3.5 Importación de contactos desde Outlook

Esta opción permite importar los contactos de la agenda de Microsoft Outlook al Comunicador. Los contactos importados se almacenarán en su Agenda Personal.

Para importar contactos desde Outlook, es necesario que éste esté instalado en el ordenador donde se ejecuta el Comunicador. Es compatible a partir de la versión 2002.



Pulse el botón **Importar** Importar. Se mostrará una pantalla donde tendrá que pulsar el botón Importar. Si quiere que estos contactos se añadan a un determinado grupo, selecciónelo.



Grupo: COMERCIALES Añadir Alias Apellido Nombre C Aa roger (orade) Aa roger (orade) 34 Aa roger (orade) Aa roger (orade) 66 Abuela Abuela 63 Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Alex (pintor) Alexis Martín Tamayo Alexis (pintor) Alexis Martín Tamayo Alexis (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Alexis (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Alexis (pintor) 63 Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Anparo casa Amparo casa 91 Antares salud Anitare 95 Antares salud Antares salud 34 Antonio (Msft) Antares salud 90 Antonio (Msft) Antares Salud 63 ANTONICO DE LUC ANCHA RUEDA 68 Anruza Aruza 63 ANTUA ARANCHA RUEDA 63 Arruza Aruza 63 Antonio Alex ELO 64 Arruza ARA	Para importa desea añad	ar contactos ir a la Ageno	s desde Outlook, pulse el botó Ja Personal, el grupo al que se	n Importar. A continuación, seleccione lo: e asignarán (opcional) y pulse Añadir para	s contactos que finalizar el proceso.
Grupo: COMPRECIALES Andres Alias Apellido Nombre C Aa roger (oracle) Aa roger (oracle) 34 Aa roger (oracle) Aa roger (oracle) 66 Abuela Abuela 68 Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Amparo casa Amparo casa 91 Antares Intal Antares Intal 61 Antares salud Antares salud 95 Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antares Díaz 4ntonio (Msft) 64 Antonio Zas Antonio 68 63 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 64 Antonio Mato Di Zas Arias Díaz Arias Díaz Arias Díaz 63			TALES	Añadir	
Alias Apellido Nombre C Aa ELOY Aa ELOY 34 Aa roger (orade) Aa roger (orade) 34 Abuela Abuela 66 Abuela Abuela 68 Alejandro ericsson Aley (pintor) 63 Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alexis Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Amparo casa Amparo casa 91 Antares Intal Antares Intal Antares salud 90 Antarias Silaz Antares Intal 91 Antonio (Msft) Antares Díaz Antonio (Msft) 64 Antonio ID E LUC ANTONIO DE LUC 600 600 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 633 633 Altruza Arruza 633 634 Altruza Arruza 633 634	Grupo:	COMERC	IALES	Anadir	
Aa ELOY Aa ELOY Aa roger (orade) 34 Aa roger (orade) Aa roger (orade) 66 Abuela Abuela 68 Aleyandro ericsson Alejandro ericsson 63 Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alex (pintor) Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Anparo casa Amparo casa 91 Antares Intal Antares Intal 61 Antares Salud Antares Salud 90 Antonio (Msft) Antares Salud 90 Antonio Di EluC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 63 Auruza Arruza 63 Auruza Bardays 91	Alias	^	Apellido	Nombre	Cue
Aa roger (orade) Aa roger (orade) 66 Abuela Abuela 68 Alejandro ericsson 63 Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alexis 71 Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Amparo casa Amparo casa 91 Antares Intal Antares Intal 61 Antares Salud Antares Salud 90 Antonio (Msft) Antares Salud 90 Antonio Martín Zamayo Antonio (Msft) 64 Antonio DE LUC ANTONIO DE LUC 68 Anruza Arruza Antares 63 Aluruza Arruza 63 63 Aluruza Arruza 63 63 Antares Salud Antonio (Msft) 64 64 Antonio Martín Zamayo Antonio (Msft) 64 Antonio Martín Zamayo Antonio 68	Aa ELOY		Aa ELOY		346:
Abuela Abuela Abuela 68 Alejandro ericsson Alex (pintor) 63 Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alexis Martín Tamayo Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alexis Martín Tamayo Alexis Martín Tamayo Alexis Martín Tamayo Alexis Martín Tamayo Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Amparo casa Amparo casa 91 Antares Intal Anita 95 Antares Intal Antares Intal 34 Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antares salud 90 Antonio (Msft) Antares Salud 90 Antonio Custo Antonio (Msft) 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 68 Antruza Arruza Antares 63 AluRELIO AURELIO 63 Bardays Bardays 91	Aa roger (orad	:le)	Aa roger (orade)		661
Alejandro ericsson Alejandro ericsson 63 Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alexis Almudena (Nora) Amparo casa 71 Amparo casa Amparo casa 91 Antares Intal Antares Intal Antares salud Antares salud Antares salud 4ntonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio (Msft) 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 63 Arruza Arruza 63 Auruza Arruza 63 Auruza Barclays 91	Abuela			Abuela	689)
Alex (pintor) Alex (pintor) 63 Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alexis 71 Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Amparo casa Amparo casa 91 Amparo movil Amparo movil 61 Anita Anita 95 Antares Intal Antares Intal Antares salud Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 63 Aurtiza Arruza 63 Aurtiza Arruza 63 Aurtares Bardays 91	Alejandro erics	sson	Alejandro ericsson		630)
Alexis Martín Tamayo Martín Tamayo Alexis 71 Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Amparo casa Amparo casa 91 Amparo movil Amparo movil 61 Anita 95 Antares Intal Antares Intal 94 Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antares Díaz Antonio (Msft) Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Alex (pintor)			Alex (pintor)	6393
Almudena (Nora) Almudena (Nora) 34 Amparo casa Amparo casa 91 Amparo movil Amparo movil 61 Anita Anita 95 Antares Intal Antares Intal 34 Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio DE LUC Antonio (Msft) 64 Antonio DE LUC ANTONIO DE LUC 68 Antruza Antruza 61 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Barclays Barclays 91	Alexis Martín T	amayo	Martín Tamayo	Alexis	718
Amparo casa Amparo casa 91 Amparo movil Amparo movil 61 Anita 95 Antares Intal Antares Intal 34 Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio (Msft) ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 68 Anruza Antonio 68 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Almudena (No	ra)		Almudena (Nora)	346:
Amparo movil Amparo movil 61 Anita Anita 95 Antares Intal Antares Intal 34 Antares salud Antares salud 34 Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio (Msft) ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Amparo casa		Amparo casa		9163
Anita Anita 95 Antares Intal Antares Intal 34 Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio (Msft) 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 68 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Amparo movil		Amparo movil		616(
Antares Intal Antares Intal 34 Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio (Msft) 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 68 Arruza 63 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Anita			Anita	953
Antares salud Antares salud 90 Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio (Msft) 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 68 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Antares Intal		Antares Intal		349
Antonio (Msft) Antonio (Msft) 64 Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 68 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Antares salud		Antares salud		902:
Antonio Arias Díaz Arias Díaz Antonio 68 ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 68 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Antonio (Msft)			Antonio (Msft)	649
ANTONIO DE LUC ANTONIO DE LUC 60 ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 68 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Antonio Arias I	Díaz	Arias Díaz	Antonio	680(
ARANCHA RUEDA ARANCHA RUEDA 68 Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	ANTONIO DE L	UC	ANTONIO DE LUC		609(
Arruza Arruza 63 AURELIO AURELIO 34 Bardays Bardays 91	ARANCHA RUE	EDA	ARANCHA RUEDA		686:
AURELIO 34 Bardays Bardays 91	Arruza		Arruza		639:
Bardays Bardays 91	AURELIO		AURELIO		3466
	Barclays			Bardays	913:
Reatriz de Castro Reatriz 70	Reatriz de Cas	tro	de Castro	Beatriz	7006

Figura 17 Importación de contactos desde Outlook

Como medida de seguridad, Outlook le solicitará la autorización para acceder a la base de datos de direcciones de correo. Active la opción **Permitir acceso a** y seleccione cualquier valor (si hay muchos contactos es mejor seleccionar un valor alto, para que pueda finalizar el proceso de importación correctamente).



Figura 18 Activación de permiso para importar contactos

Por último, seleccione los contactos que desea importar desde la pantalla del Comunicador (Alt + flechas de desplazamiento) y pulse el botón Añadir. Los contactos se añadirán a su Agenda Personal y al grupo seleccionado en su caso.

5.4. Opciones disponibles sobre un contacto

Seleccionando un contacto y pulsando el botón derecho del ratón, se mostrarán una serie de opciones que le permitirán iniciar una comunicación con dicho contacto:



- Llamar... inicia una llamada al teléfono preferido de ese contacto. Si el teléfono preferido no existe, se mostrará un aviso indicándolo. Editando el contacto se puede cambiar el teléfono preferido
- Llamar al teléfono.... despliega los distintos teléfonos de ese usuario para seleccionar un número al que llamar
- Enviar SMS a... Permite seleccionar el teléfono móvil al que enviar el mensaje.
 Se abrirá una ventana con el compositor de mensajes y con el campo destino con el número seleccionado
- Enviar correo electrónico. Se abrirá el programa de correo por defecto con la dirección de correo del usuario
- Ver detalles. Edita y muestra los datos del usuario para su consulta o su modificación
- Añadir a Favoritos. Añade el contacto a la vista de Favoritos. Si se quiere ver además su presencia, es necesario activar la opción Solicitar presencia desde Favoritos, en el menú del botón derecho del ratón.
- Consultar presencia. Permite conocer el estado de presencia de cualquier contacto.

Si además el destinatario dispone de Comunicador, podrá:

- Llamar al teléfono.... Comunicador, para realizar una llamada PC-PC
- Enviar mensaje instantáneo. Permite iniciar una sesión de chat con otro usuario que esté también conectado al Comunicador y desde aquí abrir una sesión de colaboración.
- Enviar archivo. Permite enviar un fichero a otro usuario que está conectado al Comunicador.



🔁 Comunicador Co	rporate IP	
Inicio Ver Herramient	as Ayuda	
susana.mart	inezblazquez	
🔤 🔇 Disponible	. ▼	M movistar
Favoritos Cont	tactos Registro	S 🖪 🖉
Directorio Corporativo Nombre y apellidos 💙	susana	Añadir Grupos Importar
Apellidos	Nombre	
Antón Carrera Apestigue Infiesta Martín González Martínez Blázquez Vidal Sanz	 S. Llamar S. Llamar al teléfono Q. Enviar mensaje inst Merviar SMS a Der detalles Añadir a Favoritos Consultar presencia Cenviar correo electr C. Enviar archivo 	n b

Figura 19 Menú contextual para un contacto del Directorio

5.5. Opciones disponibles para Grupos

Seleccionando un grupo desde la vista Favoritos o seleccionando varios contactos (con las teclas teclas teclas), y pulsando el botón derecho del ratón, el Comunicador proporciona las siguientes opciones:

- Enviar un mensaje instantáneo. Esta acción abrirá una ventana de chat por cada usuario contenido en el grupo para mantener conversaciones individuales con cada uno de ellos.
- Editar. Abrirá una ventana de consulta o edición por cada contacto contenido en el grupo
- Consultar presencia. Esta opción permite consultar de forma puntual la presencia de cada uno de los contactos del grupo.
- Correo electrónico. Abre el cliente de correo por defecto incluyendo como destinatarios del nuevo mensaje a todos aquellos usuarios del grupo que disponen de cuenta de correo





Figura 20 Menú contextual para un grupo de contactos



6. Favoritos

La vista de Favoritos contiene los contactos más habituales del usuario y permite visualizar la disponibilidad de otros usuarios corporativos, mostrando información del estado de un usuario en la aplicación Comunicador (disponible, ocupado, ausente, etc...) y del estado de sus líneas fija y/o móvil (disponible, apagado, en una llamada). De esta forma, se puede saber de antemano si un usuario está disponible para ser contactado, cómo y en qué dispositivo.

El número máximo de contactos que puede haber en Favoritos es de 50.

6.1. Información de disponibilidad y presencia

La vista de Favoritos muestra todos los usuarios cuyo estado o disponibilidad quiere conocerse en todo momento. Esta información se puede mostrar agregada, ofreciendo un solo estado como resultado de la presencia de todos sus dispositivos, o desagregada, mostrando el estado de cada uno de ellos. Basta con pulsar en los iconos + o - que visualizará a la izquierda de cada contacto para mostrar la información de una u otra forma.



Figura 21 Vista de Favoritos con información de presencia agregada y desagregada



La información que se muestra es:

- Estado de disponibilidad que el usuario elige en la aplicación Comunicador: disponible, ausente, no molestar, ocupado u otros estados personales creados por el usuario.
- Estado del Comunicador cuando se utiliza como teléfono, mostrando un estado ocupado cuando está en una llamada.

La primera vez que añada un contacto a Favoritos para ver su presencia se mostrará desagregada.

En la parte superior del Comunicador podrá ver la información agregada de su estado de presencia y pulsando la flecha se despliegan los estados que ofrece la aplicación. Para cambiar el estado de su Comunicador solo tendrá que seleccionarlo de la lista:



Figura 22 Estados de disponibilidad estándares del Comunicador

También puede cambiar su estado de presencia desde el menú textual **Inicio > Mi Estado** o pulsando el botón derecho del ratón en el icono minimizado de la aplicación en la barra de tareas de Windows.

Respecto a la información de disponibilidad, tenga en cuenta lo siguiente:

- Cuando un usuario no está conectado al Comunicador, sigue publicando los estados de sus dispositivos fijo y móvil.
- Un usuario que está disponible y activo en el Comunicador mostrará como presencia agregada Disponible, cuyo icono es^O. Cuando está disponible en alguno de sus teléfonos fijo o móvil pero no en el PC, muestra un estado disponible^O. De esta forma se puede diferenciar fácilmente cuándo está disponible en el Comunicador y cuándo sólo lo está en sus teléfonos.



- Cuando el usuario permanece inactivo en el PC durante un tiempo prolongado (10 minutos, por defecto), el Comunicador publicará el estado Inactivo.
- Cuando se selecciona el estado No molestar, no podrá recibir mensajes instantáneos ni sesiones de colaboración. El usuario que origina la comunicación recibirá un mensaje indicando este hecho. Sí podrá recibir llamadas en su PC y en sus líneas fija y móvil.
- Los estados de los dispositivos fijo y móvil se publican aunque el usuario tenga su Comunicador apagado. Estos estados no son modificables por el usuario y se actualizan de forma automática y en tiempo real.

Además, es posible personalizar estados del Comunicador utilizando la opción de **Estados personales**, disponible junto a los estados estándares de la aplicación. Esta facilidad le permitirá publicar al resto de usuarios un estado con un texto libre, al que se le asigna siempre el icono

Modifica
Eliminar

Figura 23 Crear, modificar y eliminar estados personales

Todos los estados personales se mostrarán a continuación de los estados estándares, para ser seleccionados en cualquier momento.



Figura 24 Listado de estados personales

Si se quiere que el estado se publique siempre, independientemente del estado de otros dispositivos o incluso cuando el Comunicador está apagado, hay que seleccionar **Estado permanente**. Estos estados se marcan con una (P) y dejarán de publicarse en el momento en el que el usuario elija otro estado en el Comunicador.



Una vez creado el estado, es posible publicarlo inmediatamente activando la opción **Publicar** este estado.



Figura 25 Ejemplo de estado personalizado permanente

6.2. Visualizar el estado de otros usuarios corporativos con Comunicador

El acceso a la información de disponibilidad y presencia de otros usuarios corporativos se solicita desde el Comunicador y podrá ser inmediata o requerirá la autorización del usuario. La empresa elegirá si el acceso a dicha información es inmediato (política "todos visibles") o requiere autorización (política "con autorización").

El estado de otros usuarios se mostrará siempre en la vista de Favoritos. Para ver la presencia de otro usuario, seleccione el contacto desde el Directorio, pulse el botón derecho del ratón y puede hacerlo de dos formas:

 Ver detalles y seleccionar las opciones Contacto Favorito y Solicitar presencia en la parte inferior. Si además desea que ese contacto también pueda ver su estado, active la opción Permitir que este contacto vea mi presencia (si en la empresa todos son visibles, no es necesario seleccionar esta opción). A continuación, pulsar el botón Guardar.



🗟 Comunicador Corporat	e IP 📃 🗖 🔀		
Inicio Ver Herramientas Ay	uda	Pa Detalles de contac	cto > Agregar
susana.martinezbl	azquez	_	
🕞 🙆 Disponible 🔻	M movistar	*Alias:	Alonso Barroso,Luis Miguel
		Nombre:	Luis Miguel
Favoritos Contactos	Registro 💊 🖪 🕂	Apellidos:	Alonso Barroso
Diverteria Corporativa		Correo:	Imiguel.alonso@telefonica.es
		Fijo:	
Apellidos	Añadir Grupos Importar	Móvil:	
Alopso Barroso		Personal:	
Barrientos Fernández	S Llamar	Otro:	
Barrientos Fernández	Llamar al teléfono Fovier mensaie instanténeo	octor	
Benavente González	Enviar SMS a	*Teléfono preferido:	Fijo 🔽
Birlanga Cubero	Stan dahallar	Grupo:	<ninguno></ninguno>
Castells Arcas	Añadir a Eavoritos	*****	
Cifuentes Campos		*Luenta de usuario:	Imiguel.alonso@telefonica1.es
Cobollo Elvira	O Enviar correo electrónico	Poptacto Favorito	Solicitar presencia
Córdoba De Blas			
de la Poza Gómez		Rermitir que este c	ontacto vea mi presencia
De Urquía Martí	María Luisa		
Encinar Velayos	José Luis	* Campo obligatorio	Guardar Capcelar Borrar
Feliz Murias	José Luis 🗸		
<			
	S 🖉		

Figura 26 Solicitar información de disponibilidad de un contacto corporativo (1)

- o seleccionar Añadir a Favoritos y desde esta vista, pulsando el botón derecho del ratón sobre el contacto, la opción Solicitar presencia.





Figura 27 Solicitar información de disponibilidad de un contacto corporativo (2)

En ambos casos, el contacto estará disponible en la vista de Favoritos y la presencia se mostrará inmediatamente o cuando el usuario haya dado su conformidad. En el segundo caso, el estado que se mostrará en Favoritos será Sin conexión, con el icono (20), hasta que el otro usuario responda a la petición.

Todos los usuarios añadidos a la vista de Favoritos se añadirán también a la Agenda Personal del Comunicador.

6.3. Gestión de las autorizaciones de presencia

En este apartado se explica cómo se accede y se gestiona la información de presencia cuando la política elegida en la empresa requiere autorización.

Cuando un usuario A solicita la presencia de un usuario B, el usuario B recibirá una notificación en su Comunicador informándole de este hecho, identificando al usuario A con su cuenta de usuario.



Figura 28 Aviso de solicitud de presencia



Las opciones son las siguientes:

- Aceptar. Se mostrará la presencia de todos sus dispositivos al usuario A que la solicitó.
- **Bloquear.** El usuario B no quiere mostrar su presencia. El usuario A que la solicitó le verá en un estado Sin Conexión y con el icono asociado .
- **Posponer.** No realiza ninguna acción sobre la petición.

Cuando se solicita ver la presencia de las líneas móviles o fijas de usuarios que no tienen Comunicador, éstos recibirán una notificación por correo electrónico, desde donde podrá acceder a las mismas opciones.

Si en el momento de la solicitud tenía el Comunicador apagado, en la siguiente conexión se mostrará un icono parpadeando en la parte inferior de la aplicación, indicando que existen solicitudes pendientes de atender, pudiendo acceder a ellas pulsando en él.



Figura 29 Icono de aviso de solicitudes de presencia

La consulta y la gestión de los permisos de presencia se puede realizar desde el Comunicador, en el menú textual **Ver > Permisos de presencia.** Se mostrarán distintas vistas con la siguiente información:

- **Permitidos.** Muestra todos los contactos a los que un usuario ha aceptado publicar su presencia, indicando si son contactos Favoritos o no. Desde aquí se podrían seleccionar para añadirlos a Favoritos o Bloquear la presencia.

En el cuadro "Permitidos por la empresa" se muestran los dominios con política de acceso a la presencia "todos visibles".



Usuarios que pueden ver su presencia: Permitidos por la empresa: Seleccionar todo Alias Favori Juan Sí	
Permitidos por la empresa: Seleccionar todo Alias Favori Juan Sí	
Seleccionar todo Alias Favori Juan Sí	
Seleccionar todo Alias Favori	
Seleccionar todo Alias Favori Juan Sí	
Alias Favori	
Allas Favori Juan Sí	
juan Sí	o _
Santana Jiménez, Javier Si	
Ciruentes Schulze, Silvia No	
L Ces Franjo, Jose Antonio Si	
Lopez Adsuar, Pascual Si	
Disase Zassine Marses	
Forefodez Lité José Luis	
Revrio Ruiz Ápgel No.	
Lónez Ferreras.Eva	~
🗌 Añadir a Favoritos 📃 Bloquear	

Figura 30 Permisos de presencia: usuarios Permitidos

 Pendientes. Muestra todos los contactos que han solicitado ver la presencia de un usuario y cuya petición aún no ha sido respondida (seleccionó Posponer en la petición o tenía su Comunicador apagado). Desde esta pantalla se podrá Aceptar la petición, pulsando Permitir, (y Añadir a Favoritos si se quiere monitorizar también su presencia) o Bloquear. Se podrá modificar el tiempo que se mostrarán las peticiones en esta pantalla.

🕾 Permisos de presencia		
Permitidos Pendientes Activos Usuarios que han solicitado ver su presencia y	, están pendier	ntes de
respuesta:		
Alias	Fecha	Favorito
pilar.poubennecmaestro@telefonica1.es	22/03/2013	No
Permitir Blog	uear	
🔲 Añadir a Favoritos		
Borrar peticiones anteriores a 60	días	
Refrescar	Aceptar	Cancelar

Figura 31 Permisos de presencia: usuarios Pendientes



- Activos. Muestra todos los contactos que están en ese momento viendo la presencia de un usuario en su Comunicador. Se pueden añadir a Favoritos.

Permisos de presencia		
Permitidos Pendientes Activo	os	ntos:
Seleccionar todo	r oscos mome	
Alias	Favorito	Agenda Personal
TE_corporate IP	No	Sí
Fernández Lijó, José Luis	Sí	Sí
Añadir a Favoritos		
Refrescar	Acepta	ar Cancelar

Figura 32 Permisos de presencia: usuarios Activos

- **Bloqueados**. Muestra los contactos cuya petición de presencia ha sido rechazada por el usuario. Desde aquí se puede Permitir el acceso a la presencia.

🖹 Permisos de presencia	
Permitidos Bloqueados Pendientes	
Usuarios que han solicitado ver su presencia y han sido rech	azados:
☑ Seleccionar todo	
Alias	Favorito
✓ servicio.com2@telefonica1.es	No
Permitir	
Refrescar Aceptar	Cancelar

Figura 33 Permisos de presencia: usuarios Bloqueados



6.4. Contactos sin información de presencia

También es posible tener en Favoritos contactos que no tienen presencia (generalmente no corporativos) pero que son frecuentemente contactados y es necesario tener un acceso rápido a ellos.

Para añadirlos a Favoritos, se pueden crear manualmente y activar **Contacto Favorito** desde la pantalla de datos del contacto o bien seleccionarlo desde la Agenda Personal, botón derecho del ratón y la opción **Añadir a Favoritos**. El contacto se mostrará entonces en esta vista, pero sin mostrar información de presencia.



Figura 34 Ejemplo de contacto sin presencia en Favoritos

6.5. Eliminar contactos de Favoritos

Para eliminar un contacto de Favoritos, seleccione el contacto, botón derecho del ratón y pulse la opción **Borrar**. El contacto desaparecerá de la vista, mostrando un aviso preguntando si se quiere eliminar también de la Agenda Personal.

Eliminar un contacto de Favoritos no cancela los permisos de presencia existentes sobre ese contacto.

6.6. Consultar la presencia de contactos corporativos

Cuando la política de acceso a la información de presencia es "todos visibles", es posible consultar de forma puntual la presencia de cualquier usuario corporativo que tenga este servicio. Para ello, la Agenda Personal, seleccione la opción **Solicitar Presencia** y se abrirá una ventana con la información de presencia de ese usuario.



Comunicador Corporate IP Inicio Ver Herramientas Ayuda susana.martinezblazquez Obisponible Image: Component of the second seco
Favoritos Contactos Registro Image: Contactos Directorio Corporativo Image: Contactos Image: Contactos Nombre y apellidos javier Añadir Grupos
Apellidos Nombre 🔼
Pascual Izquierdo Javier
Pulido Arias Javier
Pérez Alcorlo Javier
Pérez Carabias Javier
Pérez Delgado Jesús Javier
Rojano Martínez Francisco Javier
Romero Fernández Francisco Javier
Santana Jiménez Senén Burgos Silawa Garda
Servido Araua
Sánchez Belmonte
Torroba Sánchez 🦉 Ver detalles 📃 🥥 Santana Jiménez, Ja Dispor
Torroba Sánchez
Vallein De Los Cobos
Vizcano
C Enviar archivo

Figura 35 Opción Consultar presencia de usuarios corporativos

Esta funcionalidad no está disponible si la política de permisos es "con autorización", indicando que la información de presencia no está disponible en ese caso.

6.7. Visualizar el estado de otros usuarios corporativos sin Comunicador

El Comunicador permite ver la presencia de las líneas móviles y fijas de usuarios corporativos que no tienen Comunicador.

El procedimiento para acceder a esa información es el que se ha explicado para usuarios con Comunicador, con la salvedad de que el usuario cuya presencia quiere conocerse recibirá un correo electrónico indicándole el usuario que realiza la petición (su cuenta de usuario) y dos enlaces para Aceptar o Rechazar la petición, abriéndose una página web confirmando el resultado de la petición.

6.8. Opciones de comunicación sobre un contacto Favorito

Seleccionando un contacto de la vista **Favoritos** y con botón derecho, se desplegarán una serie de opciones que le permitirán iniciar una comunicación con ese usuario:


- Llamar al teléfono preferido o a cualquiera de los teléfonos del contacto. La llamada se cursará a través del dispositivo que esté seleccionado en el modo del Comunicador. Dependiendo de si la presencia está o no desagregada
- Enviarle un SMS. Se abrirá una ventana con el compositor de mensajes.
- Enviarle un correo electrónico, si dispone de dirección de correo. Esto abrirá el cliente de correo predeterminado con el destinatario completo.

Si además el destinatario dispone de Comunicador, podrá:

- Enviarle un mensaje instantáneo
- Enviarle un archivo o compartir una aplicación

2 Comunicador Corporate IP	
Inicio Ver Herramientas Ayuda	
servicio.com17	
🔁 🖉 Disponible 🔻	
Favoritos Contactos Registro	
Bavoritos	
- Amigos	
Oservicio.com1	
Contactos	
Angeles Hermida Omana	
Antonio Arias Díaz	
🖃 🔘 Carmen Asistente	
No Conexión	
🖃 🥥 cesar	
🗞 🥥 Disponible	
- C Fran	
Second Se	+
🖻 🥥 📃 Enviar mensaje instantáneo	
🖃 🥥 Javi 🖾 Enviar SMS a	•
So Ver presencia abora	
O Notificarme cambios en la presencia	
Mari Mostrar presencia siempre	
Ver detalles	
🖳 🔛 Borrar	
🚽 mari 🔤 Enviar archivo	
Sin conexión	

Figura 36 Opciones de comunicación con un contacto Favorito



6.9. Visualizar aislada la pantalla de Favoritos

El Comunicador ofrece la posibilidad de visualizar sólo una ventana con los contactos Favoritos, ocultando el resto de opciones y botones de la aplicación. Para ello, seleccione con el ratón la etiqueta de Favoritos, situada encima de la lista de contactos, y arrastre la pantalla hacia el escritorio.



Figura 37 Punto de arrastre para aislar la vista de Favoritos

Podrá ver los contactos Favoritos de esta forma:



Figura 38 Vista aislada de Favoritos en el escritorio

Para volver a integrarla en el marco completo de la aplicación, abra la aplicación y vuelva a arrastrar la pantalla de presencia dentro del marco.

6.10. Notificación vía pop up para cambios del estado de presencia

A través de esta funcionalidad el usuario puede ser avisado de los cambios de presencia de los dispositivos de un contacto. Para poder seleccionar esta funcionalidad, se realizará a través de menú Contactos, sobre el contacto en cuestión, con el botón derecho, seleccionar "Notificarme cambios en la presencia"





Figura 39 Selección de notificación de cambios en la presencia

Una vez marcado el contacto con esta funcionalidad, aparecerá marcado de la siguiente manera:



Government Government Favoritos Contactos Registro Favoritos Government Government Amigos Amigos Government	N	movista
Favoritos Contactos Registro	%	R 3
Favoritos 3 Amigos		Concession of the local division of the loca
- Amigos		
Servicio.com1	Sin conexión	
- Contactos		
표 🥥 Carmen Asistente	Disponible	
📧 🥥 cesar	Disponible	
🕀 🥥 Francis	Disponible	
🖪 🥝 Javier	En una llamada	
🛞 🥥 Maria Del Carmen	Disponible	
🔘 marino		
📧 🥥 María	Disponible	
🛨 🥥 Pascual	Disponible	
🖪 🔘 servicio.com 16	Disponible	
💿 🙆 servicio.com 17	Disponible	0
🛨 🔘 servicio.com 18@telefonica 1.es	Sin conexión	
Servicio.com2@telefonica1.es	Sin conexión	Llan
🛨 🔘 servicio.com3	Sin conexión	
Servicio.com9@telefonica1.es	Sin conexión	
soporte_ngn2	Sin conexión	
🛨 🥥 Susana MB	Disponible	

Figura 40 Usuario del que se quiere conocer los cambios de presencia

Cuando se realiza un cambio de presencia, aparte de reflejarse este cambio en la pantalla de favoritos, aparecerá un pop up, en donde se mostrará dicho cambio:



Además, la notificación muestra en amarillo qué dispositivo del contacto que ha cambiado su estado:



Figura 41 Dispositivo que ha ambiado el estado de presencia



Los cambios de estados de presencia serán mostrados, hasta que el usuario, quite esta funcionalidad.



7. Comunicaciones

El Comunicador proporciona una completa integración de las comunicaciones fijas y móviles el usuario con el PC, proporcionando una interfaz de gestión sencilla y cómoda.

Esta integración consiste en que, utilizando el Comunicador como teléfono, el fijo o el móvil, se podrá:

- Iniciar comunicaciones de voz y vídeo desde el PC
- Recibir notificaciones en el PC de las llamadas entrantes al dispositivo asociado al Comunicador.
- Gestionar desde el PC las llamadas establecidas
- Tener un registro de las llamadas entrantes y salientes

El Comunicador proporciona además mayor capacidad a la hora de gestionar llamadas entrantes, permitiendo la recepción y gestión de hasta 10 llamadas simultáneas.

7.1. Dispositivo o modo asociado al Comunicador

El Comunicador permite seleccionar el dispositivo que se quiere utilizar cuando se inicia una llamada desde el PC, de acuerdo a dos modos de funcionamiento:

- **Control de llamada**, utilizando el dispositivo fijo o móvil para hablar y el Comunicador para gestionar la llamada.
- **Comunicador como teléfono o softphone**, pudiendo utilizarse la aplicación como un teléfono más, con la identidad de la línea fija o móvil. El usuario se ayudará de unos auriculares conectados al PC para el audio.

El dispositivo asociado se selecciona al arrancar la aplicación y puede mantenerse como dispositivo por defecto activando **Recordar selección**.

Seleccione el dispositivo asociado: Comunicador con identidad móvil	
Comunicador con identidad móvil	
Comunicador con identidad móvil	
Contanicador con tachada movil	
Comunicador con identidad fija	
Comunicador con control del fijo	
Comunicador con control del móvil	
Aceptar	

Figura 42 Selección del modo o dispositivo asociado

El dispositivo asociado o modo se puede cambiar en cualquier momento, haciendo clic sobre el icono mostrado en la esquina superior izquierda de la pantalla principal o bien en el menú



textual Herramientas >Preferencias > Modo. Este cambio cierra la sesión actual del Comunicador y la reinicia automáticamente, recuperando la presencia de todos los contactos.



Figura 43 Icono del dispositivo asociado al Comunicador

No es posible cambiar el dispositivo asociado cuando el Comunicador está gestionando una llamada establecida o hay una sesión de mensajería instantánea activa.

7.2. Inicio de llamadas desde el Comunicador

Para realizar una llamada de voz desde su Comunicador, seleccione el contacto y pulse el botón derecho del ratón. Seleccione, del menú que visualizará, la opción Llamar... o Llamar al teléfono... y el número al que desea llamar. El contacto podrá seleccionarlo desde la vista de Favoritos, Contactos o el Registro de llamadas.

También es posible llamar a cualquier destino utilizando el botón 2, disponible en la pantalla principal o en el menú textual Herramientas > Llamar. Se mostrará un teclado y acceso directo al registro de llamadas y agendas:



Figura 44 Teclado numérico para llamar



Si el dispositivo asociado al Comunicador es el fijo o el móvil, el Comunicador generará primero una llamada a ese dispositivo y, una vez descolgada desde éste, se establecerá la llamada con el destino. El número origen que se mostrará será el correspondiente al dispositivo asociado.

Si el dispositivo asociado es el Comunicador, es decir, se utiliza la aplicación como teléfono, la llamada se generará directamente desde éste, presentando al destino la identidad fija o móvil que se haya asociado a este teléfono. A todos los efectos, es como si la llamada se hubiese realizado desde el fijo o desde el móvil.

Cuando se inicia una llamada desde la aplicación Comunicador, se abre una ventana en el PC con información sobre el número llamado o su nombre si éste pertenece a su Agenda Personal, y con las opciones de control de llamada disponibles en tiempo de timbre:



Figura 45 Llamada saliente realizada desde el PC

En el caso de que el dispositivo asociado o modo sea el fijo, también se abre esta ventana cuando la llamada se genera desde el propio teléfono fijo. En el modo móvil no ocurre así y sólo se pueden gestionar desde el PC las llamadas iniciadas desde éste.

7.2.1. Realizar llamadas PC-PC

El Comunicador ofrece la posibilidad de establecer una llamada directa con otro usuario Comunicador. Estas llamadas son gratuitas y se establecen utilizando la red interna del cliente.

Para realizar una llamada directa a otro Comunicador, ambos usuarios deben estar registrados en el modo Comunicador (softphone). Una vez seleccionado el usuario, botón derecho del ratón, la opción Llamar al teléfono... despliega el Comunicador como un destino más de ese usuario.



Carra	ascal Aceves	José A	ntonio	
Cas	🕓 Llamar		ntonio	
Ces	📎 Llamar al teléfono	•	Comunicador	
Cor	🖵 Enviar mensaje instantáneo		Nov. 14825431	
Daz	🗠 Enviar SMS a	•	Sersonal:	
De	Diver detalles		S Móvil:606607670	
Deli	🛱 Añadir a Favoritos		S Otro:25431	
Doŕ	💫 Consultar presencia		ntonio	
Día:	Enviar correo electrónico		•	
Día:	🕞 Enviar archivo) 	1
<				>

Figura 46 Realizar una llamada PC-PC

Si el usuario no está registrado en el Comunicador o lo está con otro dispositivo asociado, no se podrá completar la llamada. Desde Favoritos es posible conocer la disponibilidad de un usuario para recibir llamadas con destino su PC. Basta con pasar el ratón sobre dicho usuario y se mostrará una nota indicando si las llamadas al Comunicador están o no disponibles.

7.3. Recepción y aviso de llamadas en el Comunicador

7.3.1. Comunicador en modo control de llamada

Cuando se recibe una llamada en el fijo o en el móvil del usuario y éste es el dispositivo asociado al Comunicador, además de notificarse en el propio terminal, se muestra una ventana en el PC con información sobre el número llamante.

<mark>名</mark> Martínez	z Blázquez	,Susana (Dis	ponible)	
Conversaci	ión de voz			
C Recibiendo II.	amada	9 🗞		Martínez Blázqu
				.
85	<u>\$</u> ?	SS.	S	00:00:00
Responder	Ignorar	Rechazar	Reenviar	

Figura 47 Aviso de llamada entrante en modo control de llamada

Esta ventana mostrará el nombre del llamante si éste está en la Agenda Personal.

Las opciones disponibles en la ventana son:

- **Ignorar**. Se cierra la ventana de control de llamada pero la llamada no se interrumpe.



- Rechazar. La llamada es interrumpida y se cierra la ventana de control de llamada
- **Reenviar**. Permite enviarla directamente a otro destino para que sea atendida, pudiendo marcarlo mediante el teclado, seleccionarlo en el directorio, en el registro de recientes o de los números de marcación rápida.

Reenvi	ar lla	mada		X
Teléf	ono:			
6091	12233			
	٩		⇒	
_				
	1	2	3	
	4	5	6	
	7	8	9	
	<u> </u>	0	#	
		Reenvia	r	

Figura 48 Reenvío de llamadas: selección del destino

La primera llamada entrante tiene que ser descolgada desde el terminal fijo o móvil llamado y nunca desde el Comunicador. Una vez descolgada, y estando la primera activa, si entran más llamadas, éstas sí pueden ser descolgadas desde el PC, poniéndose en espera automáticamente la que haya establecida.

7.3.2. El Comunicador como teléfono (Softphone)

Cuando el Comunicador es como Softphone, hay que incluirlo en el Gestor Personal para que las llamadas que se reciben en el fijo y en el móvil también puedan gestionarse desde el PC (esta opción se incluye por defecto en el Perfil Básico del Gestor Personal).

Desde la web <u>www.gestorpersonal.corporateip.telefonica.es</u>, introduciendo el número de fijo o móvil y la clave de Corporate IP, el perfil del usuario debe contemplar el Comunicador IP como destino de las llamadas al móvil y al fijo.

El siguiente ejemplo envía todas las llamadas al dispositivo fijo o móvil llamado y en paralelo al PC, pudiendo el usuario responderlas y gestionarlas desde cualquiera de estos dos dispositivos:



Sele	eccione un perfil	Oficina	•	-
٠		AS LLAMADA	AS A SU FIJO IRÁN DIRIGIDAS /	۹
	CORDEN TIEMPO D	E RESPUESTA	DESTINO	a.
	✓ 1° Largo	•	Fijo Principal (71229)	-
	🗹 1º Largo	•	Comunicador IP	▼ 🔳
	Si ocupado:	Desactiva	do 🔻	
	Si no responde:	Enviar a b	uzón 🔻	
		LLAMADAS	A SU MÓVIL IRÁN DIRIGIDAS A	
	ORDEN TIEMPO D	E RESPUESTA	DESTINO	2
	🗹 1º Largo	. ▼	Móvil Principal (609163889)	▼ 🔲
	🛛 2° Largo	•	Comunicador IP	▼ 🔲
	Si ocupado:	Desactiva	do 🔻	
	Si rechaza:	Enviar a b	uzón 👻	
	JI I CONUZU.	Littlar a b	42011	

Figura 49 Configuración del Gestor Personal para recibir llamadas en el Comunicador

En caso de que el Comunicador esté apagado, las llamadas se envían a los otros destinos configurados. En el ejemplo anterior las llamadas se entregarían únicamente al fijo o al móvil llamado.

Cuando se recibe una llamada, el Comunicador muestra una ventana con la opción de **Responder** o el resto de acciones explicadas en el modo control de llamada. Si se descuelga la llamada desde el Comunicador, dejará de sonar en el resto de terminales donde también esté sonando esa llamada.



Figura 50 Aviso de llamada entrante en modo Comunicador como teléfono

7.3.3. Aviso de llamadas perdidas

Cuando una llamada entrante al fijo o al móvil se notifica en el PC y ésta no es atendida, el Comunicador registra esa llamada perdida y muestra un icono que parpadea en la parte



inferior. Pulsando sobre él, se abre el registro de llamadas para ver los detalles. Las llamadas perdidas se muestran en color azul y letra en negrita.

Si el Comunicador está siendo utilizado como teléfono y una llamada entrante se envía al PC y al terminal fijo o móvil y se descuelga desde éstos, la llamada aparecerá como llamada perdida en el Comunicador.



Figura 51 Icono de aviso de llamadas perdidas

7.3.4. Configuración del aviso de llamada entrante

Desde el menú Herramientas > Preferencias > Llamadas entrantes, es posible configurar el tipo de aviso que mostrará el Comunicador:

- Abrir una ventana. Abre una nueva ventana en el PC, como las ventanas mostradas anteriormente. Esta es la opción por defecto.
- Notificación en la barra de tareas. Abre una ventana minimizada en el PC, que parpadea, con el número o nombre del llamante. Para atender la llamada, basta con seleccionar el aviso para que se abra la ventana con las opciones.
- Notificación emergente. Abre una ventana en la esquina inferior derecha de la aplicación, con las opciones para atender la llamada. Transcurridos unos segundos se cierra y se muestra minimizada.

Estas dos últimas opciones son incompatibles con los perfiles de usuario recepcionista y asistente.



Figura 52 Aviso de llamada entrante mediante ventana emergente

7.4. Llamadas establecidas

El Comunicador permite realizar ciertas acciones desde el PC sobre las llamadas que ya están establecidas, en cualquiera de los dos modos explicados. Las funciones que se describen a continuación estarán sujetas a su disponibilidad en la línea fija o móvil del usuario.



Si cierra una ventana correspondiente a una llamada establecida, ésta finalizará. Por defecto, se muestra un aviso indicándole este hecho.

7.4.1 Gestión de una llamada establecida

La ventana de llamada establecida permite:

8800746	49				_	
Conversa	ción de voz					
0	Q <	9 %			? 680	074649
						_
S S	S.	%	S	<i>4</i> 22		00:00:04
Colgar	Retener	Llamar	Transferir	Conferencia		
Micrófono:	0%	Altavoces:	0%	₽ ≡	0	

Figura 53 Opciones para la gestión de una llamada establecida desde el PC

- Colgar la llamada

El botón Colgar permite finalizar la llamada en curso.

- Retener la llamada

Toda llamada en curso podrá ser retenida en cualquier momento pulsando el botón **Retener**. El usuario en espera escuchará una música. Mientras se mantenga la llamada en esta situación, el botón parpadeará.

Para recuperarla, basta con pulsar de nuevo este botón.

- Hacer una nueva llamada

Si estando establecida una llamada desea realizar una segunda llamada, pulse el botón **Llamar**. Automáticamente, la primera llamada se pondrá en espera y aparecerá el teclado numérico para marcar y establecer la segunda llamada. Posteriormente, podrá transferir la llamada o realizar una conferencia entre ellas.

- Transferir la llamada



Esta función permite traspasar una llamada establecida a otro destino. Una vez establecida la primera llamada, pulsando el botón **Transferir**, se abrirá una ventana donde podrá seleccionar el teléfono al que desea transferir la llamada y el tipo de transferencia.

Trans	ferir II	amada		×
Telé	fono:			
609	112233			*
	٩		⇒	
		2		
		_	_	
	1	2	3	
	4	5	6	
	7	8	9	
	<u> </u>	0	#	
	Directa		on consu	ılta

Figura 54 Transferencia de llamadas: selección del destino y del tipo de transferencia

- Transferencia directa: la llamada se transfiere directamente al destino y la primera llamada finaliza automáticamente.
- Transferencia con consulta: esta opción permite consultar antes con el destino la posibilidad de transferirle una llamada (típicamente un asistente que le quiere transferir una llamada a su jefe). En caso de querer realizar la transferencia, pulsando el botón Completar en la ventana de la llamada a transferir, se traspasará. También existe la opción de poner en conferencia a los tres interlocutores seleccionando el botón Participar.

Pa 958362	510			
Conversac	ión de voz			
0		9 %		958362510
S Colgar	Retener	Solution Clamar	Completar Participar	00:00:08
Micrófono:	- 0%	Altavoces:	0% 🔽 💭 🛄	00

Figura 55 Completar una transferencia con consulta

- Realizar una conferencia



Para establecer una conferencia, pulse el botón **Conferencia**, que le invitará a marcar o seleccionar el teléfono del usuario a añadir. Una vez contactado el usuario, pulse el botón **Participar** para añadirle a la conferencia. Dicha ventana se cerrará y se mostrará una sola ventana correspondiente a la conferencia. Para añadir a más usuarios se seguirá el mismo procedimiento.

El número máximo de participantes en una conferencia es de seis.



Figura 56 Añadir a un nuevo usuario a una conferencia

🔁 Llamada	a de confer	encia				
Conversa	ión de voz					
		9 🗞				onferencia
Š	S.	% >	S	Ę5	3	00:00:24
Colgar	Retener	Llamar	Transferir	Confere	encia.	
Micrófono:	- _{0%} [Altavoces:	- _{0%} [<u>Q</u>		

Figura 57 Llamada de conferencia

7.4.2 Control del audio del Comunicador como teléfono

Cuando se utiliza el Comunicador como teléfono, las ventanas de llamada establecida permiten ajustar los niveles del micrófono y los altavoces, así como silenciar el micrófono. También puede seleccionarse el teclado para introducir tonos multifrecuencia (DTMF) durante la llamada.



Micrófono: 0% Altavoces:	₽		
-----------------------------	----------	--	--

Figura 58 Opciones de ajustes del teléfono Comunicador

La primera vez que conecte unos auriculares para el audio, una vez reconocidos por el PC, deberá seleccionarlos como dispositivo de audio en el menú **Preferencias > Audio**.

7.5. Envío de SMS

El Comunicador permite enviar SMS utilizando cualquiera de sus identidades (fija y/o móvil). Para ello, debe seleccionar la opción de envío de SMS desde un contacto o bien pulsar el

botón 📴 desde el menú superior.

Si dispone de línea fija y móvil, podrá seleccionar en el campo **Origen** el remitente que desea que visualice el destinatario del SMS. Consulte con su administrador si tiene disponible el envío de SMS con identidad fija.

Los mensajes de respuesta a un SMS enviado con origen móvil serán enviados al terminal móvil, como habitualmente.

🔁 Enviar SMS	
Destino:	
Origen:	
Móvil: 676841703 🛛 🗸	
Mensaje:	
Hola, este es un mensaje para	
Caracteres restantes SMS actual:	126
Número de SMS:	1/10
Enviar	Cancelar

Figura 59 Compositor para enviar SMS

También es posible enviar un SMS a varios destinos, separando éstos por el carácter punto y coma (;) en el campo **Destino**.



8. Registro de llamadas

El Comunicador registra todas las llamadas de voz realizadas y recibidas en el dispositivo asociado a la aplicación en cada momento, con información sobre el teléfono llamante o llamado, la fecha y la duración. Si el teléfono está en la Agenda Personal se mostrará el alias en el registro. Las llamadas perdidas aparecerán resaltadas en color azul y negrita.

El registro de llamadas es único y siempre se mostrará el mismo aunque se cambie de modo.

🔁 Comunicador Corporate	IP	
Inicio Ver Herramientas	Ayuda	
susana martinez	blazquez	
		mounches
🔄 🍯 🖉 Disponible 🗢		movistar
-		
Favoritos Contacto	s Registro 🗞	
<u></u>	C+	[×] [방]
Recibidas Realizadas	Añadir	Borrar Guardar
De	Fecha y hora	Duración 🔄
Ortiz Flor, Mari Carmen	13/03/2013 9:44:03	00:09:06
José Javier Gil García	12/03/2013 12:13:15	00:13:40
Pilar Ardura	11/03/2013 9:53:31	00:00:17
Ortiz Flor, Mari Carmen	08/03/2013 14:12:43	00:00:00
	08/03/2013 13:44:35	00:02:08
Aparicio Herrero, María C	07/03/2013 13:51:40	00:00:00
Eva López Ferreras	06/03/2013 14:00:44	00:00:00
69996	06/03/2013 13:54:55	00:00:00
Ortiz Flor, Mari Carmen	06/03/2013 11:55:58	00:00:00
914821135	06/03/2013 11:11:42	00:00:00
28470	06/03/2013 10:13:09	00:00:32
Ortiz Flor, Mari Carmen	05/03/2013 11:03:09	00:00:00
+34609729128	04/03/2013 10:32:34	00:09:38
+34915162705	01/03/2013 13:44:07	00:00:00
74649	01/03/2013 13:27:31	01:28:56
Aa Roger	01/03/2013 12:38:46	00:00:00
124600170102	01/02/2012 12:16:46	00.01.00
		\$ 2

Figura 60 Registro de llamadas de voz

Con los botones disponibles en la parte superior derecha del registro, podrá realizar las siguientes acciones:

- Añadir un contacto a la Agenda Personal
- Borrar todas las entradas del registro de llamadas seleccionadas. Se pueden seleccionar una o varias entradas.
- Guardar el registro de llamadas en un fichero de texto

Seleccionando cualquiera de los registros y pulsando sobre el botón derecho del ratón, se mostrarán las siguientes opciones:

- Llamar... Devuelve la llamada al número de teléfono del registro o al teléfono preferido del contacto si éste pertenece a la Agenda Personal.



- Llamar al teléfono... Despliega los distintos números de teléfono de aquellos usuarios que están en la Agenda Personal.
- Enviar un SMS a un contacto de la Agenda Personal.
- Añadir. Permite agregar el teléfono a la Agenda Personal del usuario, abriendo la ventana con los datos de un contacto.
- Añadir a Favoritos. Permite agregar el contacto o el teléfono a la vista de Favoritos.
- Consultar presencia. Permite conocer la presencia de un contacto corporativo en ese instante, siempre y cuando en la empresa sean todos visibles entre sí.
- Borrar, para eliminar la entrada seleccionada del registro.



Figura 61 Opciones disponibles para cada entrada del registro de llamadas



9. Videollamadas

El Comunicador permite establecer una videollamada entre dos usuarios.

Para poder realizar una videollamada es necesario que ambos interlocutores estén registrados en modo Comunicador (o softphone).



Figura 62 Modo del Comunicador para establecer videollamadas

La primera vez que quiera hacer una videollamada, hay que activar el vídeo y seleccionar la cámara. Para ello, desde el menú Herramientas > Preferencias> Vídeo, pulse el botón Editar y seleccione la opción Microsoft WDM Image Capture en el desplegable. A continuación, seleccione la cámara a utilizar y se mostrará la imagen capturada por ella. Desde esta pantalla puede acceder y modificar la configuración de su cámara pulsando el botón Configuración de la cámara.



Figura 63 Paso 1 para videollamada.: activación y selección de la cámara de vídeo



Otras opciones permiten desactivar el vídeo si no se quieren realizar videollamadas o configurarlo para que sólo se reciba vídeo pero no transmitir la imagen propia.

Para iniciar la videollamada, primero se establecerá una llamada PC-PC entre ambos Comunicadores, seleccionando el destino Comunicador desde el menú del botón derecho del ratón.

Carrascal Aceves	José Antonio
Cas 🕓 Llamar	ntonio
Ces 💫 Llamar al teléfono	Comunicador
Cor 🔍 Enviar mensaje instantáneo	. 🕓 Fijo:914825431
Daz 🛛 🗠 Enviar SMS a	Personal:
De Der detalles	S Móvil:606607670
Deli 🏠 Añadir a Favoritos	S Otro:25431
Dor 🔗 Consultar presencia	ntonio
Día: 💿 Enviar correo electrónico	2
Día: 🔒 Enviar archivo	
<	>

Figura 64 Paso 2 para videollamada: inicio de una llamada PC-PC

A continuación, desde la pantalla de llamada, ambos interlocutores activarán el envío del

vídeo pulsando el botón . Es posible ver la imagen que se está transmitiendo al otro usuario pulsando el botón .

🗟 Martíne	z Blázquez	Susana			
Conversa	ción de voz				
0	9 <	9 🗞			Martínez Blázqu
S	S.	%	S	<u>&</u>	00:00:06
Colgar	Retener	Llamar	Transferir	Conferencia	
Micrófono:	68%	Altavoces:	68%	<u> </u>	

Figura 65 Paso 3 para videollamada: activar la cámara

Cuando se reciba la imagen remota se mostrará el botón , que permite modificar el tamaño de dicha imagen. Por defecto, la imagen remota se mostrará incrustada en la ventana de llamada, pero es posible extraerla en distintos tamaños o en pantalla completa, pulsando el desplegable junto al botón.



0)



Figura 66 Videollamada establecida

Para desactivar la transmisión de vídeo), basta con pulsar de nuevo el botón

Página 57



10. Herramientas de colaboración

El Comunicador dispone de herramientas que facilitan la colaboración, compartición de recursos y el trabajo en equipo. Estas opciones están disponibles seleccionando un contacto en cualquiera de las vistas o pantallas y pulsando el botón derecho del ratón. También desde las ventanas de gestión de llamadas, permitiendo abrir fácilmente una sesión de colaboración con el otro interlocutor.

Estas herramientas podrán ser utilizadas entre usuarios que dispongan del Comunicador.

10.1. Mensajería Instantánea

La Mensajería Instantánea permite abrir una sesión para iniciar una comunicación escrita con otro usuario que disponga de Comunicador. Al iniciar la sesión, una ventana se abrirá en el PC de cada uno de los interlocutores.



Figura 67 Sesión de mensajería instantánea

El Comunicador guarda un registro de todas las conversaciones realizadas con un determinado usuario, al que podrá acceder cada vez que se abra una conversación con éste.

Si desea eliminar este registro, pulse el botón 🗵. Otras opciones disponibles le permitirán añadir emoticonos, eliminar la información del día y la hora (solo aplica a la sesión en curso) o modificar el tipo de letra.

Esta ventana muestra además información del estado de presencia de su interlocutor y permite realizar determinadas acciones pulsando los iconos:

0

Cerrar la ventana y todas las conversaciones activas





- Abrir las opciones de colaboración: enviar archivo, etc...
 - Llamar al contacto en el teléfono preferido

Desde el menú Herramientas > Preferencias > Mensajería instantánea puede configurar la notificación mediante ventana emergente minimizada:





10.2. Envío de correos electrónicos

El Comunicador permite seleccionar, como forma de comunicación con un usuario, el envío de un correo electrónico, siempre que el campo Correo esté completo.

Si dispone de Microsoft Outlook como aplicación de correo por defecto, se arrancará automáticamente la aplicación y la pantalla de nuevo correo, completando el campo destino con la cuenta de correo del usuario.

Con otros programas de correo distintos de Outlook, puede ser necesario que ya esté arrancada la aplicación.

10.3. Envío de archivos

El Comunicador permite enviar ficheros a otros usuarios que también dispongan de esta aplicación.

Para acceder a esta facilidad, seleccione el contacto al que quiere enviar el fichero, pulse el botón derecho del ratón y la opción Enviar archivo. También puede hacerlo desde la

ventana de Mensajería Instantánea o de llamada, pulsando sobre el botón Su y luego



A continuación seleccione el fichero desde el explorador de su PC y pulse Abrir. Se mostrará una ventana en el usuario receptor, que deberá aceptar la transferencia. Una vez finalice el envío, se notificará a ambos usuarios de este hecho.



Figura 69 Envío de un archivo

Desde el menú **Herramientas > Preferencias > Colaboración** puede configurar la notificación mediante ventana emergente minimizada:

<	Nueva sol	icitud para compartir de:			
Hermida Omaña, Ángeles					
		Mostrar			
	ES	🔁 🧕 🥏 🚾 💟 12:48			

Figura 70 Aviso de recepción de un archivo mediante ventana emergente

10.4. Herramientas de compartición de recursos

El Comunicador le permitirá compartir aplicaciones como la pizarra, el portapapeles y enviar una página web con otros usuarios que también dispongan de la aplicación.

10.4.1. Compartir la pizarra

La compartición de pizarra permite a dos usuarios pintar sobre una misma pizarra simultáneamente. Pulse el botón 😟 en la ventana de colaboración.

Cuando se inicia la compartición se muestra al usuario origen la pizarra, pero ésta no será presentada al usuario destino hasta que se pinte algo sobre ella.



😤 Pizarra - susana.martinezblazquez@telefonica.es	
Archivo Ayuda	

Figura 71 Herramienta de compartición Pizarra

10.4.2 Transferir portapapeles

Esta facilidad le permite enviar y recibir el contenido del portapapeles a otro usuario. Pulse el botón 🖾 en la ventana de colaboración.

Una vez que se ha copiado al portapapeles el contenido deseado y se solicita compartirlo con otro usuario, aparecen sendas pantallas, indicando el lanzamiento de la compartición para el primero, y notificando y dando la posibilidad de copiar el contenido para el segundo.

10.4.3. Enviar una página web

Esta facilidad le permite enviar la dirección de una página web a otro usuario, que podrá pulsar en ella y se abrirá automáticamente el navegador. Pulse el botón en la ventana de colaboración.

El destinatario recibe una notificación con esta información y dispone de la posibilidad de abrir el contenido de la página web que le ha sido enviada.

10.5. Compartición de escritorio

A través de esta funcionalidad un usuario puede compartir su escritorio con uno de sus contactos que tenga comunicador. A través de esta opción, el usuario ·compartido" tiene en su pc la visión del escritorio de la persona que ha decidido compartir el escritorio.



🔧 angeles	
Conversación	
	⑦ angeles ☆
(@)	*
Aa	
	-
ſ	



Tras pulsar el **icono para Compartición de Escritorio** (en la ventana de Conversación) hay que **buscar los contactos** con los que se quiere compartir el escritorio, según se indica en la parte superior de la pantalla que se muestra a continuación:



Seleccione la añádalos al o	os contactos con los que cuadro inferior	e compartir el escritorio y	
Buscar:			
Alias	Mombre	Apellidos	
	<u>ال</u> ا	Ŷ	
Alias	▲ Nombre	Apellidos	

Figura 73 Insertar el contacto para la Compartición de Escritorio

El resultado de esta búsqueda, aparecerá en la pantalla de abajo.



onfiguración d	le la sesión	ue compartir el escritorio y	, .	Seleccione lo	s contactos con los que	e compartir el escritorio y
ñádalos al cu	adro inferior	de comparar el cocilione y		añádalos al c	uadro inferior	
uscar: ANG	ELES			Buscar: ANG	GELES	
Alias	A Nombre	Apellidos		Alias	 Nombre 	Apellidos
ngeles	Angeles	Hermida Omana				
	₩.				₩.	
Alias	Nombre	Apellidos		Alias	Nombre Ánceles	Apellidos Hermida Omana
Alias	Nombre	Apellidos		Alas angeles	Nombre Angeles	Apellidos Hernida Omana
Alias	Nombre	Apellidos		Alas angeles	Nombre Angeles	Apellidos Hermida Omana

Figura 74 Identificación Contacto para la Compartición de Escritorio

Una vez que el contacto es seleccionado, para empezar a compartir el escritorio, se

debe hacer clic en el siguiente botón

La aplicación mandará un mensaje al usuario invitado a compartir el escritorio:



Figura 75 Mensaje petición Compartición de Escritorio



Una vez que el usuario invitado, acepte la sesión de compartición, tendrá la visión en su pc del escritorio remoto de la persona que le ha invitado:

ivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayud	la -			
Google		Más »		🗘 📔 Francis Romero • 🔧
Escritorio Remoto				<mark> M</mark> movistar
a Comunicador Corporate IP Inicio Ver Herramientas Ayuda	n D			
francis.garciaromero				Registros
🔄 🔘 Sin conexión 🛩	(M movistar		Actividad C
Favoritos Contactos Registro		S B 2	PTH	-
Favoritos				
Favoritos Contactos			uli patar Gazti	Although people are exposed to
Favoritos Contactos	Deponible		uai pointai Sanyiti	Although people are exposed to
Savoritos Contactos Outpontie	Disponible	Llamades a Comunicador no disponibles	uan postad Guiyes	Although people
Swortos Contactos C	Disponble Disponble	Limades a Comunicador no disponidos	and post-of Courted	Alicepterit Respired
Source Contractors Contractor	Disponble Disponble Disponble	[Limedas a Comunication of Supervision	AN DECEMBER OF	Altorphene Liceptede Liceptede Liceptede
Source Constanto Consta	Disponible Disponible Disponible	Limedra a Comunicator no Singonilies	An and a state	Alexander

Figura 76 Imagen del escritorio remoto

0

El usuario puede Detener la sesión de compartición a través del siguiente botón:

También puede Parar la sesión a través del siguiente botón



11. Preferencias

El Comunicador permite personalizar el funcionamiento de ciertas facilidades para adaptarlo a las necesidades de cada usuario.

Las preferencias son únicas para cada usuario del Comunicador. Si la aplicación es utilizada por distintos usuarios que comparten el PC, las preferencias podrán ser distintas para cada uno de ellos.

Para acceder a las opciones de configuración, seleccione Herramientas > Preferencias desde el menú textual. Las opciones están divididas en categorías:

 Usuario. Esta opción permite modificar la cuenta de usuario. Teniendo en cuenta que la cuenta de usuario tiene formato nombre_usuario@dominioempresa.es, aquí puede modificar nombre_usuario, en caso de que al crear su perfil hubiese cometido un error al configurar este dato.

Para realizar cualquier cambio, se debe cerrar primero la sesión, realizar la modificación y a continuación iniciarla de nuevo para que los cambios se hagan efectivos.

Usuario			
Conexión	Perfil de usuario		
Modo	Usuario:	servicio.com17	
Dispositivos de audio			
Sonidos			
Audio			
Vídeo			
Colaboración			
Presencia			
Mens. instantánea			
Inicio			
Llamadas entrantes			
Llamadas salientes			
Varios			
Números de marcación rápida			
]	1		

Figura 77 Preferencias: Usuario

Conexión. Esta opción permite cambiar el dominio y el proxy asignados al servicio. El proxy es distinto según la conectividad utilizada: el proxy asignado a las conexiones que utilizan VPNIP o Macrolan para conectar la red del cliente con Telefónica es el "accred.comunicador. telefonica.net" el de Internet Ч proxu es el "accpublico.comunicador. telefonica.net". EL servicio intenta conectarse automáticamente a ambos proxies. Intentando primero la conexión con el que se haya seleccionado. En caso de fallo, probara automáticamente en el segundo.



Al activar la opción No mostrar la pantalla de autenticación al iniciar, la pantalla de identificación no se mostrará al arrancar el Comunicador y si activó recordar la clave, la aplicación arrancará y se registrará automáticamente.

Preferencias del usuario	
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Configuración de red Proxy: accpublico.comunicador.telefonica.net Dominio: accred.comunicador.telefonica.net Añadir Modificar Borrar Autenticación Image: No mostrar la pantalla de autenticación al iniciar
	Aceptar Cancelar

Figura 78 Preferencias: Conexión

 Modo. Permite configurar el dispositivo asociado a la aplicación Comunicador por defecto en el arranque (fijo, móvil o Comunicador (softphone)) o cambiarlo en una sesión establecida. En el caso de elegir el Comunicador, es necesario elegir la identidad que asociará a este dispositivo (fija o móvil, según disponga).

Usuario Conexión	Modo actual	
Modo	Seleccione el disp	ositivo asociado al comunicador:
Dispositivos de audio	En esta sesión:	Softphone con identidad móvil
Audio	Predefinido:	Softphone con identidad móvil Control del teléfono móvil
Colaboración	Recordar	selección
Presencia		
Mens, instantànea Inicio		
Llamadas entrantes		
Llamadas salientes		
Varios		
Números de marcación rápida		
	1	

Figura 79 Preferencias: Modo



 Dispositivos de audio. Permite seleccionar el dispositivo para los sonidos de la aplicación, así como para el micrófono y altavoz en caso de querer utilizar la aplicación Comunicador como teléfono.

Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Dispositivos para sonidos de alerta: Altavoces (SoundMAX Integrated Digital HD Audio)

Figura 80 Preferencias: Dispositivos de audio

 Audio. Al activar esta opción, se reproducirán los sonidos relacionados con el uso del Comunicador como softphone (ej. timbre para llamada entrante). Tanto en este caso como en el anterior, el altavoz del PC también deberá estar activo para escuchar los sonidos. También permite realizar una prueba de sonido pulsando Iniciar para comprobar el correcto funcionamiento, así como acceder a la configuración del dispositivo de audio.

😤 Preferencias del usuario		×
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Sonidos Sonidos en la gestión de llamadas cuando el Comunicador es el dispositivo asociado:	
	Aceptar Cancela	ar

Figura 81 Preferencias: Audio



Asistente de audio	×	Asistente de audio	×	Asistente de audio	
Confi Ere ac Second movistar	figuración del auclio setterte la evolta a configurar y probar el eudo cuando el Comunicadar como dispositiva accisado. Interneta cerrar arteria la egitociones que están haciendo uso dispositivos de eudo. Hoga de en Siguente para continuar.	movistar	Configuración del audio Si disparse de Camanicador Araznado, es conveniente realizar las Dade el batós inciary grupue los niveles del micrófono y el altevos halándo en un tono normal. Micrófono: Altevos: Encos Si las baras del micrófono o el altevos no se mueven, compuebe que las depositorios están concetados y activados	movistar	Configuración del audio Si of respectivo de la probeta na consistificatoria, puede organizar y a contrusación, puede repetir las pruebas puisanda el bolón Atrás. Propedides Pulse Finalizar para contrar el asistente.
< Ab	Atrás Siguiente > Finalizar Concelar		< Atrás Siguiente > Finalizar Cancelar		< Atrás Siguiente > Finalizar Cancelar

Figura 82 Preferencias: Audio. Prueba de sonido

- Vídeo. Permite activar y configurar la cámara para realizar videollamadas. Por defecto, la opción de vídeo está desactivada.

🕾 Preferencias del usuario	
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Audio Video Colaboración Presencia Mens, instantánea Inicio Llamadas salentes Uamadas salentes Varios Marcación rápida	Configuración del vídeo Pulse el botón Editar para acceder a la configuración del vídeo: Editar
	Aceptar Cancelar

Figura 83 Preferencias: Vídeo (1)

Pulsando el botón Editar podemos acceder a las posibilidades de la videollamada, activar y configurar la cámara:



Video desactivado Restablecer los va Video desactivado Solo recibir Microsoft WDM In	alores por defecto	

Figura 84 Preferencias: Vídeo (2)

- Colaboración. Permite definir la carpeta donde almacenar por defecto los archivos recibidos en el Comunicador. Por defecto se almacenan en C:\Documents and Settings\Usuario\Mis documentos\Comunicador\Incoming\.

También se puede activar un aviso audible al recibir un fichero y una notificación visual mediante una ventana emergente, que se muestra unos segundos en la esquina inferior derecha del escritorio.

😤 Preferencias del usuario	
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Recepción de archivos Carpeta para almacenar los archivos recibidos: 54!Wis documentos\Comunicador\Incoming\ Motificaciones Image: Reproducir un sonido al recibir un archivo Image: Mostrar una notificación emergente
	Aceptar Cancelar

Figura 85 Preferencias: Colaboración

- **Presencia**. Permite fijar el tiempo que debe transcurrir para que el Comunicador cambie al estado Inactivo si no detecta ninguna actividad en el PC. Por defecto son 10 minutos.



Además, permite configurar el tipo de notificación que mostrará la aplicación cuando otro usuario solicita ver su presencia, pudiendo mostrarse una ventana, un aviso en la barra de tareas o una notificación emergente en la esquina inferior derecha del escritorio.

Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Estado Image: Mostrarme inactivo pasados Image: Mostrar un aviso cuando seleccione un estado permanente Notificaciones Cuando un usuario solicita ver mi presencia: Image: Abrir una ventana Image: Mostrar una notificación en la barra de tareas Image: Mostrar notificación emergente Cuando recibo cambios de estado de presencia: Image: Abrir una ventana Image: Mostrar una notificación en la barra de tareas Image: Mostrar una notificación en la barra de tareas Image: Mostrar una notificación en la barra de tareas Image: Mostrar una notificación en la barra de tareas Image: Mostrar una notificación en la barra de tareas Image: Mostrar una notificación emergente
---	---

Figura 86 Preferencias: Presencia

 Mensajería instantánea. Permite activar una notificación audible y configurar la forma en que el Comunicador notifica la llega de un mensaje instantáneo: abriendo la ventana de conversación en el escritorio, mediante una ventana minimizada en la barra de tareas o mediante ventana emergente en la esquina inferior derecha del escritorio, que se cierra transcurridos unos segundos.

😤 Preferencias del usuario	×
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Fecha y hora Formato en las conversaciones: 22/12/2014 16:47:24 Notificaciones Al recibir un mensaje instantáneo:

Figura 87 Preferencias: Mensajería instantánea

- Inicio. Al activar esta opción, el Comunicador arranca de "forma silenciosa" y la aplicación se queda minimizada en la barra de herramientas inferior derecha de Windows.



Además, es posible mantener la aplicación siempre visible en el escritorio y que se muestre aunque existan otras aplicaciones abiertas.

Preferencias del usuario	·· · ·	×
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inido Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Inicio Inicio Arrancar el Comunicador en modo minimizado Vista Mantener la aplicación siempre visible	
	Aceptar Cancela	r

Figura 88 Preferencias: Inicio

 Llamadas entrantes. Permite elegir si las llamadas entrantes se notificarán abriendo una ventana, mostrando una ventana minimizada en la barra inferior de Windows o una notificación emergente en la esquina inferior derecha del escritorio que se cerrará a los pocos segundos.

😤 Preferencias del usuario		×
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Uamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Notificaciones Al recibir una llamada: Abrir ventana Mostrar una notificación en la barra de tareas Mostrar una notificación emergente	
	Aceptar Canc	elar

Figura 89 Preferencias: Llamadas entrantes

Para usuarios recepcionistas o asistentes no se deben seleccionar las opciones de notificación en barra de tareas o mediante ventana emergente.

- Llamadas salientes. Permite activar o desactivar el aviso que le recordará que si cierra la ventana de control de llamada durante una llamada activa, ésta finalizará. Además, puede activar el cierre automático de las ventanas de control de llamada cuando éstas finalizan.


Preferencias del usuario Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Ventanas No mostrar un aviso antes de cerrar una ventana de llamada activa Cerrar las ventanas de llamada cuando hayan finalizado
	Aceptar Cancelar

Figura 90 Preferencias: Llamadas salientes

- Varios. Permite elegir qué acción realizar cuando haga doble clic sobre un contacto. Por defecto, abrirá una sesión de mensajería instantánea. Si elige la opción de llamar, se iniciará una llamada al número definido en el campo Teléfono preferido.

🔁 Preferencias del usuario	×
Usuario Conexión Modo Dispositivos de audio Sonidos Audio Vídeo Colaboración Presencia Mens. instantánea Inicio Llamadas entrantes Llamadas salientes Varios Números de marcación rápida	Acción con doble clic Acción al hacer doble clic sobre un usuario:
	Aceptar Cancelar

Figura 91 Preferencias: Varios

 Marcación rápida. Permite crear una lista con los teléfonos más habituales a los que realizar reenvíos y transferencias de llamadas. Esta lista es accesible cuando se utiliza una de estas funcionalidades.



Jsuario Conexión Modo	Números de ma Pulse Añadir y ha	rcación rápida ga doble clic sobre el campo	para rellenarlo.
Dispositivos de audio	Alias	Teléfono	Añadir
Audio	Ana López	912506789	Borrar
Colaboración			
Presencia			
Mens. instantánea	•		•
Inicio			
lamadas entrantes			
lamadas salientes			
/arios			
Números de marcación rápida			

Figura 92 Preferencias: Marcación rápida



12. Consola de recepcionista

La consola de recepcionista es la aplicación Comunicador, modalidad Avanzada, con una funcionalidad adicional que permite un nivel avanzado de gestión de las llamadas recibidas en el teléfono cabecera de una sede o empresa (asignado a un Grupo de Salto Avanzado). El recepcionista visualiza en su PC todas las llamadas entrantes o en espera en la cola de llamadas y puede atenderlas con la prioridad que considere o transferirlas a los destinos solicitados.

El recepcionista es un agente que atiende llamadas dirigidas al nº cabecera de un Grupo de Salto (modalidad Avanzada) que tiene una línea móvil movistar corporativa. Sólo está disponible para Corporate IP Mobile.



Figura 93 Escenario básico de atención de llamadas mediante consola

Cuando un usuario utiliza el Comunicador como consola para atender las llamadas de un Grupo de Salto, se mostrará un icono especial en la esquina inferior izquierda de la aplicación:



Figura 94 Icono identificador de consola de recepcionista

Este icono se mostrará en color gris si no hay llamadas pendientes de ser atendidas y parpadeando cuando exista alguna.

A continuación explicamos la funcionalidad y la forma de utilizar la consola.

12.1. Llamadas entrantes al teléfono cabecera

El teléfono cabecera de la sede o empresa es el asignado a un Grupo de Salto Avanzado, que ofrece las locuciones personalizadas para la atención de llamadas, la posibilidad de ponerlas en espera en una cola de llamadas y gestionar la entrega a los agentes o al recepcionista con consola según horarios y realizar unas acciones determinadas para momentos de desbordamiento.



Todas las llamadas entrantes al teléfono cabecera o en cola de llamadas son mostradas en la consola del recepcionista, agrupadas en una sola ventana, en orden de entrada:

Origen: identificación de las llamadas que están entrando	Destino: identificación del agente registrado en el Comunicador (consola)
al Grupo de Salto	De Para Para Para Para Para Puración Para Puración Puración: tiempo que llevan las llamadas esperando a ser atendidas ate
	Opciones para la atención de las llamadas

Figura 95 Presentación en la consola de las llamadas entrantes o en cola de llamadas

Esta ventana se cierra cuando no hay ninguna llamada pendiente de atender. La información que muestra es:

- **De**. Es el número que ha llamado al teléfono cabecera. Por defecto, se presentará el número llamante con el código internacional (ej. +34969876543) o la extensión corporativa si el llamante pertenece a la empresa.

Esta presentación puede ser modificada para que se presente el teléfono cabecera (móvil) al que ha llamado el usuario, cambiando la configuración del Grupo de Salto. Para ello, desde la web de administración de este servicio, en la configuración del perfil, se modifica el parámetro Número que se presenta a los agentes. Si el origen fuese un contacto que está en la Agenda Personal de la consola del agente, se mostraría el nombre (el Alias) en la pantalla. De esta forma, el agente podría diferenciar ciertos llamantes y darles un tratamiento especial.



	Configuración perfil	Listas de atención	Calendario días especiales	Locuciones	Grupos asociados	
	Nombre del perfil seleci	cionado:	Perfil MARKT. NEGOCIOS A	vanzado		
	Tipo de perfil:		Avanzado			
	Criterio de enrutamient	to:	Paralelo+Secuencial	📕 Línea	as que suenan a la vez	2 💌
	Tiempo máximo de resp	ouesta:	20	💌 seg	gundos 🕜	
	Número que se present	ta a los agentes:	Número llamante			
\leq	Dígitos a anteponer al I	número llamante:	Número llamante	del 0 al	9, * y # 😮	\sim
	Idioma de las locucione	s:	Español			

Figura 96 Configuración de la presentación del número origen en la consola

- **Para**. El destino es la identificación en el servicio Comunicador del agente que tiene la consola y que está monitorizando las llamadas entrantes al número de cabecera. Ej. si la cuenta de usuario del agente es recepcionista@telefonica.es, lo que se muestra como destino es recepcionista.

- **Duración**. Es el tiempo que llevan esperando las llamadas a ser atendidas o el tiempo que llevan esperando en la cola.

En la parte inferior de la ventana encontrará las opciones para atender las llamadas. Las llamadas entrantes, que pueden estar en tiempo de timbre o esperando en la cola de llamadas, pueden ser atendidas en cualquier orden, según la prioridad deseada. Basta con seleccionarla y pulsar el botón de la acción que se desea realizar:

- **Responder**. Descuelga la llamada seleccionada.
- **Reenviar o transferir**. Envía la llamada a otros destinos para que sea atendida, por ejemplo, si se desea enviar a otro agente que está libre. En este caso, la consola muestra la siguiente pantalla, donde seleccionar el destino:



Teléfono:
661789654
Teclado Contactos Recientes
1 2 3
7 8 9
* 0 #
Transferir Cerrar

Figura 97 Reenvío o transferencia de llamadas entrantes o en cola de llamadas

Para indicar el destino se puede usar el teclado, acceder a las agendas o al registro de llamadas recientes. Sólo si la llamada es rechazada por el destino (es colgada), el recepcionista la recupera.

- Colgar. Cuelga o rechaza la llamada seleccionada. Sin embargo, el Grupo de Salto intentará entregarla de nuevo, siendo este proceso transparente para el usuario llamante.

12.2. Atención de llamadas al teléfono cabecera en la consola

Las llamadas entrantes al teléfono cabecera del Grupo de Salto o que están en espera en la cola de llamadas son mostradas en la consola y son gestionadas desde el PC. Estas llamadas no suenan en el terminal móvil (o terminal fijo con línea móvil) del recepcionista.



Figura 98 Escenario básico de atención de llamadas en consola

Para atenderlas, se utilizará el PC como teléfono, ayudándose de unos auriculares conectados al PC mediante cable o manos libres. Para ello, el Comunicador debe estar siempre registrado en el modo **Comunicador con identidad móvil** (softphone).





Figura 99 Modo de la consola: Comunicador con identidad móvil

Una vez descolgada la llamada desde la consola, se muestra una ventana independiente con las opciones disponibles para dicha llamada. El funcionamiento de cada una de estas opciones es el explicado en el apartado de gestión de llamadas de este manual.



Figura 100 Opciones para una llamada atendida en la consola

En caso de usar la cola de llamadas del Grupo de Salto, una llamada atendida por un agente desde la consola no puede ser devuelta a la cola de llamadas; si el agente quiere mantenerla en espera deberá usar la opción de **Retener** y posteriormente recuperarla. El usuario llamante escuchará la música en espera del servicio Comunicador mientras esté la llamada retenida.

Si el recepcionista quiere transferir la llamada, utilizará el botón **Transferir**, que le permite realizar una transferencia directa o con consulta al destino solicitado, marcándolo en el teclado, seleccionándolo en la Agenda Personal, desde las últimas llamadas o la marcación rápida:



Trans	ferir ll	amada		×
Telé	fono:			
609	457788			*
			⇒	
			_	_
	1	2	3	
	4	5	6	
		-		
	_	8	9	
	*	0	#	
	Directa		ion consu	ulta

Figura 101 Transferencia directa o con consulta de llamadas: selección del destino

Para ser ágil y eficaz en la transferencia a otros destinos se recomienda almacenar en los números de Marcación Rápida los más habituales, así como visualizar su estado de presencia en Favoritos, para conocer de antemano su disponibilidad.

Si el agente se ausenta de la consola temporalmente, se recomienda que se desactive como agente del Grupo de Salto, para que las llamadas puedan enviarse a otros agentes o se ejecute la configuración dispuesta en este servicio cuando no hay agentes disponibles, como por ejemplo una locución. Para ello, a estos agentes se les permitirá modificar su estado de **Inactividad** en el Grupo de Salto. Para desactivarse como agente, hay que llamar al teléfono cabecera móvil del Grupo de Salto y seleccionar la opción correspondiente. Utilizará el mismo mecanismo para volver a activarse de nuevo.

- Ag	entes del grupo: Prueba Dd	S			
Buscar	r agente: Introduzca línea o nombre				
Resulta	dos 1 al 1 de un total de 1			Mostra	er de 10 en 10 💌
	🖨 Línea	Activo	Inactividad	Recepción múltiple de llamadas	Grupos a los que pertenece
Û	600100103	Sí 💌	Permitida 💌	Sí 🗨	Ver grupos
Û	600100104	Sí 💌	No permitida	Sí 💌	Ver grupos
Û	600100105	Sí 💌	No permitida	Sí 💌	Ver grupos

Figura 102 Activación del parámetro Inactividad del agente

12.3. Atención de llamadas al teléfono cabecera en la consola y en el móvil

También es posible recibir las llamadas simultáneamente en la consola y en un teléfono móvil o terminal fijo con tarjeta SIM, de forma que el recepcionista pueda descolgar la llamada desde el PC o desde el terminal. Este escenario permite seguir atendiendo las llamadas en el móvil cuando el recepcionista se ausenta de su sitio o cuando la aplicación no esté disponible porque se desconecta o por indisponibilidad del PC.





Figura 103 Escenario básico de atención de llamadas en consola y en terminal

Para implementar este escenario es necesario asignar una línea móvil distinta al Comunicador y al terminal móvil y configurar el Grupo de Salto de forma adecuada para que entregue las llamadas a ambos destinos.

12.4. Llamadas entrantes a la línea móvil del recepcionista

Las llamadas dirigidas directamente al número móvil del recepcionista (no al teléfono cabecera del Grupo de Salto) suenan sólo en este terminal y no se muestran en la consola.

Si el recepcionista quisiera ver o atender también estas llamadas desde la consola, es necesario configurar en el Gestor Personal un perfil con este comportamiento.

Desde la web <u>www.gestorpersonal.corporateip.telefonica.es</u>, registrándose con el número de móvil y la clave de Corporate IP, el nuevo perfil debe enviar las llamadas en paralelo a la consola (Comunicador IP) y al teléfono móvil del recepcionista. De esta forma, se mostrarán estas llamadas en la consola, en una ventana independiente, y a la vez sonará el terminal móvil, pudiendo el agente atenderla desde el PC o desde el terminal. Si el agente se ausenta de la consola o ésta está apagada, seguirá recibiendo sus llamadas en el terminal móvil como habitualmente. Esta configuración puede aplicarse al horario de recepción.



AS LLAMADAS A SU MÓVIL IRÁN DIRIGIDAS A Consumer TIEMPO DE RE SPUE STA DE STINO Consumicador IP Consum	leccione un perfi	rfil Recepci	onista 🔹 🔻		
Largo Comunicador IP I* Largo Móvil Principal (609163889) Si ocupado: Desactivado		LAS LLAMADAS	A SU MÓVI	L IRÁN DIRI	GIDAS A
▼ Largo Comunicador IP ▼ Largo Móvil Principal (609163889) Si ocupado: Desactivado Si rechaza: Desactivado Si no responde: Desactivado Vernes Mártes Miércoles Jueves Vernes Martes Miércoles Jueves Vernes Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista		O DE RESPUESTA	DESTINO		
✓ 1° Largo Móvil Principal (609163889) Si ocupado: Desactivado ✓ Si rechaza: Desactivado ✓ Si no responde: Desactivado ✓ Viernes Mártes Miércoles Jueves Viernes Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1000 Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1001 Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1000 Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1001 Recepcionista Recepcionista Recepcionista <t< td=""><td>✓ 1° Largo</td><td>•</td><td>Comunicad</td><td>or IP</td><td></td></t<>	✓ 1° Largo	•	Comunicad	or IP	
Si ocupado: Desactivado Si rechaza: Desactivado Si rechaza: Desactivado Si no responde: Desactivado Vernes Besectivado Vernes Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionis	✓ 1° Largo	•	Móvil Princi	ipal (6091638	89)
Si rechaza: Desactivado Si no responde: Desactivado Si no responde: Desactivado Compositiva Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Compositiva Recepcionista Recepcionista Recepc	Si ocupado:	Desactiva			-
Sino responde: Desactivado 0000 0000 Recepcionista Recepcionista Recepcionista 0000 Recepcionista Recepcion	Si rechaza:	Desactiva			-
Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes 0000 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 0000 Recepcionista Recepcionista	Si no responde:	: Desactiva			-
Lunes Martos Miércoles Jueves Viernes 0000 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1000 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Re					
Openation Recepcionista Recepcionist	Lunes	s Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
mags Recepcionista Recepcionista <td>09:00 Recepcionis</td> <td>nista Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td>	09:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
Y100 Recepcionista Recepcionista <td>10:00 Recepcionis</td> <td>nista Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td>	10:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
1200 1200 Recepcionista Recepcionist	11:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
1500 Recepcionista Recepcionista <td>12:00 Recepcionis</td> <td>nista Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td>	12:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
tob Recepcionista	13:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
1500 Recepcionista Recepcionista <td>14:00 Recepcionis</td> <td>nista Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td> <td>Recepcionista</td>	14:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
1600 1700 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1700 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1800 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1800 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista	15:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
T700 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1700 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1800 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1800 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 1800 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista	16:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
18:00 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 18:00 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista 18:00 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista	17:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
19.00 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista	18:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
19:00	19:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
2000 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista	20:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista
2100 Recepcionista Recepcionista Recepcionista Recepcionista	21:00 Recepcionis	nista Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista	Recepcionista

Figura 104 Configuración del Gestor Personal para atención de llamadas al móvil del recepcionista en la consola

12.5. Atención de llamadas entrantes a varios teléfonos cabecera

Un agente con consola de recepcionista puede atender varios teléfonos cabecera de distintos Grupos de Salto, no existiendo ningún límite en el número de cabeceras que puede atender. Las llamadas de todos ellos se muestran en la misma ventana, por orden de llegada a la consola.

La información del origen que se puede mostrar en la consola está definida según la configuración del parámetro Número que se presenta a los agentes del Grupo de Salto. Puede ser:

- Número llamante a cualquiera de los números de cabecera. Esta será la opción por defecto. Esta opción no permite conocer el número cabecera llamado.
- Número llamante con código, para diferenciar el número de cabecera al que han llamado. Este código se antepone al número llamante y es asignado a cada uno de los números cabecera. Para ello, desde la web de administración de cada Grupo de Salto, en la configuración del perfil, se puede asignar un código en el parámetro Dígitos a anteponer al número llamante:



С	onsulta / modificación del perfil:	Perfil MARKT. NEGOCIOS Avanzado
	Configuración perfil Listas de atención	Calendario días especiales Locuciones Grupos asociados
	Nombre del perfil seleccionado:	Perfil MARKT. NEGOCIOS Avanzado
	Tipo de perfil:	Avanzado
	Criterio de enrutamiento:	Paralelo+Secuencial 💌 Líneas que suenan a la vez: 2 💌
	Tiempo máximo de respuesta:	20 segundos ?
	Número que se presenta a los agentes:	Número llamante
	Digitos a anteponer al número llamante: >	Puede anteponer dígitos del 0 al 9, * y # 😮

Figura 105 Asignación de códigos para diferenciar el teléfono cabecera llamado

El código que se asigne puede ser un prefijo provincial, el código de la sede, etc..., de forma que sea fácilmente identificable por el agente. El código puede contener los caracteres 0 a 9, * y #. En la consola, el * se transforma en A y la # en B.

Por ejemplo, si asignamos un código provincial a cada Grupo de Salto:

- Sede Madrid > Grupo de Salto 1: código 91*
- Sede Alicante > Grupo de Salto 2: código 96#
- Sede Coruña > Grupo de Salto 3: código 981*

Lo que se mostraría en la consola sería:

🔁 Llamadas entra	antes	
		Q
Persona que llama	a Persona llamada	Duración
+34981A609123456	recepcionista	00:00:16
+3 91A 912503648	recepcionista	00:00:12
+34,968,661436512	recepcionista	00:00:11
•		

Figura 106 Atención de llamadas de varios teléfonos cabecera con código

 Números de cabecera móvil. La consola mostraría como origen el número de cabecera del que procede la llamada, pero no se podría conocer el usuario llamante.
 Para seleccionar esta opción, basta con cambiar el parámetro Número que se presenta a los agentes al valor Línea de cabecera.



12.6. Facilidades adicionales de la consola

La consola ofrece una serie de funcionalidades que ayudan al recepcionista a gestionar de forma más ágil y eficaz las llamadas. Describimos las más importantes:

12.6.1. Información de presencia y disponibilidad

La consola ofrece al agente recepcionista dos tipos de información de disponibilidad de otros usuarios:

- Estado y disponibilidad de otros agentes:
 - Información del estado de otros agentes con consola. Permite conocer si otros agentes están registrados en la consola y si están atendiendo una llamada o están libres, contemplando la disponibilidad del teléfono PC y de su línea móvil.
 - Información del estado de otros agentes sin consola. Puede monitorizar el estado de otros agentes sin consola, gracias a la información de presencia de sus líneas móviles movistar. El recepcionista podría saber si otro agente está libre, ocupado o con la línea fuera de servicio.



Figura 107 Información de disponibilidad de otros agentes en la consola

- Estado y disponibilidad de otros usuarios corporativos:
 - Información del estado de las líneas móviles de otros usuarios corporativos. Es una información especialmente útil cuando el recepcionista necesita transferir llamadas a otros destinos. De antemano puede conocer si el destino está o no disponible. Si está comunicando, puede retener la llamada hasta que quede libre.

Para ver el estado de otros agentes o usuarios, será necesario incluir a dichos usuarios en Favoritos y suscribirse a su presencia. Los pasos a seguir se explican en el apartado de acceso a la presencia de este manual.

12.6.2. Agenda Personal

La consola ofrece la posibilidad al agente de tener una agenda personal con contactos personales. Cuando reciba una llamada de uno de estos contactos, tanto si procede del Grupo de Salto o si el destino es su línea móvil, se mostrará el nombre asociado.

Para distinguir y tratar de forma prioritaria determinados números, basta con incluirlos en la Agenda Personal de la consola y se mostrará el nombre del llamante en pantalla.



Elamadas entrantes		
		Ø
Persona que llama	Persona llamada	Duración
(juan (logística)	recepcionista	00:00:16
+34912503648	recepcionista	00:00:12
+34661436512	recepcionista	00:00:11
•	m	4

Figura 108 Identificación de llamadas prioritarias en la consola

Para crear un contacto en la Agenda Personal o importar los contactos de Outlook, consulte este manual.

12.6.3. Otras herramientas de comunicación

La consola ofrece las siguientes herramientas de comunicación:

- Envío de SMS a uno o varios destinos móviles
- Envío de correos electrónicos
- Chat persona a persona, que permite a un agente comunicarse con otro agente con consola o con cualquier otro usuario corporativo de la sede que disponga del Comunicador.
 - Múltiples usuarios

Esta facilidad contempla el uso de la misma consola por varios recepcionistas. Usando el administrador de perfiles de la aplicación (explicado en este manual), se crean los usuarios necesarios y cada uno se registraría con su perfil.



El administrador de perfiles permite crear y g distintos usuarios del Comunicador.	estionar
Seleccione el usuario con el que desea arran y pulse Iniciar.	car la aplicación
Para dar de alta un nuevo usuario, seleccione Añadir, a continuación Iniciar, y un asistente proceso.	e el botón le guiará en el
Recepcionista 1 Recepcionista 2	Añadir
	Renombrar
	Borrar

Figura 109 Administrador de perfiles: múltiples usuarios de la consola

12.7. Alta y gestión de un recepcionista en el Grupo de Salto

La consola de recepcionista es un servicio disponible para agentes de un Grupo de Salto Avanzado. Este tipo de agentes también son dados de alta y gestionados desde la web del Grupo de Salto como cualquier otro agente. Visualmente se diferencian mediante un icono especial.

ListaPrimera Días y horarios ?				
			Consultar/mod	dificar días y horarios
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	11 12 13 1	14 15 16 17 18 19 20 21 22	23	
Agentes de la lista Total agentes: 1				
600100103 600100104 © © © © ©	Editar			Nuevo Agente
+ Configuración avanzada del g	grupo: Pruel	ba DdS		Mostrar I
+ Configuración avanzada del g	grupo: Pruel dS	ba DdS		<u>Mostrar</u> ¥
Configuración avanzada del g Agentes del grupo: Prueba D Buscar agente: Introduzca línea o nombre	grupo: Pruel dS	ba DdS		<u>Mostrar</u> ¥
Configuración avanzada del g Agentes del grupo: Prueba D Buscar agente: Introduzca línea o nombre Resultados 1 al 1 de un total de 1	grupo: Pruel dS	ba DdS	Mostra	Mostrar X
Configuración avanzada del g Agentes del grupo: Prueba D Buscar agente: Introduzca línea o nombre Resultados 1 al 1 de un total de 1 Línea	grupo: Pruel dS	ba Dd S	Mostra Recepción múltiple de llamadas	Mostrar ▼ ar de 10 en 10 ▼ Grupos a los que pertenece
Configuración avanzada del g Agentes del grupo: Prueba D Buscar agente: Introduzca línea o nombre Resultados 1 al 1 de un total de 1 Línea G00100103	grupo: Pruel dS Activo	ba Dd S	Mostra Recepción múltiple de llamadas Sí 💌	Mostrar X ar de 10 en 10 v Grupos a los que pertenece Ver grupos
Configuración avanzada del g Agentes del grupo: Prueba D Buscar agente: Introduzca línea o nombre Resultados 1 al 1 de un total de 1 Encontracta de 1 En	grupo: Pruel dS Activo Sí v Sí v	ba DdS Inactividad Permitida No permitida	Mostra Recepción múltiple de llamadas Sí 💌	Mostrar X ar de 10 en 10 v Grupos a los que pertenece Ver grupos Ver grupos

Figura 110 Alta e identificación de agentes recepcionista con consola en el Grupo de Salto

12.7.1. Configuración para atención de llamadas en consola y móvil



Para enviar las llamadas al número cabecera a la consola y al terminal móvil de un agente recepcionista, y que puedan ser atendidas desde cualquiera de estos dispositivos, es necesario asignar en el Grupo de Salto un agente a la línea móvil de la consola y otro agente a la línea del terminal, además de configurar el perfil para que entregue las llamadas en paralelo a estos dos dispositivos:

1	2 3 4	56	78	9 10	11 12	13 14	15 16	17 18 19	20 21 22	2 23	
Agente	s de la lista	Total ag	gentes: 5								
	6001001 © ©) 3	60010010 © &	04							Nuevo Ac

Figura 111 Configuración del Grupo de Salto para atención en consola y móvil

12.8. Recepcionista con cola de llamadas

Cri

El Grupo de Salto Avanzado permite encolar las llamadas entrantes al teléfono cabecera, ofreciendo la posibilidad de anteponerle una locución de bienvenida al llamante. Una vez la llamada ha sido descolgada y puesta en espera en la cola, se pueden personalizar también las locuciones mientras se encuentra a un agente para atenderla.

Si se desea que un agente recepcionista vea la cola de llamadas, será necesario configurar el perfil del Grupo de Salto Avanzado de la siguiente manera:

- Parámetro Tiempo máximo de respuesta. Seleccionar el valor Ejecutar el criterio de no atención, para que las llamadas entrantes al teléfono cabecera se descuelguen en la cola de llamadas y desde aquí se distribuyan entre los agentes.
- Parámetro Criterio de no atención, seleccionar el valor Cola.
- Parámetro **Tipo de atención de la cola** en la configuración de la cola de llamadas, seleccionando el valor **Agentes con Comunicador**. Se debe seleccionar este valor cuando al menos uno de los agentes que atiende la cola tenga Comunicador o consola.



ionibre dei perni seleccionado:	Perfil por defecto	
ïpo de perfil:	Avanzado	
Criterio de enrutamiento:	Paralelo+Secuencial Líneas que suenan a la vez: 5	
Tiempo máximo de respuesta:	Ejecutar el criterio de no atención 🔜 segundos 💡	
lúmero que se presenta a los agentes:	Línea de cabecera	as llamadas al n
dioma de las locuciones:	Español	n intentar cho criterio
ocución de espera:	Tono de llamada 🔹	
riterio de no atención:	Cola	
	Cola de llamadas	
	Cola de llamadas Número máximo de llamadas en cola: 80 80 80 80 80 80 80 80 80 80 80 80 80	
	Cola de llamadas Número máximo de llamadas en cola: B0 Tiempo máximo en cola: 16 minutos	
	Cola de llamadas Número máximo de llamadas en cola: 16 Tiempo máximo en cola: 16 Tipo de atención de la cola: Agrentes con Comunicado 🔹 ?	
	Cola de llamadas Número máximo de llamadas en cola: 80 2 Tiempo máximo en cola: 16 minutos 2 Tipo de atención de la cola: Anemtas con Comunicado 2 Criterio por no atención: Locución Iminutos	
interio de no atención por fuera de horario:	Cola de llamadas Número máximo de llamadas en cola: Tiempo máximo en cola: Tipo de atención de la cola: Criterio por no atención: Locución	

Figura 112 Configuración del Grupo de Salto para usar cola de llamadas atendida por recepcionistas con consola

Si existen dos o más recepcionistas atendiendo el mismo teléfono cabecera de una sede, para que todos vean en su consola las mismas llamadas, es necesario configurar el parámetro **Criterio de enrutamiento** al valor **Paralelo + Secuencial**, indicando en las Líneas que suenan a la vez, el número de recepcionistas que haya. Las llamadas podrán ser descolgadas por cualquier recepcionista y en ese caso desaparecerá de las pantallas del resto.



13. Jefe-asistente

Jefe-asistente es una funcionalidad que permite definir cómo son atendidas las llamadas recibidas en el teléfono del jefe, diferenciando cuáles responde personalmente y cuáles son delegadas a su(s) asistente(s). Además, el asistente puede disponer de una aplicación PC para ver las llamadas que recibe en el móvil del jefe, su disponibilidad en tiempo real, y las facilidades necesarias para gestionarlas de forma ágil.

El Gestor Personal permitirá configurar la atención de las llamadas recibidas en el teléfono móvil del jefe y el Comunicador Avanzado es la aplicación que utilizará el asistente para la gestión de las llamadas.

Se recomienda consultar el manual de usuario del Gestor Personal para conocer con más detalle las configuraciones jefe-asistente.

La funcionalidad que explicamos aquí sólo está disponible para Corporate IP Mobile y usuario que sólo disponen de línea móvil.

13.1. Funcionamiento básico

El servicio jefe-asistente permite configurar cómo son atendidas las llamadas recibidas en el teléfono móvil del jefe por su(s) asistente(s). Para ello, es necesario configurar el servicio Gestor Personal del jefe con el comportamiento requerido.

Accediendo a la página web www.gestorpersonal.corporateip.telefonica.es, y tras registrarse con el número móvil del jefe y su clave de Corporate IP, se muestra el perfil asignado por defecto o básico del jefe. Este perfil permite que las llamadas del jefe suenen en su teléfono móvil y además se muestran en el Comunicador del asistente (parámetro Asistente activado), pudiendo atenderlas también. En el funcionamiento básico, las llamadas del jefe no se envían al móvil del asistente.

LLAMADAS A SU MÓVIL						
ORDEN TIEMPO DE RE	SPUESTA DESTINO					
1° Largo	Móvil Principal (676841703)					
Si ocupado:	Desactivado					
Si rechaza:	Desactivado					
Si no responde:	Desactivado Asistente 🗸					

Figura 113 Perfil básico del Gestor Personal de un usuario con perfil jefe



Figura 114 Funcionamiento básico del servicio jefe-asistente

En un escenario real, todas las llamadas del jefe suelen enviarse directamente al móvil del asistente para que éste las atienda, con una lista blanca de números que el jefe quiere atender personalmente. Explicamos a continuación la configuración y el funcionamiento del servicio para los escenarios más habituales. Esto requiere crear en el Gestor Personal del jefe un perfil de acuerdo al funcionamiento deseado y la instalación en el PC del asistente del Comunicador.

13.2. Configuraciones típicas: un jefe atendido por un asistente

El funcionamiento más habitual cuando hay un jefe atendido por un asistente es que todas las llamadas recibidas en el teléfono móvil del jefe son enviadas directamente al teléfono móvil del asistente para que las atienda. En paralelo, las llamadas se muestran en la aplicación Comunicador del asistente, pudiendo consultar la disponibilidad de su jefe y atenderlas desde su PC. Cuando sea necesario, el asistente transfiere la llamada a su jefe.



Figura 115 Escenario donde un jefe es atendido por un asistente

En el Gestor Personal del jefe creamos un perfil, que denominamos por ejemplo Asistente, que envía todas las llamadas recibidas en el móvil del jefe al móvil del asistente (Móvil Alternativo) y tiene además activado el parámetro Asistente. Esto hace que en paralelo, las llamadas se muestren también en el Comunicador del asistente. Este perfil se aplicaría al horario y días en los que se desea este tipo de funcionamiento.

El asistente puede descolgar la llamada en su móvil o en el Comunicador. Si se ausenta de su sitio o tiene el Comunicador apagado, seguirá recibiendo las llamadas del jefe en su teléfono móvil.

		\sim	movi
Seleccione un perfil	Asistente 🔻		
	E LLAMADAS A SU MÓVIL IRÁN I E RESPUESTA DESTINO	DIRIGIDAS A	a de la compañía de la
1º Largo Si ocupado:	Móvil Alternativo	•	
Si rechaza:	Desactivado	▼ ▼	

Figura 116 Configuración del Gestor Personal del jefe para atención de llamadas por un asistente

13.2.1. Visualización y atención de llamadas en el Comunicador del asistente

Las llamadas que se están recibiendo en el móvil del jefe se muestran agrupadas en una única ventana, por orden de entrada. Pueden ser atendidas con el orden de prioridad deseado, seleccionando la llamada.



Figura 117 Presentación en el Comunicador del asistente de las llamadas al jefe

- **De** u origen. Es el número de teléfono que ha llamado al móvil del jefe, en formato internacional.

Si el origen fuese un contacto que está en la Agenda Personal del Comunicador del asistente, se mostraría el nombre (el Alias) en la pantalla. De esta forma, puede diferenciar ciertos llamantes y darles un tratamiento especial.

- **Para** o Destino. El destino es la identificación del jefe en el servicio Corporate IP, que suele coincidir con el email.



- **Duración**. Es el tiempo que llevan esperando las llamadas a ser atendidas.

En la parte inferior de la ventana se encuentran las opciones para atender las llamadas. Basta con seleccionarla y pulsar el botón de la acción que se desea realizar:

- Responder. Descuelga la llamada seleccionada.
- Colgar. Rechaza la llamada seleccionada.
- **Reenviar o transferir**. Envía la llamada directamente a otros destinos para que sea atendida. Si no puede ser atendida por el asistente en ese momento, puede enviarla a otra persona o directamente a su jefe.

Para atender una llamada, el asistente utilizará el Comunicador como teléfono, apoyándose en unos auriculares para el audio. Para ello, es imprescindible que el dispositivo asociado al Comunicador o modo sea el Comunicador con identidad móvil (softphone):



Figura 118 Modo del Comunicador del asistente: Comunicador con identidad móvil

Una vez descolgada la llamada desde el Comunicador, se muestra una ventana independiente con las opciones disponibles para dicha llamada. El funcionamiento de cada una de estas opciones es el explicado en el apartado de gestión de llamadas del manual.

8800746	49				
Conversa	ción de voz				
0) < [₽ %			2 680074649 ☆
					•
S ≯	S.	%	S	£ <u>2</u>	00:00:04
Colgar	Retener	Llamar	Transferir	Conferencia	ı
Micrófono:	0%	Altavoces:	0%	<u> </u>	0

Figura 119 Opciones para una llamada atendida en el PC del asistente



Si el asistente necesita transferir la llamada a su jefe, utilizará el botón **Transferir**, que le permite realizar una transferencia directa o con consulta a su número móvil, seleccionándolo, por ejemplo, desde los números de marcación rápida.

Para ser ágil y eficaz en la transferencia de llamadas al jefe, se recomienda darlo de alta como número de Marcación Rápida en el menú Preferencias.

Transferir Ilamada
Teléfono
609123456 💌
🗐 🔄 🔁 📋
Pedro López (jefe)
Urrecta Con consulta

Figura 120 Transferencia directa o con consulta de llamadas al jefe

13.2.2. Información de disponibilidad del jefe

El Comunicador ofrece al asistente información de presencia en tiempo real del móvil del jefe: si está disponible, apagado u ocupado en una llamada. De esta forma, puede conocer de antemano si está disponible para transferirle una llamada, o debe mantener la llamada en espera hasta que lo esté. Para ello, es necesario dar de alta en Favoritos la línea móvil del jefe tal y como se ha explicado en este manual.

Si el jefe tiene varias líneas móviles con el mismo número (MultiSIM), la información de presencia mostrada considera el estado de todas esas líneas:

- Si alguna está encendida, el estado es Disponible
- Si alguna está ocupada, el estado es En una llamada
- Si todas están apagadas, el estado es Sin conexión

Para facilitar el acceso a la información de presencia del jefe, se recomienda activar la opción Mostrar la aplicación siempre visible, en el menú de Preferencias > Inicio, y extraer la



pantalla de Favoritos. Para ello, basta pinchar sobre el texto Favoritos de esta vista y arrástralo fuera de la aplicación.

Comunicador Corporate IP	í
Inicio Ver Herramientas Ayuda	
susana.martinezblazquez	
Image: Second secon	
Favoritos Contactos Registro 💊 📴 🕰	Ta Favoritos
Favoritos	> Contactos
Contactos	OPedro López (jefe) En una llamada
🕀 🧿 Pedro López (jefe) 🛛 En una llamada	
E	

Figura 121 Información de disponibilidad del jefe en el Comunicador del asistente

13.2.3. Identificación de llamadas prioritarias

Si el asistente quiere identificar determinados números para atenderlos con prioridad, basta con incluir dichos números en la Agenda Personal de su Comunicador, y en la ventana de llamadas se mostrará el Alias asignado a dichos números.

🔁 Llamadas entrantes		
		<u>9</u>
Persona que llama	Persona llamada	Duración
+34661436512	pedro.lopez	00:00:12
<	III	Þ
Responder.	Reenviar/Transferir	S Colgar

Figura 122 Identificación de llamadas para atención prioritaria por el asistente

13.2.4. Listas blancas para atención directa del jefe



Si el jefe quiere atender personalmente determinados números, debe crear una lista blanca con estas numeraciones. Para ello, desde la funcionalidad de **Excepciones** de su Gestor Personal, le asignará a estos números un perfil que envíe estas llamadas sólo a su teléfono móvil pero no al asistente (parámetro Asistente desactivado).

Se	eleccione un perfil	Nuevo Perfil	▼ Nombre I	Lista blanca	
•	LAS	LLAMADAS A	A SU MÓVIL IRÁ	ÁN DIRIGIDAS A	
		RESPUESTA D	DESTINO		2
	1° Largo	•	Móvil Principal (676841703)	▼ 🔲
S	i ocupado:	Desactivad		•	
S	i rechaza:	Móvil Alter	nativo	•	
S	i no responde:	Desactivad		•	Asistente

Figura 123 Perfil del Gestor Personal del jefe para atención directa de una lista blanca

DESCRIPCIÓN NÚMERO O RANGO	PERFIL DE STINO MÓVIL S
Director zona 55896 List	ta blanca 🛛 🔻 🔳

Figura 124 Lista blanca de numeraciones que atiende el jefe directamente

13.2.5. Atención de llamadas recibidas en el teléfono del asistente

Las llamadas recibidas en el teléfono móvil del asistente suenan en este terminal pero no son mostradas en el Comunicador. Si el asistente quisiera recibir también estas llamadas en su PC, es necesario crear un perfil nuevo en su Gestor Personal que envíe en paralelo las llamadas al PC y a su móvil, para poder atenderlas desde cualquiera de estos dos sitios.

Las llamadas al asistente se notifican en el PC en ventanas independientes, diferenciadas de las del jefe.

٠	LAS LLAMADAS A SU MÓVIL IRÁN DIRIGIDAS A					
		RESPUESTA DESTI	NO	2		
	🔽 1° Largo	🔻 Móvil	Principal	▼ 🔲		
	🛛 1° Largo	✓ Comi	unicador IP	▼ 🔲		
	Si ocupado:	Desactivado		•		
	Si rechaza:	Desactivado		*		
	Si no responde:	Desactivado		r		

Figura 125 Perfil en Gestor Personal del asistente para atención de sus llamadas en el PC



13.3. Configuraciones típicas: dos jefes atendidos por un asistente

En este escenario, el funcionamiento habitual es que el asistente reciba todas las llamadas de sus dos jefes, tanto en el PC como en su teléfono móvil. Para ello, hay que configurar un perfil en el Gestor Personal de cada jefe como se ha explicado en el apartado anterior, incluyendo el número móvil del asistente como Móvil Alternativo.



Figura 126 Escenario donde dos jefes atendidos por un asistente

El número máximo de jefes que admite esta configuración es de tres.

El asistente vería en su PC las llamadas recibidas en los teléfonos móviles de sus jefes, conociendo el destino de éstas. En el siguiente ejemplo, el asistente ve dos llamadas en su PC, una para cada una de sus jefes.

2 Llamadas entrantes		
		Q
Persona que llama	Persona llamada	Duración
Alfonso Pérez	pedro.lopez	00:00:12
+34661436512	juan.gonzalez	00:00:11
•	m	

Figura 127 Presentación en el Comunicador del asistente de las llamadas de dos jefes

El asistente vería en su PC el estado en tiempo real de las líneas móviles de cada jefe, para conocer de antemano si puede transferirles o no las llamadas.

Se recomienda que en el Comunicador del asistente se den de alta los teléfonos de sus jefes como números de Marcación Rápida para agilizar las transferencias hacia ellos.

Es de aplicación todo lo que hemos descrito en el escenario de un jefe atendido por un asistente.





Figura 128 Información de disponibilidad de los jefes en el Comunicador del asistente

13.4. Configuraciones típicas: un jefe atendido por dos asistentes

En este escenario, un jefe es atendido por dos asistentes, que reciben sus llamadas al mismo tiempo en sus líneas móviles y en sus Comunicadores, pudiendo responderla cualquiera de las dos. El número máximo de asistentes que se podrían asignar es de cinco.



Figura 129 Escenario donde un jefe atendido por dos asistentes

Para que todas las llamadas a la línea móvil del jefe se envíen a sus asistentes en paralelo, el perfil del Gestor Personal del jefe deberá contemplar estos dos números alternativos, y tener activado el parámetro Asistente. También podrían enviarse las llamadas



secuencialmente, primero a un asistente y luego al otro, modificando el perfil del Gestor Personal del jefe.

	LAS LLAMADAS A SU MÓVIL IRÁN DIRIGIDAS A				
	E RESPUESTA DESTINO	2			
1º Largo	▼ Móvil Alternativo 1	▼ 🔲			
🛛 1° Largo	▼ Móvil Alternativo 2	▼ 🔲			
Si ocupado:	Desactivado	•			
Si rechaza:	Desactivado	•			
Si no responde:	Desactivado	▼ Asistente			

Figura 130 Configuración del Gestor Personal del jefe para atención en paralelo por dos asistentes

Cada asistente tendrá su PC con la aplicación Comunicador, configurada según lo explicado en apartados anteriores.



14. Número de atención al usuario

Para cualquier consulta sobre el servicio puede dirigirse al Centro de Gestión con el Cliente de Empresas de Telefónica, llamando al 900120900 desde su teléfono móvil o fijo (llamada gratuita desde líneas de Telefónica en territorio español).



15. Preguntas más frecuentes

15.1. Datos de usuario

¿Qué es mi perfil de usuario?

El perfil del usuario contiene las credenciales del usuario, necesarias para acceder al servicio. Se compone de dos datos, que son la cuenta de usuario y la clave. El perfil contiene además datos del usuario como las preferencias, los contactos de la Agenda Personal o la lista de contactos Favoritos.

¿Cuál es mi cuenta de usuario?

La cuenta de usuario te será proporcionada por tu empresa y tiene formato de correo electrónico. Solicítala a tu administrador si no dispones de ella.

¿Cuál es mi clave? ¿Para qué sirve?

Si tiene móvil, se habrá enviado por SMS. Si sólo tiene teléfono fijo, a su cuenta de correo. Esta clave le permitirá entrar la web del Gestor Personal en (www.gestorpersonal.corporateip.telefonica.es), Agenda Personal Única (www.agenda.corporateip.telefonica.es) o registrarse en el Comunicador. En general, en cualquiera de los servicios de Corporate IP.

¿Puedo conectarme con mi usuario en cualquier PC donde esté instalado el Comunicador?

Sí, es posible conectarse en la aplicación Comunicador en cualquier PC, registrándose con la cuenta de usuario y la clave. Salvo el registro de llamadas y los estados personalizados, el resto de la configuración y datos del usuario se conservan (contactos, preferencias, Favoritos).

He perdido mi clave, ¿cómo la recupero?

Llame al número de atención al cliente que le indicamos en este manual, indicando que le envíen de nuevo su clave de Corporate IP. Si ya estaba registrado en el Comunicador con la antigua clave, deberá autenticarse de nuevo. Tras el cambio de clave, al intentar registrarse, el volverá a pedir ésta. Introdúzcala y active recordar clave para entrar automáticamente.

¿Puedo cambiar la clave y poner la que yo desee?

No, actualmente no es posible cambiar la clave de Corporate IP. Se recomienda activar el recordatorio de clave al acceder a los servicios.

15.2. Información de presencia o disponibilidad

¿Qué tipo de información de presencia puedo ver en el Comunicador?



El Comunicador muestra información del estado de otros usuarios con Comunicador: si están disponibles, ocupados, en modo no molestar.... y además el estado de sus líneas de teléfono móvil y fija (si están disponibles, en una llamada o apagadas).

Además, permite ver el estado de las líneas de usuarios que no tienen Comunicador.

¿Puedo modificar el estado que se publica de mis líneas fija y móvil?

No, esta información se actualiza automáticamente y no es posible que el usuario la modifique.

¿Puedo ver el estado de cualquier línea de teléfono o de otros operadores?

Sólo se puede acceder a la información de presencia de líneas fijas y móviles de la misma empresa. No se puede acceder a la presencia de líneas de otros operadores.

¿Cómo puedo solicitar la presencia de otro usuario?

Desde el directorio, seleccionar el contacto, pulse el botón derecho del ratón y seleccione la opción "Ver detalles". Activar Contacto Favorito y Solicitar Presencia. Si quiere que ese usuario puede además acceder inmediatamente a su presencia, activar también Permitir que este contacto vea mi presencia.

También puede acceder a la información de presencia pulsando Añadir a Favoritos y desde esta vista, Solicitar Presencia.

He solicitado ver la presencia de otro usuario corporativo pero aparece "Sin Conexión". ¿Por qué?

Si el acceso a la información de presencia requiere autorización (la empresa ha elegido esta política), este será el estado hasta que el otro usuario responda a la petición.

He solicitado ver la presencia de otro usuario corporativo y éste ha aceptado. ¿Eso significa que él también puede ver mi presencia?

Sí, si se activó la opción Permitir que este contacto vea mi presencia, disponible en la pantalla de datos del contacto.

¿Puedo tener contactos de mi agenda personal en Favoritos?

Sí, de la misma forma que añade a un contacto corporativo, con la salvedad de que los contactos personales no tienen presencia generalmente.

Cuando un usuario está en roaming, ¿qué tipo de información puedo conocer?

El Comunicador permite conocer cuándo un usuario está en roaming. Cuando se registre en una red extranjera, publicará este estado asociado al móvil hasta que se registre de nuevo en la red de Telefónica. Mientras esté en roaming, no es posible conocer cuándo está encendido, apagado o en una llamada.



15.3. Gestión de los contactos

Tengo dificultades a la hora de buscar un contacto corporativo por nombre y/o apellidos.

Las búsquedas no diferencian mayúsculas y minúsculas pero NO sí los acentos. Pruebe a poner texto con acentos.

Cuando edito un contacto ¿qué es el teléfono preferido?

Al editar un contacto, aparece un campo denominado "Teléfono preferido". Este campo indica el número preferido de ese usuario y al se llamará cuando seleccione un contacto y haces doble clic sobre él o cuando le llame desde el botón Llamar correspondiente en la ventana de sesión de mensajería instantánea. Por defecto, este doble clic abre una pantalla de mensajería instantánea, pero mediante el menú de Preferencias puedes cambiarlo para que haga una llamada.

15.4. Gestión de las llamadas

¿Qué tengo que hacer para recibir las llamadas en el Comunicador cuando está en modo softphone y responderlas en el PC?

Entre en la web del Gestor Personal (<u>www.gestorpersonal.corporateip.telefonica.es</u>). Verá que uno de sus destinos es "Comunicador IP". Configúrelo como un destino más de las llamadas (en paralelo o secuencial con el móvil y el fijo). Si la aplicación Comunicador está apagada o en otro modo (fijo o móvil), el Gestor Personal ignorará este destino y saltaría al siguiente especificado en su perfil.

Si tengo MULTISIM, asocio el Comunicador al dispositivo móvil y hago clic to call, ¿cuál de las líneas utilizará?

La llamada siempre se realizará a través del terminal que tenga la línea principal de la MULTISIM.





La presente documentación es propiedad de Telefónica, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Telefónica, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.