

ENREACH CONTACT

MANUAL DE USUARIO

Fecha: febrero 2026

CONTENIDO

Introducción	6
Funciones	7
2.1 Extensiones	7
2.2 Funciones de llamada	7
2.3 Instalaciones	8
2.4 Extensiones del sistema	8
Proceso de pedido	9
3.1 Extensión de usuario	9
3.1.1 Solicitar una extensión de usuario	9
3.1.2 Cambiar el pedido de una extensión de usuario	10
3.1.3 Terminar un pedido de extensión de usuario	12
3.1.4 Cambiar la configuración de una extensión de usuario	13
3.2 Realizar pedidos a Enreach Contact usuarios con teléfonos móviles	14
3.2.1 Vincular la tarjeta SIM más tarde	16
3.3 Extensión de IVR	17
3.3.1 Solicitar extensiones IVR	17
3.3.2 Crear opciones IVR	18
3.3.3 Cancelar órdenes de extensión IVR	18
3.4 Extensión de cola	19
3.4.1 Solicitar extensiones de cola	19
3.5 Smart App	20
3.5.1 Pedir Smart Apps	20
Extensiones	23
4.1 Extensión de usuario	23
4.2 Extensión de grupo	23
4.2.1 Crear extensiones de grupo	23
4.2.2 Eliminar grupos	24

4.2.3 Configurar los ajustes de privacidad	25
4.3 Extensiones del buzón de voz	26
4.3.1 Crear extensiones del buzón de voz	26
4.3.2 Eliminar extensiones de buzón de voz	28
4.4 Extensión de respuesta automática	28
4.4.1 Crear extensiones de respuesta automática	28
4.4.2 Eliminar extensiones de respuesta automática	29
4.5 Extensión de autenticación	29
4.6 Extensión de IVR	30
4.7 Extensiones del sistema	31
4.7.1 Crear extensiones del sistema	31
4.7.2 Eliminar extensiones del sistema	31
4.8 Extensión LBR	32
4.8.1 Crear extensiones LBR	32
4.8.2 Eliminar extensiones TBR	35
4.9 Extensión TBR	35
4.9.1 Crear extensiones TBR	35
4.9.2 Eliminar extensiones TBR	36
4.10 Extensión de límite de llamadas	37
4.10.1 Crear extensiones de límite de llamadas	37
4.10.2 Eliminar extensiones de límite de llamadas	38
4.11 Extensión de reenvío	38
4.11.1 Crear extensiones de reenvío	38
4.11.2 Eliminar extensiones de reenvío	39
4.12 Smart App	39
4.12.1 Configuración funcional de las Smart Apps	39
4.13 Selector de extensiones	39
4.13.1 Crear selectores de extensiones	39
Funciones de llamada	41
5.1 Transferir	41
5.1.1 Transferir con los botones de extensión	41

5.1.2	Transferir a través de Enreach Contact Desktop	41	6.6.1	Grabación de llamadas (Cuenta)	52
5.1.3	Transferir mediante las teclas de función	41	6.6.2	Grabación de llamadas (Usuario final)	52
5.2	Reenvío	42	6.6.3	Gestión de la grabación de llamadas	53
5.3	Recepción de llamadas	42	6.7	Shomi Asistente personal	54
5.4	Retención de llamadas	42	6.8	Grabaciones de audio	55
5.4.1	Retener llamadas	42	6.9	SIP cifrado	56
5.4.2	Recuperar una llamadas retenidas	43	6.9.1	Características clave	56
5.5	Escucha	43	6.9.2	Habilitar el cifrado SIP en una cuenta	56
5.5.1	Requisitos	43	6.9.3	Deshabilitar el cifrado SIP en una cuenta	57
5.5.2	Modos de escucha	43	6.9.4	Habilitar y deshabilitar el cifrado SIP para un canal	58
5.5.3	Escucha de las llamadas	43	6.10	Identificador de llamadas de emergencia	58
5.6	Tono de llamada distintivo	44	6.10.1	Configurar el identificador de llamada de emergencia para la cuenta	59
5.6.1	Funcionalidad	44	6.10.2	Configurar el Identificador de llamadas de emergencia para un usuario	60
5.6.2	Habilitar tonos de llamada distintivos	45	6.10.3	Configurar el identificador de llamadas de Eemergencia en un canal	60
5.6.3	Deshabilitar tonos de llamada distintivos	45	6.11	Vincular usuario a canal/terminal	61
5.7	Shomi Personal Assistant	46	6.11.1	Características clave	61
5.7.1	Número de sistema del Shomi asistente personal	46			
5.7.2	Shomi Personal Assistant en Enreach Contact Desktop	46			
5.7.3	Utilizando Shomi Personal Assistant mediante los códigos de función	46			
5.7.4	Inicie Shomi el análisis de llamadas automáticamente a través de Reach	47			
Instalaciones	48		Planes de numeración y configuración horaria	64	
6.1	BLF	48	7.1	Esquemas de planes de numeración	64
6.2	Grupos asistentes	48	7.1.1	Crear esquemas de planes de numeración	64
6.3	Grupos privados	49	7.1.2	Cambiar el nombre de los esquemas del plan de numeración	65
6.3.1	Configurar los grupos privados	49	7.1.3	Eliminar esquemas de planes de numeración	65
6.4	Presencia en Microsoft Teams	50	7.2	Planes de marcación	65
6.5	Hermanamiento	50	7.2.1	Crear planes de numeración	66
6.5.1	Inicio de sesión automático	51	7.2.2	Añadir números a un plan de numeración	66
6.6	Grabación de llamadas	51	7.2.3	Copiar planes de numeración	67
			7.2.4	Activar planes de numeración automáticamente por días festivos	67
			7.2.5	Activar planes de numeración automáticamente por días específicos	68
			7.2.6	Activar planes de numeración manualmente	69

7.2.7	Activación de planes de numeración vía IVR	69	8.6.3	Estadísticas de rendimiento	84
Extensión de cola	71	8.6.4	Estadísticas de los agentes	84	
8.1	Lógica de colas.....	71	8.6.5	Acceder a las estadísticas de la cola.....	84
8.2	Disponibilidad de los usuarios.....	72	Restricción de llamadas	86	
8.3	Locuciones y música de espera	72	9.1	Restricción de llamadas en el nivel de cuentas	86
8.4	Ajustes de extensiones de cola	73	9.2	Restricción de llamadas en el nivel de cuentas	86
8.5	Opciones de extensiones de cola	75	REACH	88	
8.5.1	Número de extensión	76	10.1	REACH matriz	88
8.5.2	Nombre	76	10.2	Configuración del REACH perfil	89
8.5.3	Miembros	76	10.3	Configuración de la clase de llamada	90
8.5.4	Acceso a la cola	77	10.4	Configuración del estado	91
8.5.5	Opciones de agente	77	10.5	Clonación de la REACH configuración	92
8.5.6	Idioma	78	10.6	Configurar números dinámicos	93
8.5.7	Estrategia	78	10.7	Configurar la restricción de llamadas	94
8.5.8	Informar la posición en la cola	81	10.8	Opciones para números	94
8.5.9	Anunciar Tiempo estimado de respuesta.....	81	10.8.1	Configurar el estado de anulación	94
8.5.10	Tiempo de espera del tono de llamada.....	81	10.8.2	Configurar el estado de roaming	95
8.5.11	Tiempo de recuperación de un miembro después de la conversación.....	81	10.8.3	Configurar anulación de dispositivos	96
8.5.12	Carga de la cola.....	82	10.8.4	Vincular números.....	96
8.5.13	Límite de llamadas	82	10.8.5	Borrado de REACH ajustes	97
8.5.14	Opción para romper la cola	82	Dispositivos	98	
8.5.15	Musica en espera	82	11.1	Agregar CPEs.....	98
8.5.16	Infoentretenimiento.....	82	11.2	Canales VoIP	98
8.5.17	Introducción a la cola	83	11.2.1	Creación de canales VoIP.....	99
8.5.18	Tono de devolución de llamada.....	83	11.2.2	Edición de canales VoIP	100
8.5.19	Desviar una segunda llamada	83	11.2.3	Eliminando canales VoIP	100
8.5.20	Opciones de reenvío	83	11.3	Botones del dispositivo predeterminados	100
8.6	Estadísticas de la cola	84	11.4	Configuración del Equipo Local del Cliente	101
8.6.1	Estadísticas de duración de llamadas	84	11.4.1	Configuración del firmware del CPE	101
8.6.2	Estadísticas de tiempo de espera	84	11.4.2	Actualizar el firmware del CPE	102

11.4.3 Configuración de funciones específicas del CPE.....	102
11.4.4 Configuración del proxy SIP predeterminado.....	103
11.5 Cifrado SIP	104
11.5.1 Habilitar el cifrado SIP en una cuenta.....	104
11.5.2 Deshabilitar el cifrado SIP en una cuenta.....	105
11.5.3 Habilitar o deshabilitar el cifrado SIP para un canal o dispositivo	106
11.5.4 Cambiar el perfil del teléfono de escritorio Yealink	106
11.6 Teléfonos de sobremesa.....	107
11.6.1 DND (No molestar).....	107
11.6.2 Reenvío de llamadas	110
11.6.3 Aprovisionamiento de los teléfonos de sobremesa (CPE).....	110
Extensiones del sistema	111
A.1 España	111
A.2 Reino Unido	112
A.3 Dinamarca.....	113
A.4 Finlandia.....	114
Dispositivos	116
Permisos	120
C.1 Microsoft 365 Single Sign On	120

1 INTRODUCCIÓN

Con Enreach Contact de Enreach, aprovecha al máximo los últimos desarrollos en VoIP, tu accesibilidad empresarial y personal.

Enreach Contact es la versión más reciente y Enreach la versión de próxima generación del servicio de telefonía alojado, que incluye Softphone para tu escritorio. Enreach Contact se ofrece a través de una innovadora plataforma de comunicación. Esta plataforma, única en el mundo, proporciona un avanzado espacio de trabajo que integra todas las aplicaciones de comunicación.

Todas las tareas administrativas dentro de Enreach Contact se pueden realizar online a través del portal Operator.

Este manual describe el funcionamiento del servicio Enreach Contact.

Más ayuda online

Producto	Link
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/es-ES/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Connect	https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/es-ES/

2 FUNCIONES

Enreach Contact ofrece tres tipos diferentes de características:

- *Extensiones*
- *Funciones de llamada*
- *Instalaciones*
- *Extensiones del sistema*

2.1 EXTENSIONES

Dentro de Enreach Contact se pueden distinguir dos tipos de extensiones:

- *Extensiones de usuario*
- *Extensiones de características*

Todas las extensiones están definidas por un número de extensión. Cada extensión tiene su propio número de extensión único. Dentro de una organización, todos los números de extensión tienen la misma longitud y pueden constar de 2 a 5 dígitos. La excepción son las extensiones del sistema, que tienen sus propios números de extensión fijos que no se pueden cambiar.



La elección de la longitud del número de extensión se debe realizar en el momento de la configuración inicial y no se puede cambiar en una fecha posterior.

Extensiones de usuario

Estas extensiones están directamente vinculadas a usuarios individuales.

Extensiones de características

Estas extensiones no están vinculadas a los usuarios y se utilizan para configurar flujos de llamadas que determinan cómo y por qué medios

se enrutan y manejan las llamadas dentro de tu organización. Cada extensión funcional se puede utilizar para aplicaciones y propósitos específicos. Al combinar las extensiones funcionales como diferentes bloques, puedes configurar casi cualquier flujo de llamadas que quieras y tener control total sobre dónde y a quién se enrutan las llamadas dentro de tu organización.

Las siguientes extensiones de funciones están disponibles:

- *Extensión de usuario*
- *Extensión de grupo*
- *Extensión de cola*
- *Extensiones del buzón de voz*
- *Extensión LBR*
- *Extensión TBR*
- *Extensión de IVR*
- *Extensión de reenvío*
- *Extensión de respuesta automática*
- *Extensión de autenticación*
- *Extensión de límite de llamadas*
- *Selector de extensiones*
- *Smart App*

2.2 FUNCIONES DE LLAMADA

Además de realizar y recibir llamadas, Enreach Contact ofrece una amplia gama de funciones de llamadas. Estas funciones se pueden activar durante las llamadas.

Las siguientes funciones de llamada están disponibles:

- *Transferir*
- *Reenvío*
- *Recepción de llamadas*
- *Retención de llamadas*
- *Escucha*

- *Tono de llamada distintivo*
- *Shomi Personal Assistant*
- Llamadas en espera, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111
- Cambiar entre dispositivos, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111

2.3 INSTALACIONES

Las instalaciones son funciones de toda la plataforma que deben ser configuradas por un administrador.

Las siguientes instalaciones están disponibles:

- *Planes de numeración y configuración horaria*
- *BLF*
- *Grupos asistentes*
- *Grupos privados*
- *Musica en espera*
- *Hermanamiento*
- *Grabación de llamadas*
- *Shomi Asistente personal*
- *Grabaciones de audio*
- *Límite de llamadas*
- *SIP cifrado*
- Buzón de voz personal, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111

2.4 EXTENSIONES DEL SISTEMA

Estas extensiones son números de extensión definidos que se utilizan para ciertos propósitos específicos del sistema, como iniciar o cerrar sesión en un teléfono, administrar tu buzón de voz o realizar configuraciones en el entorno Enreach Contact. Para obtener una lista de todas

las extensiones del sistema, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.

Shomi Número del sistema asistente de IA

Con Shomi se introduce un nuevo número de sistema. Los usuarios pueden marcar este número del sistema para empezar a grabar una conversación, Shomi puede entonces analizar la conversación y, por ejemplo, crear un resumen y/o una transcripción de esta conversación. A continuación, podrá acceder a ellas en el historial de llamadas del cliente Enreach Contact Desktop.

El número del sistema Shomi puede marcarse desde cualquier dispositivo y está incluido en el listado del cliente Enreach Contact Desktop.

3 PROCESO DE PEDIDO

Puedes realizar varios pedidos en el entorno Enreach Contact en Operador. Se pueden pedir los siguientes productos:

- Starter Usuario
- Advanced
- Professional
- Expert
- Functional Extension

3.1 EXTENSIÓN DE USUARIO

La extensión de usuario es necesaria para realizar llamadas con un dispositivo. Dentro de Enreach Contact puedes crear una extensión de usuario de 2 a 5 dígitos.

Para poder realizar llamadas con el servicio Enreach Contact, necesitas una extensión de usuario Enreach Contact. El pedido, cambio y cancelación de las extensiones de usuario se realiza en el portal Operator.



Una vez que se elige un plan numérico de 2, 3, 4 o 5 dígitos, ya no es posible cambiar a otro plan numérico y será necesario crear un nuevo entorno.

3.1.1 SOLICITAR UNA EXTENSIÓN DE USUARIO

Después de realizar la solicitud del primer usuario Enreach Contact en una cuenta de cliente, el menú Enreach Contact estará disponible en la columna de navegación debajo del nombre del cliente. Allí puedes configurar el servicio Enreach Contact.

Para solicitar una extensión de usuario

- 1 Abre el menú desplegable **Pedidos** y haz clic en **Inicio** en Enreach Contact.
✓ Aparece la página **Inventario**.

Parámetro	Explicación
Cliente	Selecciona el cliente para el que quieres solicitar el nuevo usuario introduciendo el nombre y seleccionándolo de la lista desplegable. Si ya has llamado a un cliente, el cliente correspondiente se seleccionará automáticamente.
Fecha de inicio	Selecciona la fecha de inicio a partir de la cual tu solicitud debería ser efectiva.
Portfolio	Selecciona el portfolio que quieres solicitar.
Producto	Selecciona el tipo de extensión que quieres pedir de la lista desplegable.
Referencia	Opcionalmente, puedes introducir tu propia referencia de solicitud.

- 2 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Complementos**.
- 3 Si corresponde, habilita o deshabilita los complementos que quieres añadir al usuario.



Dependiendo de la oferta en el país correspondiente, hay diferentes complementos disponibles.

- 4 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Extensión**.

Parámetro	Explicación
Seleccionar suscriptor	Selecciona un usuario ya existente de la lista desplegable. Si activas la casilla de verificación O, crear un nuevo usuario , podrás crear un nuevo usuario introduciendo sus datos.
Número de extensión	Introduce la extensión que quieres adjuntar al usuario (número de extensión interna). La extensión puede constar de dos a cinco dígitos. Ten en cuenta que después de crear la primera extensión, ya no es posible modificar la longitud de la extensión. Activa la casilla de verificación Usar la siguiente extensión disponible para adjuntar la siguiente extensión que se puede utilizar para el usuario.
Activar los números de extensión	Esta descripción general muestra qué extensiones ya se han creado dentro de la cuenta.
Nombre	Introduce el nombre del usuario Enreach Contact.
Código PIN	Introduce un código PIN que permitirá al usuario iniciar sesión en el sistema. Si introduces el código PIN '0000', se le pedirá al usuario que lo cambie al iniciar sesión.
Código de área	Introduce el código de área, donde se ubicará el usuario de forma predeterminada.

- Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Confirmar** con una descripción general del pedido.
- Si corresponde, desactiva la casilla de verificación **Facturación de usuario final** para desactivar las reglas de facturación automática.



Ten en cuenta que al activar esta opción, deberás añadir el pedido a la factura del cliente manualmente.

- Haz clic en **Realizar pedido** para completar el pedido.
✓ Tu pedido está realizado.

O

- Haz clic en **Guardar y crear otra extensión**.
✓ Se realiza tu pedido y vuelve directamente a la página **Inventario** para crear otra extensión.

3.1.2 CAMBIAR EL PEDIDO DE UNA EXTENSIÓN DE USUARIO

Puedes cambiar las extensiones existentes en la pestaña **Pedido** en el entorno Enreach Contact de tu cuenta de cliente en Operator.

Enreach Contact

BOTONES TELEFÓNICOS POR DEFECTO GRABACIONES DE AUDIO AJUSTES DEL CPE ACCIONES

Detalle Plan De Numeración Extensiones Extensiones Del Sistema Canales Música En Espera Grupos De Privacidad **Pedidos**

Pedidos

Filtrar

Número de pedido

Estado del pedido Activo y planificado

Producto -- Por favor, elija...

NÚMERO DE PEDIDO	UUID	NÚMERO	NOMBRE	PRODUCTO	CARTERA	FECHA DEL PEDIDO	ESTADO DEL PEDIDO
00941511	7f4323777-2f72-424a-bee7-55218e52e62e	30000	Cola 1	Cola	Enreach Contact	03-03-2023	Activo
00941510	7a7f6062-8811-4978-a863-5b9af83ea794	20000	Jorge	Usuario	Enreach Contact	03-03-2023	Activo



El botón **ACTIVO** indica que el pedido ya está entregado. Cuando el pedido aún no esté activo, verás la fecha de entrega.

Para cambiar el pedido de una extensión de usuario

- Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres cambiar la extensión en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.

- 2 En el menú, haz clic en Enreach Contact.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **Pedidos**.
✓ Aparece la descripción general de todos los pedidos de este cliente.
- 4 Haz clic en el número de pedido del pedido que quieres cambiar.
✓ Aparecen los detalles del pedido con 7 pestañas diferentes.

Etiqueta	Explicación
General	En esta pestaña puedes ver la configuración técnica del pedido.
Configuración de privacidad	En esta pestaña puedes ver los grupos privados.
Canales registrados	En esta pestaña se muestran los canales SIP vinculados.
Facturación	Esta pestaña muestra los productos y complementos activados y los costes de venta correspondientes.
Compra	Esta pestaña muestra los productos y complementos activados y los costes de compra correspondientes.
Pedidos	En esta pestaña puede ver el historial de este pedido.
Uso	Esta pestaña muestra una visión de los costes incurridos por el tráfico de llamadas.

- 5 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Cambiar pedido**.

ACCIONES

Configuración

Cambiar Orden

Terminar El Pedido

Añadir Partida De Crédito

- ✓ Aparece la página **Cambiar** Enreach Contact **pedido**.

Parámetro	Explicación
Seleccionar Portfolio	Selecciona el tipo de usuario que quieres activar de la lista desplegable.
Fecha del plan	Introduce la fecha en la que se debe ajustar el pedido.

- 6 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Complementos**.
- 7 Activa o desactiva los complementos que quieras.



Dependiendo de la oferta en el país correspondiente, hay diferentes complementos disponibles.

- 8 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Confirmar** con una descripción general de la solicitud.
- 9 Haz clic en **Realizar pedido** para completar el pedido.
✓ Tu pedido está confirmado y se hará efectivo el día especificado.

3.1.3 TERMINAR UN PEDIDO DE EXTENSIÓN DE USUARIO

Puedes cancelar las extensiones existentes en la pestaña **Pedidos** en el entorno Enreach Contact de tu cuenta de cliente en Operator.

Enreach Contact BOTONES TELEFÓNICOS POR DEFECTO GRABACIONES DE AUDIO AJUSTES DEL CPE ACCIONES

Detalle Plan De Numeración Extensiones Extensiones Del Sistema Canales Música En Espera Grupos De Privacidad **Pedidos**

Pedidos

Filtrar

Número de pedido

Estado del pedido Activo y planificado ▼

Producto -- Por favor, elija... ▼

NÚMERO DE PEDIDO	UUID	NÚMERO	NOMBRE	PRODUCTO	CARTERA	FECHA DEL PEDIDO	ESTADO DEL PEDIDO
00941511	74323777-2172-424a-bee7-55218e52e62e	30000	Cola 1	Cola	Enreach Contact	03-03-2023	Activo
00941510	7a716062-8811-4978-a863-5b9af83ee794	20000	Jorge	Usuario	Enreach Contact	03-03-2023	Activo



El botón **ACTIVO** indica que el pedido ya está entregado. Cuando el pedido aún no esté activo, verás la fecha de entrega.

Para cancelar una orden de extensión de usuario

- Si es necesario, escribe el cliente para el que quieres cancelar la orden de extensión en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- En el menú, haz clic en Enreach Contact.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- Haz clic en **Pedidos**.
✓ Aparece la descripción general de todos los pedidos de este cliente.

- Haz clic en el número de pedido del pedido que quieres cancelar.
✓ Aparecen los detalles del pedido con 7 pestañas diferentes.

Etiqueta	Explicación
General	En esta pestaña puedes ver la configuración técnica del pedido.
Configuración de privacidad	En esta pestaña puedes ver los grupos privados.
Canales registrados	En esta pestaña se muestran los canales SIP vinculados.
Facturación	Esta pestaña muestra los productos y complementos activados y los costes de venta correspondientes.
Compra	Esta pestaña muestra los productos y complementos activados y los costes de venta correspondientes.
Pedidos	En esta pestaña puede ver el historial de este pedido.
Uso	Esta pestaña muestra una visión de los costes incurridos por el tráfico de llamadas.

- Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Cancelar pedido**.

ACCIONES

Configuración

Cambiar Orden

Terminar El Pedido

Añadir Partida De Crédito

- ✓ Aparece el cuadro de diálogo **Cancelar pedido**.

Parámetro	Explicación
Fecha de finalización	Selecciona la fecha en la que esta extensión debería estar cancelada. Ten en cuenta que esto sólo se puede hacer a partir del día siguiente.
Referencia	Opcionalmente, puedes introducir tu propia referencia de solicitud.

- Haz clic en **Terminar** para confirmar la finalización.
✓ La orden de extensión ha sido cancelada.

3.1.4 CAMBIAR LA CONFIGURACIÓN DE UNA EXTENSIÓN DE USUARIO

Puedes cambiar las extensiones de usuario ya existentes en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para cambiar una extensión de usuario

- Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres cambiar una extensión de usuario en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- En el menú, haz clic en Enreach Contact.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- En la línea de la extensión que quieres cambiar, haz clic en .
✓ Aparece la página **Editar extensión de usuario**.

Parámetro	Explicación
Cliente	La cuenta de cliente del usuario

Parámetro	Explicación
General	
Número de extensión	El número de extensión interna para este usuario
Nombre	Nombre del usuario
Grupo asistente	Con esta opción podrás indicar a qué grupo de asistentes pertenece este usuario. Si no es posible ninguna opción, primero has de crear un grupo de privacidad. Ver también 6.3 Grupos privados , página 49.
Configuración	
Código PIN	Configura el PIN que se debe utilizar al iniciar sesión en el dispositivo. Si introduces el código PIN '0000', se le pedirá al usuario que lo cambie al iniciar sesión. No se aceptan PIN no seguros, como 1111 o 1234.
Código de área	Introduce el código de área donde está ubicado el usuario. Se utiliza, por ejemplo, para enrutarlo al call center de emergencia correspondiente.
Desviar una segunda llamada	Selecciona Sí si quieres que al usuario se le pueda desviar más de una llamada simultáneamente.
Idioma	Selecciona el idioma de Enreach Contact.
Buzón de voz	
Idioma	Selecciona el idioma del mensaje de bienvenida del buzón de voz y del menú del buzón de voz en el menú desplegable.
Código PIN	Introduce el código PIN de acceso al buzón de voz.

Parámetro	Explicación
Autenticación del código PIN	Selecciona cuándo se debe solicitar al usuario que introduzca el código PIN al acceder al buzón de voz. Se admiten las siguientes opciones: ● Solicita un código PIN sólo cuando el dispositivo no sea una fuente confiable (predeterminado) ● Pedir siempre un código PIN ● No pedir nunca un código PIN Los dispositivos confiables son: ● Enreach Contact Mobile (cuando reside en una red confiable) ● Enreach Contact Desktop Los dispositivos no confiables son: ● Enreach Contact Mobile (cuando reside en una red confiable) ● (Accesibles públicamente) Dispositivos SIP
Permisos	
Configuración horaria	Selecciona Sí si quieres que el usuario pueda cambiar el plan de numeración llamando a la extensión del sistema correspondiente. También puedes cambiarlo en la aplicación REACH o en Enreach Contact Desktop.
Hermanamiento	Selecciona Sí si quieres que el usuario pueda iniciar sesión en dos teléfonos de escritorio al mismo tiempo.
Grabación de llamadas	Selecciona Sí si quieres permitir la grabación de las llamadas de este usuario. Esta característica ha de activarse primero.
Retención de llamadas	Selecciona Sí si quieres habilitar la función de retención de llamadas para este usuario. Ver también 5.4 Retención de llamadas , página 42.
Herramienta de informes (Reporting App)	Selecciona Sí para permitir que el usuario acceda a la Reporting App. Esta opción sólo está disponible para los usuarios cuya suscripción incluya una licencia de Reporting App. El ajuste está desactivado por defecto.

- 5 Haz clic en **Guardar**.
 ✓ Tus cambios están guardados.

3.2 REALIZAR PEDIDOS A ENREACH CONTACT USUARIOS CON TELÉFONOS MÓVILES

Puedes solicitar Enreach Contact usuarios con teléfono móvil y tarjeta SIM en el portal Operator.

Para realizar un pedido de usuario con teléfono móvil

- 1 Abre el menú desplegable **Pedido** y haz clic en una de las opciones debajo de Enreach Contact (Advanced, Professional, Expert).
 ✓ Aparece la página **Inventario**.

Parámetro	Explicación
Cliente	Selecciona el cliente para el que quieres solicitar el nuevo usuario introduciendo el nombre y seleccionándolo de la lista desplegable. Si ya has llamado a un cliente, el cliente correspondiente se seleccionará automáticamente.
Portfolio	Selecciona el portfolio que quieres solicitar.
Referencia	Opcionalmente, puedes introducir tu propia referencia de solicitud.
Fecha de inicio	Selecciona la fecha de inicio a partir de la cual tu pedido debería hacerse efectivo.
Duración del contrato	Selecciona la duración del contrato de este pedido.

- 2 Haz clic en **Siguiente paso**.
 ✓ Aparece la página **Suscripción**.

Parámetro	Explicación
Voz - Producto	Selecciona una de las siguientes opciones de la lista desplegable: ● Advanced Usuario ● Professional Usuario ● Expert Usuario
Datos - Producto	Selecciona el paquete de datos apropiado de la lista desplegable. Los paquetes de datos varían dependiendo del producto de voz seleccionado previamente.
SMS - Producto	Selecciona el paquete de SMS apropiado de la lista desplegable. Los paquetes de datos varían dependiendo del producto de voz seleccionado previamente.

- 3 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Complementos**.
- 4 Selecciona los complementos que quieres pedir.
- 5 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Usuario**.

Parámetro	Explicación
Seleccionar usuario	Selecciona un usuario al que quieras asignar este pedido.
O, crea un nuevo usuario	Activa la casilla de verificación para crear un nuevo usuario.
Nombre para mostrar	Introduce un nombre de usuario.
Nombre	Introduce el nombre del usuario.
Prefijo	Introduce un prefijo para el usuario.
Apellido	Introduce el apellido del usuario.
Correo electrónico	Introduce la dirección de correo electrónico del usuario.

Parámetro	Explicación
Idioma	Selecciona el idioma en el que se mostrará o generará el sistema para el usuario en la lista desplegable. Esto incluye, entre otros, las locuciones y el buzón de voz.

- 6 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **SIM**.

Parámetro	Explicación
Solicitar tarjeta SIM	Selecciona el producto SIM apropiado de la lista desplegable. Tienes las siguientes opciones: Conectar SIM ahora Selecciona esta opción para asignar la tarjeta SIM al usuario inmediatamente durante el proceso de pedido. Puedes continuar con el proceso de pedido. Conectar SIM más tarde Selecciona esta opción para luego asignar la tarjeta SIM al usuario. Para activar el pedido, deberás vincular la tarjeta SIM más adelante en la descripción general del pedido. Para hacer esto, abre el menú desplegable Acciones y haz clic en Conectar al SIM (3.2.1 Vincular la tarjeta SIM más tarde, página 16). Mientras la tarjeta SIM aún no esté vinculada, el usuario Enreach Contact con teléfono móvil (Usuario Negocio, Profesional o Experto) aún no está funcionalmente disponible para el usuario final, pero ya se puede configurar.
Seleccionar SIM	Introduce los últimos cuatro dígitos de tu tarjeta SIM para añadirla al pedido.

- 7 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Número**.

Parámetro	Explicación
Tipo de número	Nuevo número Selecciona esta opción si quieres crear un nuevo número de teléfono. Número de puerto Selecciona esta opción si quieres asignar un número de teléfono de otro proveedor.
Seleccionar número	Selecciona el número de la lista desplegable.

- 8 Haz clic en **Siguiente paso**.
 ✓ Aparece la página **FMC**.

Parámetro	Explicación
Número de extensión	Introduce un único número de extensión.
Números de extensión existentes	Esta descripción general muestra qué extensiones ya se han creado dentro de la cuenta.
Nombre	Introduce un nombre para el usuario.
Código PIN	Introduce un código PIN que el usuario pueda utilizar para iniciar sesión en el sistema. Si introduces el código PIN '000', se le pedirá al usuario que lo cambie al iniciar sesión.
Código de área	Introduce el código de área en el que se encuentra el usuario de forma predeterminada.

- 9 Haz clic en **Siguiente paso**.
 ✓ Aparece la página **Confirmar** con una descripción general del pedido.
- 10 Si es necesario, desactiva la casilla de verificación **Facturación de usuario final** para desactivar las reglas de facturación automática.



Ten en cuenta que al activar esta opción, deberás añadir el pedido a la factura del cliente manualmente.

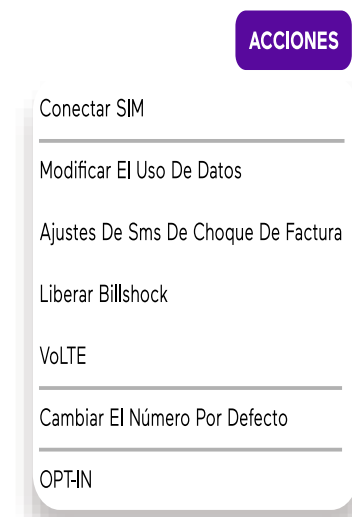
- 11 Haz clic en **Realizar pedido** para completar el pedido.
 ✓ Tu pedido está realizado.

3.2.1 VINCULAR LA TARJETA SIM MÁS TARDE

Si has pedido un usuario Enreach Contact con teléfono móvil y has seleccionado la opción Conectar SIM más tarde, deberás continuar con este paso para activar el pedido.

Para conectar una tarjeta SIM más adelante

- 1 Selecciona el pedido para el que quieres realizar la posterior vinculación de tarjeta SIM.
- 2 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Conectar SIM**.



- ✓ Aparece la página **Conectar SIM**.

- 3 Introduce los últimos cuatro dígitos de la tarjeta SIM.

- 4 Haz clic en **Coincidir**.
 - ✓ La tarjeta SIM ahora está conectada al usuario y puede usarse.

3.3 EXTENSIÓN DE IVR

La extensión IVR (Respuesta de Voz Interactiva) se basa en la tecnología de un sistema telefónico automatizado, que permite a las personas que llaman acceder a información y opciones de menú sin hablar con un usuario. Al pulsar un botón en el teléfono, las personas que llaman pueden decidir por sí mismas con qué agente o departamento les gustaría estar conectados según su solicitud. Ver también *4.6 Extensión de IVR*, página 30.

3.3.1 SOLICITAR EXTENSIONES IVR

Puedes solicitar extensiones IVR en el entorno Enreach Contact en Operator.



Si no tienes estos derechos, solicita a tu proveedor de telecomunicaciones que los cree por ti.

Para crear una extensión IVR

- 1 Abre el menú desplegable **Pedidos** y haz clic en **Extensión** en Enreach Contact.
 - ✓ Aparece la página **Inventario**.

Parámetro	Explicación
Cliente	Selecciona el cliente para quien quieres solicitar la extensión IVR introduciendo el nombre y seleccionándolo de la lista desplegable. Si ya has llamado a un cliente, el cliente correspondiente se seleccionará automáticamente.
Fecha de inicio	Selecciona la fecha de inicio a partir de la cual tu solicitud debería ser efectiva.

Parámetro	Explicación
Portfolio	Selecciona el portfolio que quieres solicitar.
Producto	Selecciona el tipo de extensión que quieres solicitar de la lista desplegable.
Referencia	Opcionalmente, puedes introducir tu propia referencia.

- 2 Haz clic en **Siguiente paso**.
 - ✓ Aparece la página **Extensión**.

Parámetro	Explicación
Número de extensión	Introduce el número de extensión que quieres adjuntar a la extensión IVR. La extensión puede constar de dos a cinco dígitos. Ten en cuenta que después de crear la primera extensión, ya no es posible modificar la longitud de la extensión.
Activar los números de extensión	Esta descripción general muestra qué extensiones ya se han creado dentro de la cuenta.
Nombre	Introduce el nombre de la extensión IVR.

- 3 Haz clic en **Siguiente paso**.
 - ✓ Aparece la página **Confirmar**.
- 4 Si corresponde, desactiva la casilla de verificación **Facturación de usuario final** para desactivar las reglas de facturación automática.



Ten en cuenta que al activar esta opción, deberás añadir el pedido a la factura del cliente manualmente.

- 5 Haz clic en **Realizar pedido** para completar el pedido.
 - ✓ Tu pedido está realizado.
 - o
- 7 Haz clic en **Guardar y crear otra extensión**.
 - ✓ Se realiza tu pedido y vuelve directamente a la página **Inventario** para crear otra extensión.



Puedes establecer el número máximo de dígitos (de 1 a 6) en los menús IVR al editar la extensión IVR, consulta *Configurar el número de dígitos disponibles en los menús IVR*, página 30.

3.3.2 CREAR OPCIONES IVR

Después de crear la extensión IVR, puedes añadir opciones a tu extensión IVR.

Crear opciones IVR

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear opciones IVR en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
- 2 En el menú, haz clic en Enreach Contact.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Junto a la extensión IVR correspondiente, haz clic en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar extensión IVR**.
- 5 Haz clic en **Opciones**.
- 6 Haz clic en **AÑADIR OPCIÓN**.
✓ Aparece el cuadro de diálogo **Crear opción IVR**.

Parámetro	Explicación
Opción	Introduce un número que la persona que llama debe marcar para llegar al destino programado.
Prefijo	Introduce un prefijo, que se muestra en la pantalla del teléfono. De esta manera, podrás ver qué elección se ha realizado en el menú IVR.
Destino	Selecciona el destino Primero se deben crear las extensiones requeridas.

- 7 Haz clic en **Guardar**.
✓ La opción IVR se guarda.

3.3.3 CANCELAR ÓRDENES DE EXTENSIÓN IVR

Puedes cancelar las órdenes de extensión de IVR.

Para cancelar una orden de extensión IVR

- 1 Si es necesario, escribe el cliente para el que quieres cancelar la orden de extensión en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en Enreach Contact.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **Pedidos**.
✓ Aparece la descripción general de todos los pedidos de este cliente.
- 4 Haz clic en el número de pedido del pedido que quieres cancelar.
✓ Aparecen los detalles del pedido con 7 pestañas diferentes.

Etiqueta	Explicación
General	En esta pestaña puedes ver la configuración técnica del pedido.
Configuración de privacidad	En esta pestaña puedes ver los grupos privados.
Canales registrados	En esta pestaña se muestran los canales SIP vinculados.
Facturación	Esta pestaña muestra los productos y complementos activados y los costes de venta correspondientes.
Compra	Esta pestaña muestra los productos y complementos activados y los costes de compra correspondientes.
Pedidos	En esta pestaña puede ver el historial de este pedido.
Uso	Esta pestaña muestra una visión de los costes incurridos por el tráfico de llamadas.

- 5 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Cancelar pedido**.

ACCIONES

- Configuración
- Cambiar Orden
- Terminar El Pedido
- Añadir Partida De Crédito

- ✓ Aparece el cuadro de diálogo **Cancelar pedido**.

Parámetro	Explicación
Fecha de finalización	Selecciona la fecha en la que esta extensión debería estar cancelada. Ten en cuenta que esto sólo se puede hacer a partir del día siguiente.
Referencia	Opcionalmente, puedes introducir tu propia referencia de solicitud.

- 6 Haz clic en **Terminar** para confirmar la finalización.
✓ La extensión ha finalizado.

3.4 EXTENSIÓN DE COLA

La extensión de cola en Enreach Contact proporciona funcionalidades de Distribución Automática de Llamadas (ACD), ver también *8 Extensión de cola*, página 71.

3.4.1 SOLICITAR EXTENSIONES DE COLA

Para utilizar las funcionalidades de cola en Enreach Contact, primero has de solicitar extensiones de cola en el portal del Operator.

Para solicitar una extensión de cola

- 1 Abre el menú desplegable **Pedidos** y haz clic en **Extensión** en Enreach Contact.
✓ Aparece la página **Inventario**.

Parámetro	Explicación
Cliente	Selecciona el cliente para quien quieres solicitar la extensión de cola introduciendo el nombre y seleccionándolo de la lista desplegable. Si ya has llamado a un cliente, el cliente correspondiente se seleccionará automáticamente.
Fecha de inicio	Selecciona la fecha de inicio a partir de la cual tu solicitud debería ser efectiva.
Portfolio	Selecciona el portfolio que quieres solicitar.
Producto	Selecciona el producto de la cola Enreach Contact de la lista desplegable.
Referencia	Opcionalmente, puedes introducir tu propia referencia de solicitud.
Límite de llamadas	Introduce un número máximo de personas que llaman que pueden esperar en la cola.

- 2 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Extensión**.

Parámetro	Explicación
Número de extensión	Introduce una extensión interna para la cola. Se puede acceder a la cola marcando esta extensión.
Activar los números de extensión	Esta descripción general muestra qué extensiones ya se han creado dentro de la cuenta.
Nombre	Introduce un nombre para la cola.

- 3 Haz clic en **Siguiente paso**.
✓ Aparece la página **Confirmar** con una descripción general de la solicitud.

- 4 Si corresponde, desactiva la casilla de verificación **Facturación de usuario final** para desactivar las reglas de facturación automática.



Ten en cuenta que al activar esta opción, deberás añadir el pedido a la factura del cliente manualmente.

- 5 Haz clic en **Realizar pedido** para completar el pedido.
✓ Tu pedido está realizado.
o
- 5 Haz clic en **Guardar y crear otra extensión**.
✓ Se realiza tu pedido y vuelve directamente a la página **Inventario** para crear otra extensión.

3.5 SMART APP

Las Smart Apps pueden pedirse en Operator y deben activarse a través del proceso de pedido Enreach Contact. Las aplicaciones inteligentes permiten la integración de funciones avanzadas basadas en la IA.



Cuando abres el menú desplegable **Acciones** en Operator después de realizar el pedido y clicas en **Editar en Studio**, serás redirigido a la plataforma DialoX y podrás configurar la extensión. Allí puedes seleccionar tus aplicaciones inteligentes de las respectivas categorías y configurar tus bots. Para más información, consulte la documentación de DialoX en manuals.dialox.ai/store/marketplace.

3.5.1 PEDIR SMART APPS

Para configurar una Smart App, primero debe pedirla en Operator. Al solicitar una Smart App se asignan las licencias necesarias y se activan las opciones de configuración necesarias para conectarla con servicios adicionales.

Para crear una Smart App

- 1 Abre el menú desplegable **Pedidos** y haz clic en **Extensión** en Enreach Contact.

✓ Aparece la página **Inventario**.

Parámetro	Explicación
Cliente	Seleccione el cliente para el que desea solicitar la Smart App introduciendo el nombre y seleccionándolo en la lista desplegable. Si ya has llamado a un cliente, el cliente correspondiente se seleccionará automáticamente.
Fecha de inicio	Selecciona la fecha de inicio a partir de la cual tu solicitud debería ser efectiva.
Portfolio	Selecciona el portfolio que quieres solicitar.
Producto	Seleccione de la lista desplegable la Smart App que desea pedir.
Referencia	Opcionalmente, puedes introducir tu propia referencia de solicitud.

- 2 Haz clic en **Siguiente paso**.

✓ Aparece la página **Complementos**.

- 3 Si procede, active o desactive los complementos que desee añadir a la aplicación inteligente.



Dependiendo de la oferta en el país correspondiente, hay diferentes complementos disponibles.

- 4 Haz clic en **Siguiente paso**.

✓ Aparece la página **Extensión**.

Parámetro	Explicación
Número de extensión	Introduzca la extensión que desea adjuntar a la Smart App. La extensión también se podrá utilizar en planes de numeración y aparecerá en la pestaña Extensión debajo de Enreach Contact para el cliente correspondiente.
Activar los números de extensión	Esta descripción general muestra qué extensiones ya se han creado dentro de la cuenta.
Nombre	Introduzca un nombre para la aplicación inteligente.

- 5 Haz clic en **Siguiente paso**.

✓ Aparece la página **Confirmar** con una descripción general de la solicitud.

- 6 Si corresponde, desactiva la casilla de verificación **Facturación de usuario final** para desactivar las reglas de facturación automática.



Ten en cuenta que al activar esta opción, deberás añadir el pedido a la factura del cliente manualmente.

- 7 Haz clic en **Realizar pedido** para completar el pedido.

✓ Tu pedido está realizado.

o

- 7 Haz clic en **Guardar y crear otra extensión**.

✓ Se realiza tu pedido y vuelve directamente a la página **Inventario** para crear otra extensión.

Contact Connect para DialoX

Si desea solicitar una Smart App con la función Contact Connect, se requieren pasos de configuración adicionales tras realizar el pedido.



El complemento Contact Connect para DialoX solo está disponible a partir de un nivel específico de Smart App, que debe seleccionarse en **Producto** durante el proceso de pedido. Para obtener más información, póngase en contacto con su representante de ventas.

Para configurar una Smart App con Contact Connect para DialoX

- 1 Solicite una Smart App como se describe en 3.5.1 *Pedir Smart Apps*, página 20.
- 2 Asegúrese de seleccionar el nivel correcto de Smart App en **Producto**.
- 3 Selecciona el complemento **Contact Connect for DialoX**.
- 4 Realice el pedido según lo descrito.
 - ✓ Aparece la página **Datos de la suscripción**.

Tras realizar el pedido, deberá crear un usuario web para habilitar la conexión entre la Smart App y Contact Connect. Sigue estos pasos:

- 5 En el menú de la izquierda, seleccione **Usuarios**.
- 6 Haz clic en **CREAR USUARIO**.
- 7 Introduzca un **Nombre de pantalla** para el usuario web. Utilice un nombre claro e identificable, ya que este Usuario Web estará vinculado posteriormente a la Smart App.
- 8 Haz clic en **GUARDAR**.
 - ✓ Aparece la lista de **Usuarios**.
- 9 En la línea del usuario que acaba de crear, haz clic en **Añadir usuario web**.
 - ✓ Aparecerá la página **Crear usuario web**.
- 10 Introduzca una dirección de correo electrónico que no esté siendo utilizada por ningún otro usuario web.
- 11 Haz clic en **GUARDAR**.
 - ✓ El usuario web se guarda.
- 12 Vuelve a la página **Datos de la suscripción** del pedido, o haz clic en **Enreach Contact | Extensiones** y seleccione la extensión que creó anteriormente.
- 13 En **Usuario**, haz clic en **Editar**.
- 14 Selecciona el usuario web que has creado en la lista desplegable.
- 15 Haz clic en **GUARDAR**.
 - ✓ El usuario web está vinculado a la Smart App.



Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Editar en estudio**. Será redirigido a la plataforma DialoX, donde podrá configurar la extensión. Para más información, consulte la documentación de DialoX en manuals.dialox.ai/store/marketplace.



También puedes crear el usuario web correspondiente *antes de* realizar el pedido. Después de pedir la aplicación inteligente, puede seleccionarla directamente en la lista desplegable bajo **Usuario** en la página **de detalles de la suscripción** y saltarse los pasos adicionales de configuración posteriores.

4 EXTENSIONES

En Enreach Contact puedes crear y configurar varios tipos de extensiones diferentes. Una extensión tiene una determinada funcionalidad y puede tener una longitud de 2 a 5 dígitos. Combinando las funcionalidades de Enreach Contact se crea un plan de llamadas con las funciones deseadas.

Las siguientes extensiones están disponibles en Enreach Contact:

- [Extensión de usuario](#)
- [Extensión de grupo](#)
- [Extensiones del buzón de voz](#)
- [Extensión de respuesta automática](#)
- [Extensión de autenticación](#)
- [Extensión de IVR](#)
- [Extensión de cola](#)
- [Extensión LBR](#)
- [Extensión TBR](#)
- [Extensión de límite de llamadas](#)
- [Extensión de reenvío](#)
- [Smart App](#)
- [Selector de extensiones](#)



Para algunas extensiones es posible vincular una grabación de audio, consultar [6.8 Grabaciones de audio](#), página 55.

4.1 EXTENSIÓN DE USUARIO

Después de realizar la solicitud del primer usuario Enreach Contact en una cuenta de cliente, el menú Enreach Contact estará disponible en la

columna de navegación debajo del nombre del cliente. Allí puedes configurar el servicio Enreach Contact.



Una vez que se elige un plan numérico de 2, 3, 4 o 5 dígitos, ya no es posible cambiar a otro plan numérico y será necesario crear un nuevo entorno.



La extensión de usuario debe activarse primero. Si aún no tienes usuarios, has de solicitarlos en el portal Operator. Ver [3.1.1 Solicitar una extensión de usuario](#), página 9.

4.2 EXTENSIÓN DE GRUPO

Las extensiones de grupo se pueden utilizar para agrupar varias extensiones de usuarios, de modo que se pueda contactar con varios usuarios llamando a un único número. Una vez que uno de los usuarios responda la llamada, ya no se indicará a los demás usuarios.

[Crear extensiones de grupo](#)

[Eliminar grupos](#)

[Configurar los ajustes de privacidad](#)

4.2.1 CREAR EXTENSIONES DE GRUPO

Puedes crear extensiones de grupo en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para crear extensiones de grupo

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión de grupo en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página [Datos del cliente](#).
- 2 En el menú, haz clic en [Enreach Contact](#).
 - ✓ El entorno Enreach Contact aparece.

- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión de grupo**.



- ✓ Aparece la página **Editar extensión de grupo**.

Parámetro	Extensión
General	
Número de extensión	Introduce el número interno para esta extensión.
Nombre	Introduce el nombre del grupo.
Configuración	
Miembros	Selecciona los usuarios que quieres añadir a este grupo. Mantén presionada la tecla CTRL para seleccionar varios usuarios.

Parámetro	Extensión
Permitir reenvíos individuales	Selecciona Permitir para incluir las reglas de desvío configuradas en las extensiones del usuario para que también sean efectivas para llamadas grupales.
Desvío de llamadas internas/externas	
Desvío sin excepciones	Si quieres transferir todas las llamadas directamente, activa la casilla de verificación e introduce los números a los que se deben desviar las llamadas en el campo.
Reenviar en ocupado	Si quieres transferir llamadas en caso de estar ocupado, activa la casilla de verificación e introduce el número o números a los que se deben desviar las llamadas en el campo.
Reenviar en no responde	Si quieres transferir todas las llamadas si no hay respuesta, activa la casilla de verificación e introduce los números a los que se deben desviar las llamadas en el campo.
Tiempo de espera de transferencia	Si has activado la opción Desviar si no hay respuesta, puedes especificar después de qué tiempo (en segundos) se debe desviar la llamada.
Identificador de llamadas externo	Hay dos opciones para indicar el número de la persona que llama. Número que llama Si activas esta opción, el número de la persona que llama se mostrará en el dispositivo. Número llamado Si activas esta opción, el número de la persona que llama se mostrará en el dispositivo.

- 5 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión del grupo se guarda.

4.2.2 ELIMINAR GRUPOS

Puedes eliminar grupos y grupos privados.

Para eliminar un grupo

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar un grupo en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
o
- 3 Haz clic en la pestaña **Grupos Privados**.
✓ Aparece la lista con todos los grupos privados para este cliente.
- 4 En la línea del grupo que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- 5 Haz clic en **Confirmar**.
✓ El grupo es eliminado.

4.2.3 CONFIGURAR LOS AJUSTES DE PRIVACIDAD

Puedes especificar para cada extensión de grupo si las personas fuera de este grupo pueden recibir llamadas y si pueden ver Enreach Contact Desktop notificaciones de llamadas entrantes. También puedes agregar grupos privados a una extensión de grupo, para que sus miembros puedan ver notificaciones y/o atender llamadas.



Añadir grupos privados no agregará a los miembros de este grupo privado a la extensión del grupo y, por lo tanto, no recibirá ninguna llamada.

Para configurar los ajustes de privacidad

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar los ajustes de privacidad en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.

- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
 - 4 En la línea del grupo correspondiente haz clic en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar extensión de grupo**.
 - 5 Haz clic en **Configuración de privacidad**.
 - 6 Haz clic en **Conceder permisos**.
✓ Aparece la página **Conceder permisos**.
 - 7 Selecciona el grupo privado al que quieres otorgar permisos en la lista desplegable.
- Primero has de crear grupos privados, consultar 6.3 *Grupos privados*, página 49.
- 8 Activa los permisos que quieras otorgar a los usuarios del grupo privado seleccionado.
 - 9 Haz clic en **Guardar**.
✓ En la lista aparece el grupo privado con los permisos activados.
 - 10 Haz clic en **Guardar**.
✓ Tus cambios están guardados.

4.3 EXTENSIONES DEL BUZÓN DE VOZ

Con una extensión de buzón de voz, puedes enrutar las llamadas entrantes a un buzón de correo de voz. El buzón de voz se puede administrar de las siguientes maneras:

- Puedes marcar la extensión del servicio de administración de buzón de voz de tu país, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111. Posteriormente se te pedirá el número de extensión del buzón de voz y su contraseña.
- Puedes enviar mensajes de voz grabados a una cuenta de correo electrónico
- Puedes escuchar los mensajes de voz en Operator.



La extensión del buzón de voz no es lo mismo que el buzón de voz personal del usuario, al que sólo este puede acceder. Cualquier usuario que conozca el número de extensión y el código PIN de la extensión del buzón de voz puede acceder a las extensiones de buzón de voz.



Se trata de extensiones de buzón de voz genéricas, no personalizadas, que se pueden utilizar en el plan de numeración de tu empresa. Los usuarios individuales pueden configurar y escuchar buzones de voz personalizados llamando a la extensión del servicio de buzón de voz personal de tu país, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.

Después de marcar la extensión del servicio de administración de buzón de voz, introduce el número de extensión del buzón de correo de voz y su contraseña. Luego serás redirigido a un menú con opciones de marcación. Dependiendo de los diferentes escenarios, el sistema de gestión de buzón de voz tendrás las siguientes opciones:

Si el buzón de voz contiene mensajes nuevos

Clave	Característica
6	Ir al siguiente mensaje
5	Repetir último mensaje

Clave	Característica
7	Eliminar último mensaje

Si no hay mensajes nuevos en el buzón de voz

Clave	Característica
0	Ir a las opciones del buzón de voz
1	Ir a mensajes antiguos

Opciones del buzón de voz

Clave	Característica
1	Modificar mensaje del buzón de voz
2	Personalizar la contraseña del buzón de voz
3	Personalizar el idioma del buzón de voz

Crear extensiones del buzón de voz

Eliminar extensiones de buzón de voz

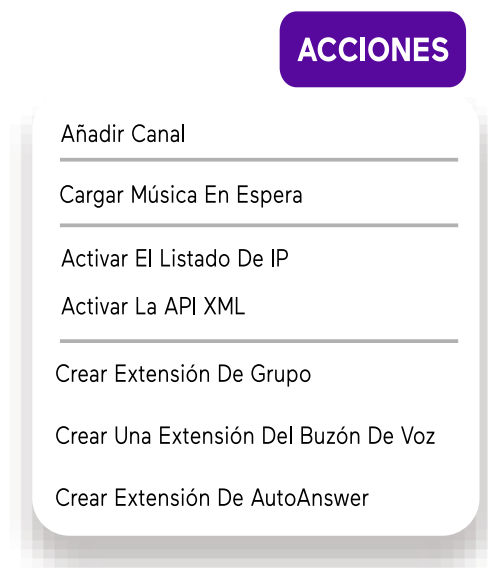
4.3.1 CREAR EXTENSIONES DEL BUZÓN DE VOZ

Puedes crear extensiones de buzón de voz en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para crear una extensión de buzón de voz

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión de buzón de voz en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.

- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión de buzón de voz**.



- ✓ Aparece **Crear extensión de buzón de voz**.

Parámetro	Explicación
General	
Número de extensión	Introduce un número de buzón de correo de voz interno para esta extensión.
Nombre	Introduce un nombre para el buzón de voz.
Configuración	
Código PIN	Introduce un código PIN que será necesario para escuchar tu buzón de voz online. El código PIN debe constar de 4 dígitos que no sean una serie de números consecutivos.
Idioma	Selecciona el idioma de tu sistema de administración de buzón de voz en la lista desplegable.

Parámetro	Explicación
Conectado al usuario	Selecciona un usuario que quieras vincular al buzón de correo de voz de la lista desplegable. Si tienes un usuario web que te permite cambiar los datos de tu dispositivo, esto también se aplica directamente al buzón de voz vinculado a ti.
Notificación de correo electrónico	Activa Activado si quieres recibir notificaciones sobre nuevos mensajes de buzón de voz por correo electrónico. Hay varias formas de recibir mensajes grabados.
Destino de la notificación por correo electrónico	Introduce una dirección de correo electrónico a la que se debe enviar la notificación sobre un nuevo mensaje de buzón de voz.
Enviar archivo de buzón de voz con notificación por correo electrónico	Habilitar esta opción garantiza que el texto grabado también se envíe directamente con la notificación por correo electrónico.
Eliminar mensaje de buzón de voz después de una notificación por correo electrónico	Habilita esta opción si quieres que los mensajes grabados se eliminen inmediatamente después de enviarlos.
Enviar notificación por SMS a	Introduce un número de teléfono móvil si quieres que los mensajes grabados se envíen por SMS. El coste del envío de este mensaje de texto se cargará a la cuenta del cliente.
Mensaje de bienvenida	
Archivo de audio	Si ya has grabado un archivo de audio, puedes subirlo aquí. (Otra opción es utilizar la extensión de servicio 905 para grabar un texto online).

- 5 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión del grupo se guarda.

4.3.2 ELIMINAR EXTENSIONES DE BUZÓN DE VOZ

Puedes eliminar extensiones de buzón de voz existentes.

Eliminar extensiones de buzón de voz

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar una extensión de buzón de voz en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea del buzón de voz que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- 5 Haz clic en **Confirmar**.
✓ El buzón de voz es eliminado.

4.4 EXTENSIÓN DE RESPUESTA AUTOMÁTICA

La extensión de respuesta automática es un tipo de extensión de buzón de voz, con la excepción de que la persona que llama no tiene la opción de dejar un mensaje. Sólo se reproduce un mensaje de audio. Una vez finalizado el mensaje, la conexión se desconecta automáticamente.

Crear extensiones de respuesta automática

Eliminar extensiones de respuesta automática

4.4.1 CREAR EXTENSIONES DE RESPUESTA AUTOMÁTICA

Puedes crear extensiones de respuesta automática en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Crear extensiones de respuesta automática

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión de respuesta automática en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión de respuesta automática**.

ACCIONES

Añadir Canal

Cargar Música En Espera

Activar El Listado De IP

Activar La API XML

Crear Extensión De Grupo

Crear Una Extensión Del Buzón De Voz

Crear Extensión De AutoAnswer

- ✓ Aparece la página **Crear Extensión de respuesta automática**.

Parámetro	Explicación
General	
Número de extensión	Introduce un número interno de respuesta automática para esta extensión.
Nombre	Introduce un nombre para la respuesta automática.
Configuración	
Archivo de audio	Si ya has grabado un archivo de audio, puedes subirlo aquí. (Otra opción es utilizar la extensión de servicio 905 para grabar un texto online).

4.4.2 ELIMINAR EXTENSIONES DE RESPUESTA AUTOMÁTICA

Puedes eliminar extensiones de respuesta automática existentes.

Eliminar una extensión de respuesta automática

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres eliminar una extensión de respuesta automática en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página [Datos del cliente](#).
- 2 En el menú, haz clic en [Enreach Contact](#).
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña [Extensiones](#).
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea de la extensión de respuesta automática que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- 5 Haz clic en [Confirmar](#).
✓ La extensión de respuesta automática es eliminada.

4.5 EXTENSIÓN DE AUTENTICACIÓN

La extensión de autenticación permite enrutar a las personas autorizadas que llaman a un destino específico. Ejemplos de escenarios en los que se puede utilizar la extensión de autenticación son: números de asistencia técnica que sólo están disponibles para clientes que pagan, o una línea directa con el director que sólo está disponible para el personal autorizado. La autenticación de la persona que llama se puede realizar evaluando el número del remitente o solicitando un PIN.

Para crear una extensión de autenticación

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión de respuesta automática en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página [Datos del cliente](#).
- 2 En el menú, haz clic en [Enreach Contact](#).
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Abre el menú desplegable Acciones y haz clic en [Crear extensión de autenticación](#).
✓ Aparece la página [Editar extensión de autenticación](#).

Parámetro	Explicación
Número de extensión	Introduce un número interno para la extensión de autenticación.
Nombre	Introduce un número para la extensión.
Autenticación basada en	Selecciona si la autenticación debe basarse en el código PIN o en la CLI.
Reenvío predeterminado	Selecciona el destino de reenvío predeterminado de la lista desplegable.
Prefijo predeterminado	Introduce un prefijo predeterminado.
Bienvenida	Sube una locución de bienvenida.
Retroceder	Sube una locución de retroceder.

- 4 Haz clic en **Guardar**.
 ✓ La extensión de autenticación se guarda.

4.6 EXTENSIÓN DE IVR

La extensión IVR (Respuesta de Voz Interactiva) se basa en la tecnología de un sistema telefónico automatizado, que permite a las personas que llaman acceder a información y opciones de menú sin hablar con un usuario. Al pulsar un botón en el teléfono, las personas que llaman pueden decidir por sí mismas con qué agente o departamento les gustaría estar conectados según su solicitud.

Una extensión IVR sólo tiene un nivel, pero puede tener múltiples niveles si varias extensiones IVR se refieren entre sí en una secuencia.

Ejemplo

La extensión IVR 700 se refiere a un nuevo número de extensión IVR 701 marcando 2, mientras que marcando 1 la persona que llama será redirigida a una extensión de grupo.

700 - Menú principal

1. > 300 - Gestión (extensión de grupo)
- 2.> 701 - Submenú 1 (extensión IVR)

701 - Submenú 1

Configurar el número de dígitos disponibles en los menús IVR

En los ajustes **General** de la extensión IVR puedes configurar el número máximo de dígitos para las opciones IVR. Los valores permitidos son de 1 a 6. Cuando se configura 1 (valor por defecto), las opciones de menú del IVR sólo pueden utilizar un dígito (de 0 a 9). Cuando se configura 2 (valor por defecto), las opciones de menú del IVR sólo pueden utilizar un dígito (de 0 a 99). Cuando se configura el número máximo de seis dígitos, las opciones IVR pueden tener hasta 6 dígitos (de 0 a 999999).

Dentro de una extensión IVR puedes configurar opciones IVR con diferentes longitudes de dígitos, como se muestra en el siguiente ejemplo.

Editar extensión IVR

AÑADIR OPCIÓN

General

Opciones

OPCIÓN	PREFIJO	DESTINO		
0	Reception	3003 - Cola de espera - Reception	Editar	Borrar
1	Sales	3002 - Cola de espera - Sales	Editar	Borrar
22	Support	3000 - Cola de espera - Support	Editar	Borrar
333	Finance	3005 - Cola de espera - Finance	Editar	Borrar
4444	Smart IVR	8000 - VoiceBot - SmartIVR 1	Editar	Borrar

Para configurar el número máximo de dígitos para las opciones IVR

- 1 Si corresponde, escribe el cliente correspondiente en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 ✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
 ✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea de la extensión IVR extensión, haz clic en [Editar](#).
 ✓ Aparece la página **Editar extensión IVR**.
- 5 En **General**, introduce el número máximo de dígitos para las opciones IVR (de 1 a 6).
- 6 Haz clic en [Guardar](#).
 ✓ Se guarda el número máximo de dígitos para las opciones IVR.

Crear opciones IVR

Cancelar órdenes de extensión IVR

4.7 EXTENSIONES DEL SISTEMA

Con la extensión del sistema puedes llamar a varias extensiones internas del sistema a través de un número externo. Se puede llamar a las siguientes extensiones internas del sistema:

- Configuración horaria del IVR
- Extensión del buzón de voz
- Grabación de audio

Crear extensiones del sistema

Eliminar extensiones del sistema

4.7.1 CREAR EXTENSIONES DEL SISTEMA

Puedes crear extensiones del sistema en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para crear una extensión del sistema

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión del sistema en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión del sistema**.
✓ Aparece la página **Crear extensión del sistema**.

Parámetro	Explicación
General	
Número de extensión	Introduce un número interno para el sistema de extensión.
Nombre	Introduce un nombre para el sistema de extensión.
Configuración	
Reenviar a	Selecciona a qué extensión del sistema se debe desviar la llamada.

- 5 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión del sistema ha sido creada.

4.7.2 ELIMINAR EXTENSIONES DEL SISTEMA

Puedes eliminar el sistema de extensión en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para eliminar una extensión del sistema

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar una extensión del sistema en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea de la extensión del sistema que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- 5 Haz clic en **Confirmar**.
✓ La extensión del sistema ha sido eliminada.

4.8 EXTENSIÓN LBR

Una extensión LBR es una extensión que enruta tus llamadas entrantes según el código de área, código postal, número llamado o identificador de llamadas a una extensión de tu elección. Según la opción de enrutamiento que elijas, verás un tipo diferente de configuración.



Las variantes del código de área/número de teléfono son completamente automáticas. Para el código postal, se solicita a la persona que llama que introduzca un código postal.

[Crear extensiones LBR](#)

[Eliminar extensiones TBR](#)

4.8.1 CREAR EXTENSIONES LBR

Puedes crear una extensión LBR basada en el código de área, el código postal, el número llamado o el número del emisor. Después de configurar los ajustes generales, configura las opciones de marcación.

Para crear una extensión LBR

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión LBR en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página [Datos del cliente](#).
- 2 En el menú, haz clic en [Enreach Contact](#).
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña [Extensiones](#).
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Abre el menú desplegable [Acciones](#) y haz clic en [Crear extensión LBR](#).
✓ Aparece la página [Editar extensión LBR](#).
- 5 Configurar los ajustes generales.

Etiqueta	Explicación
Número de extensión	Introduce un número interno para esta extensión LBR.
Nombre	Introduce un nombre para la extensión LBR.

6 Activa una de las siguientes opciones de marcación y continúa con la configuración:

- [Código de área](#)
- [Código postal](#)
- [Identificación de llamadas](#)
- [Número llamado \(entrante\)](#)

Código de área

Esta opción te permite enrutar a la persona que llama a un destino específico según el código de área del número de la persona que llama.



Esta opción no está disponible en Letonia.

Configuración

Tipo*
☒ Código de área ☐ Código postal ☐ Identificador de llamadas ☐ Número llamado (entrante)

Retorno por defecto
2000 - Usuario - Pauline Sch... ▾

Prefijo por defecto

Configuración específica del tipo

Reposición de la identificación de la persona que llama bloqueada
2000 - Usuario - Pauline Sch... ▾

Prefijo para el identificador de llamadas bloqueado

Retirada de la identificación de la persona que llama desde el móvil
2000 - Usuario - Pauline Sch... ▾

Prefijo para el identificador de llamadas móviles

Para configurar una extensión LBR basada en el código de área

- 1 Después de configurar los ajustes básicos, activa **Código de área**.
✓ Aparece el tipo específico de configuración.

Etiqueta	Explicación
Recuperación predeterminada	Introduce el destino alternativo al que se redirige a las personas que llaman si no has configurado el código de área introducido por la persona que llama.
Prefijo predeterminado	Puedes incluir un prefijo para el identificador de llamadas de la persona que llama, de modo que el destinatario pueda ver qué elección se ha realizado.
Recuperación para identificador de llamadas bloqueado	Selecciona el destino alternativo cuando alguien llame con un identificador de llamadas bloqueado.

Etiqueta	Explicación
Prefijo para identificador de llamadas bloqueado	Introduce el prefijo que se muestra al destinatario de la llamada cuando alguien llama desde un número de móvil.
Recuperación para el identificador de llamadas móviles	Selecciona el destino al que se redirige a las personas que llaman desde un número de móvil.
Prefijo para identificador de llamadas móviles	Prefijo mostrado al usuario si alguien llama desde un número de móvil.

- 2 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión se guarda.

Código postal

Esta opción te permite crear una ruta basada en un código postal introducido por la persona que llama. Puedes subir una locución, que la persona que llama escuchará pidiéndole que introduzca un código postal de 4 dígitos.

Configuración

Tipo*
☐ Código de área ☒ Código postal ☐ Identificador de llamadas ☐ Número llamado (entrante)

Retorno por defecto
2000 - Usuario - Pauline Sch... ▾

Prefijo por defecto

Configuración específica del tipo

Archivo de audio

Choose File No file chosen

Para configurar una extensión LBR basada en el código postal

- 1 Después de configurar los ajustes básicos, activa **Código postal**.
✓ Aparece el tipo específico de configuración.

Etiqueta	Explicación
Recuperación predeterminada	Introduce la recuperación que se utilizará si no has configurado el código postal introducido por la persona que llama.
Prefijo predeterminado	Puedes incluir un prefijo para el identificador de llamadas de la persona que llama, de modo que el destinatario pueda ver qué elección se ha realizado.
Archivo de audio	Sube un archivo de audio que te pedirá la persona que llama que introduce un código postal (Otra opción es usar la extensión de servicio 905 para grabar un texto online).

- 2 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión se guarda.

Identificación de llamadas

Esta opción te permite enrutar llamadas según el número de la persona que llama.

Configuración

Tipo*

☐ Código de área

☐ Código postal

☒ Identificador de llamadas

☐ Número llamado (entrante)

Retorno por defecto

2000 - Usuario - Pauline Sch... ▾

Prefijo por defecto

Configuración específica del tipo

Reposición de la identificación de la persona que llama bloqueada

2000 - Usuario - Pauline Sch... ▾

Prefijo para el identificador de llamadas bloqueado

Para configurar una extensión LBR basada en el identificador de llamadas

- 1 Después de configurar los ajustes básicos, activa **Identificador de llamadas**.
✓ Aparece el tipo específico de configuración.

Etiqueta	Explicación
Recuperación predeterminada	Introduce la recuperación que se utilizará si no has configurado el identificador de llamadas.
Prefijo predeterminado	Puedes incluir un prefijo para el número del emisor de la persona que llama, de modo que el destinatario pueda ver que el identificador de llamada de la persona que llama no estaba configurado.
Recuperación para identificador de llamadas bloqueado	Selecciona el usuario alternativo si alguien llama con un identificador de llamadas bloqueado.

Etiqueta	Explicación
Prefijo para identificador de llamadas bloqueado	Introduce un prefijo para que el destinatario pueda ver que la persona que llama ha bloqueado su identificador de llamadas.

- Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión se guarda.

Número llamado (entrante)

Esta opción te permite crear una ruta basada en el número llamado.

Configuración

Tipo* ☐ Código de área ☐ Código postal ☐ Identificador de llamadas ☒ Número llamado

Retorno por defecto 2000 - Usuario - Pauline Sch... ▼

Prefijo por defecto

Para configurar una extensión LBR según el número llamado

- Después de configurar los ajustes básicos, activa **Número llamado (entrante)**.
✓ Aparece el tipo específico de configuración.

Etiqueta	Explicación
Recuperación predeterminada	Introduce el destino alternativo que se utilizará si la persona que llama ha llamado a un número que no estaba configurado.
Prefijo predeterminado	Puedes incluir un prefijo para el número del emisor de la persona que llama, de modo que el destinatario pueda ver que la persona que llama lo ha hecho a un número que no estaba configurado.

- Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión se guarda.

4.8.2 ELIMINAR EXTENSIONES TBR

Puedes eliminar extensiones LBR existentes en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para eliminar una extensión LBR

- Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres eliminar una extensión LBR en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- En la línea de la extensión LBR que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- Haz clic en **Confirmar**.
✓ La extensión LBR ha sido eliminada.

4.9 EXTENSIÓN TBR

La extensión TBR (Enrutamiento Basado en Tiempo) te permite crear rutas para cada número de teléfono según el día y la hora. Esta extensión se puede utilizar si quieres crear varias rutas para uno o más números dentro de una configuración única, por ejemplo, un modo diurno o nocturno.

Crear extensiones TBR

Eliminar extensiones TBR

4.9.1 CREAR EXTENSIONES TBR

Puedes crear extensiones TBR en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para crear una extensión TBR

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión TBR en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión TBR**.
✓ Aparece la página **Editar extensión TBR**.

Parámetro	Explicación
Extensión	
Número de extensión	Introduce un número interno para esta extensión TBR.
Nombre	Introduce un número para la extensión TBR.
Conmutación	
A	Selecciona un destino alternativo al que se redirige a las personas que llaman cuando lo hacen fuera de cualquiera de los períodos de tiempo configurados.

- 5 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión se guarda y puedes añadir períodos de tiempo a las extensiones.
- 6 En la línea de la respectiva extensión del plan de tiempo, pulse en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar extensión TBR**.
- 7 Abra el menú desplegable **Acciones** y haga clic en **Añadir periodo**.
✓ Aparece la página **Crear período**.

Parámetro	Explicación
Día de inicio	Selecciona un día a partir del que se debe poder alcanzar el destino configurado.
Día de finalización	Selecciona un día hasta el que se debe poder alcanzar el destino configurado.
Hora de inicio	Introduce una hora a partir de la que se debe poder acceder al destino configurado en formato de 24 horas.
Hora de finalización	Introduce una hora a partir de la que se debe poder acceder al destino configurado en formato de 24 horas.
Destino	Selecciona el destino al que se deben enrutar las llamadas en la lista desplegable.
Descripción	Opcionalmente, introduce una descripción para la extensión TBR.

- 8 Haz clic en **Guardar**.
✓ El período de tiempo se guarda y aparece la página **Editar extensión TBR**.
- 9 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión TBR se guarda.

4.9.2 ELIMINAR EXTENSIONES TBR

Puedes eliminar extensiones TBR en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para eliminar una extensión TBR

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar una extensión TBR en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.

- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea de la extensión TBR que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- 5 Haz clic en **Confirmar**.
✓ La extensión TBR se elimina.

4.10 EXTENSIÓN DE LÍMITE DE LLAMADAS

La extensión de límite de llamadas te permite enrutar llamadas según un límite de llamadas ajustable. Este límite se basa en la cantidad de llamadas simultáneas enrutadas a través de la extensión de límite de llamadas.

Ejemplo

El límite de llamadas es tres. Las primeras tres personas que llaman serán enrutadas a un destino específico (dentro del límite de llamadas). El resto de llamadas serán redirigidas a otro destino (por encima del límite de llamadas). Cuando finaliza una de las primeras tres llamadas, el recuento de llamadas se reducirá en una llamada, dejando espacio para una llamada adicional. La siguiente persona que llame ocupará este lugar y será enrutada al destino dentro del límite de llamadas.

Crear extensiones de límite de llamadas

Eliminar extensiones de límite de llamadas

4.10.1 CREAR EXTENSIONES DE LÍMITE DE LLAMADAS

Puedes crear extensiones de límite de llamadas existentes en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para crear una extensión de límite de llamadas

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión de límite de llamadas en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.

- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión de límite de llamadas**.
✓ Aparece la página **Crear extensión de límite de llamadas**.

Parámetro	Explicación
General	
Número de extensión	Introduce un número interno para la extensión de límite de llamadas.
Nombre	Introduce un nombre para la extensión del límite de llamadas.
Configuración	
Límite de llamadas	Especifica la cantidad máxima de llamadas que tu teléfono puede recibir a la vez.
Identificador de llamadas	Selecciona qué número se envía como identificador de llamadas cuando se desvía la llamada. Puedes elegir entre las siguientes opciones: ● Número que llama ● El número marcado, sólo dígitos ● Números de empresa dentro de la cuenta.
Destino dentro del límite de llamadas	Introduce el destino al que se enrutan las llamadas cuando aún no se ha alcanzado el límite de llamadas. Puede ser una extensión o un número de teléfono.
Destino por encima del límite de llamadas	Activa Tono de ocupado si se debe reproducir una señal de tono de ocupado cuando se alcance el límite de llamadas o especifica el destino al que se debe desviar la llamada cuando se alcance el límite de llamadas. Puede ser una extensión o un número de teléfono.

- 5 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión del límite de llamadas se guarda.

4.10.2 ELIMINAR EXTENSIONES DE LÍMITE DE LLAMADAS

Puedes eliminar extensiones de límite de llamadas existentes en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para eliminar una extensión de límite de llamadas

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar una extensión de límite de llamadas en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea de la extensión de límite de llamadas que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- 5 Haz clic en **Confirmar**.
✓ La extensión del límite de llamadas es eliminado.

4.11 EXTENSIÓN DE REENVÍO

La extensión de reenvío te permite ofrecer funcionalidades adicionales sin capacidad adicional en tu infraestructura actual y se utiliza para conectar un número de teléfono externo directamente a otro número de teléfono externo. También puedes añadir una extensión de reenvío a una cola y así agregar un número externo como agente en la cola.

Crear extensiones de reenvío

Eliminar extensiones de reenvío

4.11.1 CREAR EXTENSIONES DE REENVÍO

Puedes crear extensiones de reenvío en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para crear una extensión de reenvío

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear una extensión de reenvío en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión de reenvío**.
✓ Aparece la página **Crear extensión de reenvío**.

Parámetro	Explicación
Número de extensión	Introduce un número interno para la extensión de desvío.
Nombre	Introduce un nombre para la extensión de reenvío.
Transferir a	Introduce el número de teléfono de destino.
Identificador de llamadas	Selecciona qué número se envía como identificador de llamadas cuando se desvía la llamada. Puedes elegir entre las siguientes opciones: ● Número que llama ● Número llamado ● Número de teléfono específico dentro de la cuenta

- 5 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión de reenvío se guarda.

4.11.2 ELIMINAR EXTENSIONES DE REENVÍO

Puedes eliminar extensiones de reenvío existentes del entorno Enreach Contact en Operator.

Para eliminar una extensión de reenvío

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar una extensión de reenvío en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea de la extensión de reenvío que quieres eliminar, haz clic en **Borrar**.
- 5 Haz clic en **Confirmar**.
✓ La extensión de reenvío es eliminada.

4.12 SMART APP

Las Smart Apps deben activarse a través del proceso de pedido Enreach Contact, consulte **3.5.1 Pedir Smart Apps**, página 20.

4.12.1 CONFIGURACIÓN FUNCIONAL DE LAS SMART APPS

Tras realizar el pedido de la Smart App, aparecerá en el resumen de **Pedidos** en la página Enreach Contact. Haga clic en el nombre de la Smart App para ver los detalles del pedido. Si abre el menú desplegable **Acciones** y hace clic en **Editar en estudio**, accederá a la página Enreach DialoX, donde podrá seguir configurando la extensión.



En el estudio, sólo se configura la propia Smart App. Para más información, consulte la documentación de DialoX en manuals.dialox.ai/store/marketplace. El flujo de llamadas se completa en Enreach Contact y los planes de numeración se configuran en Enreach Contact.

4.13 SELECTOR DE EXTENSIONES

Con el selector de extensiones, puedes hacer que las extensiones de usuarios o grupos se puedan marcar directamente para llamadas externas, sin darles a todos los usuarios o grupos un número de marcado directo externo.

4.13.1 CREAR SELECTORES DE EXTENSIONES

Puedes crear selectores de extensiones en el entorno Enreach Contact en la plataforma del Operator.

Para crear un selector de extensiones

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear un selector de extensión en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear extensión DISA**.
✓ Aparece la página **Crear selector de extensión**.

Parámetro	Explicación
Número de extensión	Ingresa un número de extensión interna para el selector de extensión.
Nombre	Introduce un número de extensión interna para el selector de extensión.

Parámetro	Explicación
Archivo de audio	Si ya has grabado un archivo de audio, puedes subirlo aquí. (Otra opción es utilizar la extensión de servicio 905 para grabar un texto online).
Tono de llamada	Activa Activado si quieres que la persona que llama escuche un tono de devolución de llamada dos veces antes de llegar al selector de extensión.
Extensión alternativa	Introduce un número de destino al que se redirigirá a la persona que llama cuando no introdujo un número de extensión o cuando el número de extensión introducido no sea válido.
Tiempo de espera alternativo	Introduce un tiempo en segundos, después del cual la persona que llama es redirigida al destino alternativo cuando no introdujo un número de extensión.

- Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ El selector de extensiones se guarda.

5 FUNCIONES DE LLAMADA

Además de realizar y recibir llamadas, Enreach Contact ofrece una amplia gama de funciones de llamadas. Estas funciones se pueden activar durante las llamadas.

Las siguientes funciones de llamada están disponibles:

- *Transferir*
- *Reenvío*
- *Recepción de llamadas*
- *Retención de llamadas*
- *Escucha*
- *Tono de llamada distintivo*
- *Shomi Personal Assistant*

5.1 TRANSFERIR

Los usuarios pueden transferir llamadas a otras extensiones o números externos. Dentro de la plataforma Enreach Contact las transferencias se pueden realizar de dos formas: transferencia directa o con consulta.

Con la transferencia directa, la llamada se dirige directamente al número de teléfono especificado. Si no se acepta la llamada, se siguen los ajustes de REACH del destino de reenvío. Si no hay reglas de reenvío establecidas en REACH para el destino de reenvío o si es un destino externo/inválido, la llamada vuelve a la persona que la reenvió. Si la llamada vuelve a la persona que inicialmente la desvió y este usuario no responde la llamada, la llamada se desconecta.

En el desvío de llamadas con consulta, el usuario habla primero con la persona a la que quiere transferir y la transferencia real se produce en cuanto la persona a la que llama cuelga el teléfono. Como resultado, la persona que llama inicialmente se conecta directamente con el destino reenviado.

Hay diferentes formas de utilizar los botones de desvío de llamadas:

5.1.1 TRANSFERIR CON LOS BOTONES DE EXTENSIÓN

Enreach Contact admite el botón de transferencia que se puede encontrar en varios tipos y marcas de teléfonos. La ubicación y manejo del botón de transferencia de llamadas difiere para cada tipo y marca de teléfono. Por favor consulta el manual de tu teléfono para más información. También es posible transferir llamadas salientes utilizando el botón de transferencia de llamadas de tu teléfono.

5.1.2 TRANSFERIR A TRAVÉS DE ENREACH CONTACT DESKTOP

También puedes transferir llamadas con o sin consulta usando la aplicación Enreach Contact Desktop. Para obtener más información, consultar <https://desktop.coligo.com/help/es/>.

5.1.3 TRANSFERIR MEDIANTE LAS TECLAS DE FUNCIÓN

Si una extensión no tiene las claves de estación necesarias, por ejemplo, en un teléfono móvil, los usuarios pueden poner fácilmente llamadas activas en espera, transferirlas o formar una llamada entre tres utilizando diferentes combinaciones de teclas. Esto funciona para llamadas entrantes y salientes. La transferencia siempre se inicia utilizando la combinación de teclas ##.

Función	Combinación de teclas
Llamada activa en espera	1) ## 2) Botón en espera en el dispositivo (icono de nota musical)
Transferencia directa	1) ##[número de destino]# 2) Botón de transferencia/transfer en el teléfono durante una llamada activa, [número de destino]

Función	Combinación de teclas
Transferencia con consulta	1) ##[número de destino]# 2) Botón de transferencia/transfer en la extensión durante una llamada activa, [número de destino], botón de marcación para transferir. Utiliza el botón Desconectar para finalizar una llamada de consulta. 3) ## retendrá a la otra parte (marca * para recuperar a la otra parte) 4) Mientras suena, pulsa 1 para finalizar la llamada del interlocutor, el otro interlocutor permanece en espera. Marca *# para recuperar la parte retenida. 5) Al contestar a la persona consultada, pulsa 1 para finalizar la llamada. Pulsa 2 para alternar entre la parte retenida y la de consulta. Pulsa 3 para fusionar a todas las partes en una llamada a tres. Marca *# para finalizar la llamada a la parte consultada y recuperar la parte retenida. 5) Cuelga la llamada para conectar a la parte retenida con la parte consultada.

5.2 REENVÍO

El reenvío se puede realizar usando los botones de reenvío en el teléfono o en Enreach Contact Desktop, consultar también <https://desktop.coligo.com/help/es/>.

5.3 RECEPCIÓN DE LLAMADAS

La recepción de llamadas permite a los usuarios atender llamadas que están sonando con un colega. Esto permite atender una llamada de un colega que temporalmente no puede responderla. La recepción de llamadas se puede utilizar marcando la extensión del sistema correspondiente, usando una tecla de acceso rápido en un teléfono fijo o mediante Enreach Contact Desktop. Para obtener una lista de todas las extensiones del sistema, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.



Ten en cuenta que para poder utilizar la recepción de llamadas, se te deben haber otorgado los derechos correspondientes en un grupo de privacidad, consultar *6.3 Grupos privados*, página 49.

5.4 RETENCIÓN DE LLAMADAS

Con la función de retención de llamadas, las llamadas se pueden retener en la plataforma para que otros usuarios puedan tomarlas, por ejemplo, una recepcionista cogiendo una llamada entrante y reteniéndola, para que sus colegas puedan atender estas llamadas.



La función de retención de llamadas debe habilitarse para cada extensión de usuario por separado; consultar también *3.1.4 Cambiar la configuración de una extensión de usuario*, página 13.



Para permitir que otros usuarios graben llamadas retenidas, se ha de otorgar permiso en un grupo de privacidad asociado a este usuario. Ver *6.3 Grupos privados*, página 49.



Las llamadas también se pueden retener en la aplicación Switchboard. Consultar también <https://desktop.coligo.com/help/es/>.

5.4.1 RETENER LLAMADAS

Si la función de retención de llamadas está habilitada, los usuarios pueden retener llamadas para que otros puedan atenderlas.

Para retener una llamada, pulsa *6 durante una llamada activa. Escucharás un mensaje que indica el número de línea en el que está retenida la llamada en el sistema y la otra parte quedará en espera y escuchará música en espera.



El número de línea es necesario si otro usuario debe atender la llamada.

5.4.2 RECUPERAR UNA LLAMADAS RETENIDAS

Como usuario de un grupo de privacidad con permisos para atender llamadas, puedes recuperar llamadas retenidas.

Para atender llamadas retenidas, introduce la extensión correspondiente del sistema seguida del número de línea de uno o dos dígitos, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.

Ejemplo

Estás en EspañaAlemaniaLetoniaSpain y quieres atender una llamada retenida en la línea 24. Entre en 193024 Será transferido a la parte aparcada.

5.5 ESCUCHA

La función Escuchar en Enreach Contact permite a los supervisores escuchar llamadas de otros usuarios en tiempo real. Escuchar proporciona una herramienta para capacitar y formar a tus agentes y personal para mejorar el rendimiento de tu organización en la interacción con el cliente.

5.5.1 REQUISITOS

Para utilizar la función Escuchar, asegúrate de que se cumplan los siguientes requisitos:

- Los supervisores deben tener permiso para escuchar una extensión de usuario. Los permisos de escucha se otorgan en grupos de privacidad, consultar también *6.3 Grupos privados*, página 49
- Asegúrate de cumplir con las leyes y normativas europeas y nacionales sobre el monitoreo de llamadas

Algunas pautas generales para escuchar con fines de capacitación y formación son:

- Se debe informar a los empleados que se les puede escuchar, cómo funciona esto y cuál es el propósito.
- Escuchar sólo se puede utilizar con fines de formación y capacitación y no debe utilizarse para otros fines.
- Sólo se escuchan llamadas rutinarias con contenido comercial destinado a la empresa, por ejemplo, llamadas a números principales de empresa, servicio o información
- Se debe notificar a los empleados cuando un supervisor esté escuchando. En Enreach Contact, esto se hace reproduciendo una notificación al agente correspondiente anunciando que un supervisor está comenzando a escuchar.
- Las llamadas escuchadas deben evaluarse inmediatamente con el colega en cuestión.

5.5.2 MODOS DE ESCUCHA

Los supervisores pueden seleccionar uno de los siguientes modos de escucha durante una llamada:

- **Modo de escucha**
El supervisor puede escuchar la llamada, pero el agente o la persona que llama no.
- **Modo de consulta**
El supervisor puede escuchar la llamada, pero el agente o la persona que llama no.



De forma predeterminada, los supervisores se suman a la llamada en modo de escucha.

5.5.3 ESCUCHA DE LAS LLAMADAS

Escucha de las llamadas Como supervisor, puedes escuchar las llamadas de los agentes. Éstos se administran en grupos de privacidad, consultar *6.3 Grupos privados*, página 49.

Escuchar una llamada

- 1 Como supervisor introduce la extensión del sistema correspondiente, ver *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.
 - ✓ Escuchas una locución que te pide introducir la extensión del agente al que quieres escuchar.
- 2 Introduce la extensión del agente que quieres escuchar.
 - ✓ Si el agente está en una llamada activa, será añadido inmediatamente a la llamada. Si el agente no está en una llamada, escuchará música en espera y se le añadirá a la llamada tan pronto como el agente inicie una nueva llamada.
 - ✓ El agente escucha una notificación que le informa que un supervisor está escuchando. La persona que llama no escuchará la locución.
- 3 Si corresponde, pulsa 1 para cambiar al modo Escucha.
o
- 3 Si corresponde, pulsa 2 para cambiar al modo Consulta.
 - ✓ Se te cambiará al modo de escucha correspondiente.
- 4 Si el agente está en varias llamadas activas, pulsa 3 para alternar entre ellas.

5.6 TONO DE LLAMADA DISTINTIVO

El tono de llamada distintivo permite a los usuarios distinguir las llamadas entrantes sin mirar el nombre o el identificador de la persona que llama en la pantalla del teléfono.

Con la función de tono de llamada distintivo, puedes asignar diferentes tonos de llamada para los siguientes tipos de llamadas:



Los tonos de llamada distintivos sólo funcionan en teléfonos VoIP fijos y no en dispositivos Enreach Contact Desktop o Enreach Contact Mobile.

- Llamadas internas
- Llamadas de grupo
- Llamadas en cola

- Llamadas nacionales
- Llamadas internacionales

5.6.1 FUNCIONALIDAD

La función de tono de llamada distintivo permite que ciertas llamadas entrantes activen los teléfonos IP para reproducir tonos de llamada específicos. La creación de un tono de llamada distintivo se basa en un "texto informativo de alerta".

El sistema PBX añade un "texto de información de alerta" en el encabezado de información de alerta para las llamadas entrantes y luego envía la llamada entrante (una solicitud de invitación con el encabezado de información de alerta) al teléfono IP. Luego, el teléfono IP inspecciona la solicitud de invitación en busca de un encabezado de información de alerta, elimina el texto de información de alerta y luego reproduce el tono de llamada apropiado asociado con el "texto de información de alerta".



La configuración automático de tonos de llamada distintivos sólo es compatible con teléfonos Yealink y Aastra-Mitel administrados en Operator. Cuando configures tu teléfono manualmente, asegúrate de que tus teléfonos admitan la reproducción de tonos de llamada distintivos mediante "texto de información de alerta".

Consulta la descripción general de qué "texto de información de alerta" se utiliza para qué tipo de llamadas:

Tipo de llamada	Texto informativo de alerta
Llamadas internas	alerta-comunidad-1
Llamadas de grupo	alerta-grupo
Llamadas en cola	alerta-acd
Llamadas nacionales	alerta-externa
Llamadas internacionales	alerta-comunidad-2

5.6.2 HABILITAR TONOS DE LLAMADA DISTINTIVOS

Para utilizar la función de tono de llamada distintivo, se ha de habilitar la opción en Operator.



Los tonos de llamada disponibles dependen de la marca del teléfono y difieren para Yealink y Aastra-Mitel.

Habilitar tonos de llamada distintivos

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres habilitar tonos de llamada distintivos en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
- 3 Haz clic en  junto a **Yealink** para cambiar los tonos de llamada de los teléfonos Yealink.
o
- 3 Haz clic en  junto a **Aastra-Mitel** para cambiar los tonos de llamada de los teléfonos de Aastra-Mitel.
✓ Aparece una ventana con la configuración del tono de llamada actual.
- 4 Abre la lista desplegable junto a un tipo de llamada específico y elige un tono de llamada distintivo.



Cuando se selecciona la opción **Sin tono de llamada distintivo**, no se configurarán tonos de timbre distintivos y se utilizará el tono de timbre predeterminado del teléfono.

- 5 Elige una de las siguientes opciones para realizar la configuración:

Opción	Explicación
Forzar configuración al CPE existente	Si está habilitado, todos los CPEs/teléfonos nuevos y existentes recibirán esta configuración. Si está deshabilitada, la configuración sólo se aplica a los nuevos CPE/teléfonos que se añaden después de este cambio.
Reiniciar dispositivos	Si está habilitado, todos los CPE/teléfonos de la cuenta se reiniciarán y luego se aprovisionarán con la nueva configuración. Normalmente, un teléfono tardará entre 5 y 10 minutos en reiniciarse. El teléfono no estará disponible para el usuario durante este tiempo. Si está deshabilitado, los teléfonos no se reiniciarán al mismo tiempo. Para que los cambios en los tonos de llamada sean efectivos, se ha de reiniciar el teléfono más adelante, ya sea manualmente (por ejemplo, forzando un reinicio en el teléfono) o usando la opción Reiniciar CPE en la ventana Menú Acciones en la página Detalles del canal.



Los teléfonos deben reiniciarse antes de que los cambios en los tonos de llamada entren en vigor.

- 6 Haz clic en **Guardar** para aplicar los cambios.
✓ Tu configuración se guarda y la opción **Tonos de llamada distintivos** en la pestaña Detalles muestra para qué tipo de llamadas están habilitados los tonos de llamada distintivos.
✓ Cuando **Reiniciar dispositivos** esté habilitado, tus teléfonos se reiniciarán automáticamente.

5.6.3 DESHABILITAR TONOS DE LLAMADA DISTINTIVOS

Puedes desactivar los tonos de llamada distintivos y utilizar en su lugar el tono de llamada predeterminado del teléfono.

Para desactivar tonos de llamada distintivos

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres desactivar los tonos de llamada distintivos en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
- 3 Haz clic en  junto a **Yealink** o **Aastra-Mitel**.
- 4 Selecciona para cada tipo de llamada la opción **Sin tono de llamada distintivo**.
- 5 Haz clic en **Guardar** y reinicia tus teléfonos.

5.7 SHOMI PERSONAL ASSISTANT

Con la función Shomi Personal Assistant los usuarios pueden marcar el número del sistema para empezar a grabar una conversación, el asistente personal puede analizarla y, por ejemplo, crear un resumen y/o una transcripción de esta conversación. A continuación, podrá acceder a ellas en el historial de llamadas del cliente Enreach Contact Desktop.



El almacenamiento seguro y la disponibilidad de las grabaciones Shomi, los análisis de llamadas, las transcripciones y los datos de llamadas relacionados sólo están garantizados para las llamadas con una duración máxima de 120 minutos. Para las llamadas que superen esta duración, no se puede garantizar la disponibilidad ni la integridad de los datos.



La función Shomi - Asistente personal está actualmente en fase de desarrollo. Las próximas mejoras pueden desplegarse automáticamente. Esté atento a las próximas mejoras.

Para saber cómo activar la función Shomi Personal Assistant para una cuenta o a nivel de usuario, consulte **6.7 Shomi Asistente personal**, página 54.

5.7.1 NÚMERO DE SISTEMA DEL SHOMI ASISTENTE PERSONAL

Con Shomi se introduce un nuevo número de sistema. Los usuarios pueden marcar este número del sistema para empezar a grabar una conversación, Shomi puede entonces analizar la conversación y, por ejemplo, crear un resumen y/o una transcripción de esta conversación. A continuación, podrá acceder a ellas en el historial de llamadas del cliente Enreach Contact Desktop.

Para saber qué número de sistema tiene Shomi en su país, consulte la tabla en *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.

El número del sistema Shomi puede marcarse desde cualquier dispositivo y se incluye en la lista del cliente Enreach Contact Desktop.

5.7.2 SHOMI PERSONAL ASSISTANT EN ENREACH CONTACT DESKTOP

Puede utilizar Shomi Personal Assistant a través de la aplicación Enreach Contact Desktop. Para más información, consulta. <https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/es-ES/>

5.7.3 UTILIZANDO SHOMI PERSONAL ASSISTANT MEDIANTE LOS CÓDIGOS DE FUNCIÓN

Cuando los usuarios no tienen acceso al cliente Enreach Contact Desktop, también pueden iniciar o detener Shomi con la grabación de la conversación marcando los siguientes códigos de acceso a la función durante la llamada:

Función	Combinación de teclas
Iniciar Shomi análisis de llamada	*4
Detener Shomi análisis de llamadas	*5

5.7.4 INICIE SHOMI EL ANÁLISIS DE LLAMADAS AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE REACH

Los usuarios también pueden iniciar automáticamente el análisis de llamadas de Shomi cuando contesten a una llamada. Esto puede habilitarse activando la opción "Inicio automático del análisis de llamadas" en un perfil Reach. Cuando este perfil Reach esté activo, todas las llamadas se responderán automáticamente al iniciarse la llamada. Consulte *10.2 Configuración del REACH perfil*, página 89 para obtener más información sobre cómo configurar Reach.



Para acceder a la funcionalidad completa de Reach, incluidas las funciones de grabación y transcripción, los usuarios deben disponer de una cuenta de usuario web activa y válida. Además, se requiere acceso a la aplicación Enreach Contact Desktop.

6 INSTALACIONES

Las instalaciones son funciones de toda la plataforma que han de ser configuradas por un administrador. Enreach Contact ofrece varias funciones que puedes activar o desactivar antes de utilizar el servicio de forma individual. Las siguientes instalaciones están disponibles:

- *BLF*
- *Grupos asistentes*
- *Grupos privados*
- *Presencia en Microsoft Teams*
- *Hermanamiento*
- *Grabación de llamadas*
- *Shomi Asistente personal*
- *Grabaciones de audio*
- *SIP cifrado*
- *Identificador de llamadas de emergencia*

6.1 BLF

El Campo de Lámpara de Ocupada (BLF) te permite ver en un dispositivo fijo si un usuario está en una llamada. Especialmente adecuado para entornos donde las oficinas están divididas en varias salas o donde las personas trabajan en diferentes lugares, BLF te ayuda a mejorar tu accesibilidad y la calidad de tu servicio.

En el teléfono de un usuario, se puede programar una tecla de acceso rápido BLF para una extensión; cuando la extensión está disponible, la luz de la tecla de acceso rápido BLF está apagada; cuando suena una llamada en la extensión, la luz de la tecla de acceso rápido BLF parpadea; y cuando la extensión está ocupada, la luz de la tecla de acceso rápido BLF está encendida continuamente. Cuando suena una llamada en la extensión, la llamada se puede contestar presionando la tecla BLF. La cantidad de teclas de acceso rápido BLF que puedes usar está limi-

tada por la cantidad de teclas de acceso rápido que se pueden programar en la extensión; al usar módulos de extensión puedes aumentar la cantidad de teclas de acceso rápido disponibles. Sin embargo, para poder ver el estado BLF de otros usuarios, se le deben haber asignado los derechos apropiados en un grupo de privacidad, consultar [6.3 Grupos privados](#), página 49.

6.2 GRUPOS ASISTENTES

La funcionalidad del grupo de asistentes se utiliza para gerentes y/o miembros de la junta directiva y sus asistentes. Cada gerente tiene su propio número de marcación directa. Si se llama al gerente, la llamada se desvía al grupo de asistentes. El teléfono del gerente no suena, pero recibe una notificación en Enreach Contact Desktop con la opción de atender la llamada. Esta notificación desaparece cuando la llamada es contestada por uno de los asistentes. Los miembros del grupo de asistentes también reciben una notificación en Enreach Contact Desktop con el nombre del administrador y su estado de usuario y línea. Pueden responder o rechazar la llamada a través de la aplicación Enreach Contact Desktop.

Para configurar un grupo de asistentes

- 1 Crear un nuevo grupo privado siguiendo los pasos indicados en [6 Grupos privados](#), página 49.
- 2 Vaya a la cuenta Enreach Contact del cliente correspondiente y haga clic en la pestaña [Extensiones](#).
- 3 Haz clic en  junto al administrador para el cual quieres configurar la funcionalidad del grupo de asistentes.
- 4 En [Grupo de asistentes](#), selecciona el grupo privado correspondiente de la lista desplegable.
- 5 Haz clic en [Guardar](#).
 - ✓ Se crea el grupo de asistentes.

El siguiente paso es activar el desvío de llamadas del Grupo Asistente en los ajustes de Alcance:

- 6 Seleccione el usuario correspondiente y haga clic en **REACH** para abrir la configuración de REACH.
- 7 Haz clic en .
 - ✓ Aparece la página **Cambiar perfil**.
- 8 Haz clic en **Ocultar la configuración avanzada**.
 - ✓ Aparece la sección **Grupo Asistente**.
- 9 Haga clic en el menú desplegable y seleccione **Activado**.
- 10 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ El grupo de asistencia está configurado.

6.3 GRUPOS PRIVADOS

Un grupo privado es un grupo que contiene usuarios a los que se les pueden asignar derechos funcionales relacionados con la privacidad. Por ejemplo, atender llamadas, información BLF, notificaciones Enreach Contact Desktop, etc.

Para crear un grupo privado

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear un grupo privado en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 - ✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Crear Grupo Privado**.
 - ✓ Aparece el asistente **Crear grupo privado**.

Parámetro	Explicación
Nombre	Introduce un nombre para el grupo privado.
Descripción	Introduce una breve descripción para el propósito de este grupo privado.

Parámetro	Explicación
Miembros	Selecciona los miembros que quieres añadir a este grupo. Mantén presionada la tecla CTRL para seleccionar varios usuarios.

- 4 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ El grupo privado se guarda y se muestra en la pestaña **Grupos Privados**.

6.3.1 CONFIGURAR LOS GRUPOS PRIVADOS

Puedes otorgar permisos a los usuarios del grupo privado y añadir otros usuarios.

Para configurar un grupo privado

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear un grupo privado en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 - ✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Grupos Privados**.
 - ✓ Aparece la lista con todos los grupos privados para este cliente.
- 4 Haz clic en el nombre del grupo privado que quieres configurar.
 - ✓ Aparece la página **Grupo Privado**.
- 5 Haz clic en **Conceder permisos** para otorgar derechos sobre usuarios específicos.
 - ✓ Aparece la página **Conceder permisos**.

Parámetro	Explicación
Extensión	Introduce la extensión del usuario sobre el que los miembros del grupo privado deben tener permisos y selecciónala de la lista desplegable.
Permisos	

Parámetro	Explicación
Recepción de llamadas	Activa esta función para otorgar a los miembros de este grupo privado el permiso para atender llamadas desde esta extensión.
Retención de llamadas (recuperar)	Activa la casilla de verificación para habilitar la opción de retención de llamadas para este grupo privado, consultar 5.4 Retención de llamadas , página 42
Presencia BLF	Si activas esta opción, los miembros del grupo privado podrán ver el estado BLF de este usuario.
Notificaciones	Otorgas permiso a los miembros de este grupo privado para recibir notificaciones de llamadas entrantes a esta extensión en Enreach Contact Desktop.
Retraso de notificación en segundos	Si has activado la función Notificaciones, especifica si las notificaciones deben recibirse inmediatamente (cero segundos) o después de un tiempo determinado.
Escucha	Esta función permitirá a los miembros de este grupo privado escuchar esta extensión. Ver 5.5 Escucha , página 43.

- 6 Haz clic en **Guardar**.
 ✓ Tus cambios están guardados.

6.4 PRESENCIA EN MICROSOFT TEAMS

Por defecto, el estado de presencia del usuario en Enreach Contact se gestiona independientemente de Microsoft Teams.

Sin embargo, para los usuarios que trabajan activamente con Microsoft Teams, es posible sincronizar la información de presencia entre ambas plataformas. Esto garantiza que cuando el estado de un usuario cambie en Microsoft Teams -por ejemplo, a **En una llamada**, **En una reunión** o **Ausente**- el mismo estado se refleje automáticamente en Enreach Contact y viceversa.



Para permitir el acceso de su organización a los datos de presencia de Teams, debe autorizar nuestra aplicación. Esta acción requiere el consentimiento del administrador en el portal Microsoft Entra ID y sólo puede ser completada por un administrador del arrendatario.

Para activar la integración de presencia de Microsoft Teams para una cuenta

- 1 Abra la cuenta del cliente correspondiente.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
- 3 Abra el menú desplegable **Acciones** y haga clic en **Activar la integración de MS Teams Presence**.
- 4 Haz clic en **Confirmar**.
- 5 Se le redirigirá al portal de inicio de sesión de Microsoft para autorizar la integración.
- 6 Inicie sesión con sus credenciales de administrador de inquilinos en el portal Microsoft Entra ID para conceder el consentimiento de acceso a los datos de presencia de Teams.
 ✓ Una vez completados con éxito el inicio de sesión y el consentimiento, se activará la sincronización de presencia para la cuenta seleccionada.

6.5 HERMANAMIENTO

De forma predeterminada, los usuarios Enreach Contact pueden iniciar sesión en un dispositivo y realizar llamadas.



Enreach Contact Desktop y Enreach Contact Mobile están excluidos y no cuentan como dispositivos.

Sin embargo, ciertos tipos de usuarios necesitan más de un teléfono fijo, como los recepcionistas que usan un teléfono DECT además de su teléfono fijo en caso de que necesiten abandonar su escritorio, o los empleados que trabajan en varias ubicaciones o usan tanto un teléfono

de escritorio como un teléfono fijo y llamando vía Teams. Para este tipo de usuarios se puede activar la función "Hermanamiento". El hermanamiento permite a los usuarios estar registrados con su extensión en dos teléfonos fijos al mismo tiempo. Las llamadas entrantes sonarán en ambos teléfonos.

El inicio de sesión en un segundo dispositivo fijo se realiza de la misma manera que en un primer dispositivo, usando la tecla de acceso rápido "Iniciar sesión" en el dispositivo fijo o seleccionando la extensión del sistema respectiva. Si un usuario intenta iniciar sesión en un tercer dispositivo, recibirá un mensaje al iniciar sesión indicando que la cuenta ya ha iniciado sesión en la cantidad máxima de dispositivos. Después, el usuario tiene la opción de iniciar sesión en el tercer dispositivo y cerrar sesión automáticamente en los otros dos dispositivos. El cierre de sesión se realiza utilizando la tecla de acceso rápido "Cerrar sesión" o seleccionando la extensión del sistema correspondiente.



Si el usuario ha iniciado sesión en dos dispositivos fijos, se le da la opción de cerrar sesión sólo en ese dispositivo o cerrar sesión en ambos dispositivos.



Para obtener una lista de todas las extensiones del sistema, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.

Para activar el hermanamiento

- 1 Abra la cuenta del cliente correspondiente.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
- 3 Haz clic en **Extensiones**.
- 4 Junto al usuario para el que quieres activar el hermanamiento, haz clic en **Editar**.
 - ✓ Aparece la página **Editar extensión de usuario**.
- 5 Desplázate hasta **Permisos** y activa **Sí** junto a **Hermanamiento**.
 - ✓ Haz clic en **Guardar**.
- 6 El hermanamiento está activado para este usuario.

6.5.1 INICIO DE SESIÓN AUTOMÁTICO

Si has activado el hermanamiento para un usuario, puedes seleccionar en qué canales SIP debe iniciar sesión este usuario automáticamente.



Si el hermanamiento está habilitado, se pueden asignar dos canales SIP al usuario.

Para seleccionar canales SIP para el inicio de sesión automático

- 1 Abra la cuenta del cliente correspondiente.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
- 3 Haz clic en **Extensiones**.
- 4 Junto al usuario para el que quieres activar el hermanamiento, haz clic en **Editar**.
- 5 Aparece la página **Editar extensión de usuario**.
- 6 Si corresponde, activa el hermanamiento para el usuario.
- 7 Desplázate hasta **Inicio de sesión automático**.
- 8 Mantén presionada la tecla CTRL y haz clic en los canales SIP que quieres seleccionar para el usuario.
- 9 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Los canales SIP se asignan al usuario y éste inicia sesión automáticamente en el dispositivo conectado.



Alternativamente, puedes asignar un usuario a un canal SIP específico. Para hacer esto, abre la descripción general de **Canales** y haz clic en **Editar** junto al canal SIP al que quieres asignar un usuario.

6.6 GRABACIÓN DE LLAMADAS

Con la función de grabación de llamadas, puedes grabar llamadas entrantes y salientes de usuarios seleccionados. Para utilizar esta función, la función de grabación de llamadas debe estar activada. Para

acceder a las grabaciones de llamadas, debes tener asignado el rol de usuario correcto en tu cuenta de usuario web.

Cuando se activa la grabación de llamadas para un usuario, se graban todas las llamadas de este usuario. Para cumplir la normativa GDPR, es necesario anunciar cuándo se graba una llamada con fines de formación o control de calidad. Para las llamadas entrantes, esto puede implementarse en un anuncio de bienvenida/introducción. En el caso de las llamadas salientes, es necesario que se lo diga la persona que llama. Sin embargo, las personas que llaman a menudo olvidan esto al realizar una llamada y, por tanto, no cumplen la normativa GDPR. La opción **Grabación de llamadas** entrantes y salientes permite a los administradores desactivar la grabación de llamadas entrantes y/o salientes.

Hay dos roles de usuario disponibles para acceder a las grabaciones de llamadas:

- *Grabación de llamadas (Cuenta)*
- *Grabación de llamadas (Usuario final)*

6.6.1 GRABACIÓN DE LLAMADAS (CUENTA)

La función de grabación de llamadas (Cuenta) debe asignarse a administradores y/o supervisores, quienes deben tener acceso y administrar completamente las grabaciones de llamadas de todos los usuarios. Este rol le permite escuchar, descargar y borrar todas las llamadas grabadas. Para habilitar la opción de grabación de llamadas entrantes y salientes es necesario que la grabación de llamadas esté activada para la cuenta, consulte *Para activar la grabación de llamadas de un usuario*, página 53.

Cuando se activa la grabación de llamadas para la cuenta, se añade una nueva opción de grabación de llamadas **Grabación de llamadas salientes** en Instalaciones en la pestaña de detalles.

Enreach Contact

Detalle	Plan De Numeración	Extensiones	Extensiones Del Sistema
Instalaciones			
Grabación de llamadas	Sí	Desactivar	
Grabación de llamadas salientes	Sí	Desactivar	
Descarga indirecta de grabaciones de llamadas	Sí	Desactivar	

Por defecto, la **Grabación de llamadas salientes** está desactivada. Para activar la grabación de todas las llamadas salientes de todos los usuarios de la cuenta, pase el ratón por **Acciones** y haga clic en Activar la grabación de llamadas salientes.

Para activar la grabación de llamadas de una cuenta

- 1 Si procede, escriba el cliente para el que desea activar las grabaciones de llamadas en la barra de búsqueda y haga clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Activar las grabaciones de llamadas**.
- 4 Haz clic en **Guardar**.
✓ La grabación de llamadas para esta cuenta está activada.

6.6.2 GRABACIÓN DE LLAMADAS (USUARIO FINAL)

La función de grabación de llamadas (usuario final) debe asignarse a los usuarios que han de tener acceso a las grabaciones de sus propias llamadas telefónicas pero no escuchar las grabaciones de otros usuarios.



Los usuarios que tienen la función de grabación de llamadas (usuario final) no pueden eliminar grabaciones. Esto requiere la función Mostrar (Cuenta).

Para utilizar la función de grabación de llamadas, has de activarla en el entorno Enreach Contact del portal Operator.



Cuando la función de grabación de llamadas está habilitada para un usuario, se graban todas las llamadas de ese usuario.

Para activar la grabación de llamadas de un usuario

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres activar la grabación de llamadas en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Haz clic en el número de extensión del usuario al que quieres otorgarle permisos de grabación de llamadas.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Configuración**.

ACCIONES

Configuración

Cambiar Orden

Terminar El Pedido

Añadir Partida De Crédito

✓ Aparece la página **Editar extensión de usuario**.

- 5 Active **Sí** junto a **Grabar todas las llamadas entrantes** en **Grabación sistemática de llamadas** para activar la grabación de todas las llamadas entrantes de este usuario
- 6 Active **Sí** junto a **Grabar todas las llamadas salientes** en **Grabación sistemática de llamadas** para activar la grabación de todas las llamadas salientes de este usuario.



Ambas opciones pueden activarse o desactivarse independientemente, de modo que se graben todas las llamadas, sólo las entrantes, sólo las salientes o ninguna llamada de la extensión del usuario.

- 7 Haz clic en **Guardar**.
✓ Tus cambios se guardan y las llamadas de este usuario se grabarán en función de su selección.

6.6.3 GESTIÓN DE LA GRABACIÓN DE LLAMADAS

Puedes eliminar y descargar las llamadas grabadas. Existen tres formas diferentes de descargar las llamadas grabadas:

- Descarga directa
- Descarga indirecta (archivo ZIP)

- Servicio SFTP en el que los socios pueden descargar grabaciones de llamadas desde un sitio SFTP

Para gestionar la grabación de llamadas

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres activar la grabación de llamadas en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **GRABACIONES DE LLAMADAS**.
✓ Aparece la página con todas las grabaciones de llamadas de esta cuenta.
- 4 Activa la casilla de verificación junto a las grabaciones respectivas y selecciona una de las siguientes opciones:

Opción	Explicación
Eliminar	Haz clic en este botón para eliminar las grabaciones seleccionadas.
Descarga directa	Haz clic en este botón para descargar inmediatamente las grabaciones seleccionadas agrupadas en un único archivo ZIP. La descarga puede tardar algún tiempo dependiendo del número y duración de las grabaciones.
Descarga indirecta	Selecciona esta opción si está descargando muchas grabaciones o grabaciones de llamadas largas. Si haces clic en este botón, se preparará en segundo plano un único archivo ZIP que contiene las grabaciones seleccionadas. Cuando esté listo, el archivo se puede descargar desde la pestaña Archivos generados descargados. El archivo ZIP estará disponible durante 24 horas.

- 5 Haz clic en **Confirmar**.
✓ Las grabaciones son descargadas o eliminadas.

6.7 SHOMI ASISTENTE PERSONAL

Con la Shomi Personal Assistant se introduce un nuevo número de sistema. Los usuarios pueden marcar este número del sistema para iniciar la grabación de una conversación, el asistente personal puede entonces analizar la conversación y, por ejemplo, crear un resumen y/o una transcripción de la misma. A continuación, podrá acceder a ellas en el historial de llamadas del cliente Enreach Contact Desktop. Consulte 5.7 *Shomi Personal Assistant*, página 46 para obtener más información.

El número del sistema Shomi se puede marcar desde cualquier dispositivo y está incluido en la lista del cliente Enreach Contact Desktop, consulta *App. A: Extensiones del sistema*, página 111 para más información.

El Asistente Personal de Shomi puede activarse o desactivarse por cuenta o por usuario. Por defecto Shomi está habilitado para todos los usuarios, excepto para el usuario Enreach Contact Starter que no tienen acceso a Shomi. Cuando se desactiva Shomi para una cuenta o usuario, todas las funciones de Shomi no estarán disponibles y quedarán ocultas para el usuario o usuarios.

Para activar Shomi para una cuenta

- 1 Si procede, escribe en la barra de búsqueda el cliente para el que quieres habilitar Shomi y haz clic en su nombre.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
Junto a **Shomi Personal Assistant** verá para cuántos usuarios está habilitado el asistente personal.
- 3 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Activar el asistente Shomi AI en la cuenta** para habilitar Shomi para todos los usuarios de esta cuenta.
- 4 Haz clic en **CONFIRMAR**.
✓ Shomi está activado para todos los usuarios de esta cuenta.

Para activar o desactivar Shomi para un usuario

- 1 Si corresponde, escribe el cliente correspondiente en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Haga clic en el número de extensión del usuario para el que desea cambiar el uso de Shomi.
✓ Aparecerá la página de **detalles del pedido** del usuario.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Configuración**.

ACCIONES

Configuración

Cambiar Orden

Terminar El Pedido

Añadir Partida De Crédito

- ✓ Aparece la página **Editar extensión de usuario**.
- 5 Active **Sí** junto a **Activado** en Shomi **Asistente personal** para activar las funciones de Shomi para este usuario o active **No** para desactivar las funciones de Shomi para este usuario.
 - 6 Haz clic en **Guardar**.
✓ Shomi se activará o desactivará para este usuario en función de su selección.

6.8 GRABACIONES DE AUDIO

Llamando a la extensión del sistema correspondiente, puedes grabar grabaciones de audio. Después de grabar el texto, puedes vincularlo a una extensión. Esto es posible para los siguientes tipos de extensión:

- Extensión del buzón de voz
- Extensión de cola
- Extensión IVR
- Extensión de respuesta automática
- Selector de extensiones
- Extensión de autenticación



Para obtener una lista de todas las extensiones del sistema, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111.

Para gestionar la grabación de audios

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres administrar las grabaciones de audio en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **GRABACIONES DE AUDIO**.
✓ Aparece la página **Grabaciones de audio** y verás una lista con todas las grabaciones de esta cuenta.
- 4 Haz clic en **Reproducir** para escuchar la grabación.



Para eliminar una grabación, activa la casilla de verificación en el lado izquierdo junto a las grabaciones que quieres eliminar y haz clic en

Eliminar Las Grabaciones Seleccionadas



Para copiar la grabación a otra extensión, activa la casilla de verificación en el lado derecho, selecciona la extensión a la que quieres copiar la grabación de la lista desplegable y haz clic en **Copiar Grabación**.

6.9 SIP CIFRADO

El cifrado SIP es un mecanismo de seguridad que protege las comunicaciones de la sesión SIP contra escuchas o alteraciones. La función de cifrado SIP te permite cifrar las comunicaciones entre tus teléfonos VoIP fijos y la plataforma Enreach Contact. Cuando el cifrado SIP está habilitado, se utilizan los dos protocolos siguientes:

- **TLS (Capa de Seguridad de Transporte)**
TLS es un protocolo de seguridad ampliamente utilizado diseñado para facilitar la privacidad y la seguridad de los datos al comunicarse a través de Internet. En Enreach Contact, TLS cifra la señalización de las llamadas, lo que puede considerarse como la parte de establecimiento y finalización de una llamada.
- **Protocolo de Transporte Seguro en Tiempo Real (SRTP)**
SRTP es una extensión de RTP (Protocolo de Transporte en Tiempo Real) que incorpora funciones de seguridad mejoradas. SRTP cifra el audio actual de la llamada. Tanto el audio de las llamadas entrantes como las salientes están encriptados.

Para habilitar el cifrado SIP, debe estar habilitado en la cuenta del cliente. Una vez habilitado, el cifrado SIP sólo se puede habilitar para teléfonos VoIP que admitan el cifrado TLS/SRTP. Cuando el cifrado SIP está habilitado para un teléfono, el dispositivo se reaprovisiona (esto requiere reiniciarlo) y luego el dispositivo se conecta al proxy SIP cifrado de Enreach Contact (securevoip.voipoperator.tel, puerto 5062). Todo el tráfico SIP entre el teléfono y la plataforma Enreach Contact se cifrará con SRTP y TLS.

El cifrado SIP no se puede habilitar para teléfonos VoIP que no admiten el cifrado TLS/SRTP. No será necesario reaprovisionar estos teléfonos y se conectarán al Enreach Contact proxy SIP no cifrado (mv.voipopera-

tor.eu, puerto 5080). El tráfico SIP entre estos teléfonos y la plataforma Enreach Contact no está cifrado y utiliza el Protocolo de Transporte en Tiempo Real (RTP) y el Protocolo de Descripción de Sesión (SDP).



Para obtener una lista de dispositivos que admiten el cifrado SIP, consultar *App. B: Dispositivos*, página 116.

6.9.1 CARACTERÍSTICAS CLAVE

Las características clave del cifrado SIP son:

- El cifrado SIP sólo se puede habilitar para teléfonos VoIP que admitan TLS y SRTP.
- Al habilitar el cifrado SIP, se cifra todo el tráfico SIP (tanto de señalización como de medios) entre el teléfono VoIP y la plataforma Enreach Contact.
- El cifrado SIP se puede habilitar o deshabilitar para cada teléfono VoIP individual siempre que el teléfono admita el cifrado TLS/SRTP.
- Habilitar o deshabilitar el cifrado SIP requerirá reiniciar el teléfono VoIP.
- Tu red debe permitir que tu teléfono VoIP pueda conectarse al proxy SIP cifrado (securevoip.voipoperator.tel, puerto 5062).
- Se aceptan conexiones TLS > TLSv1.0 o más recientes.
- SRTP > Se admiten cifrados AES-CM y AES-F8

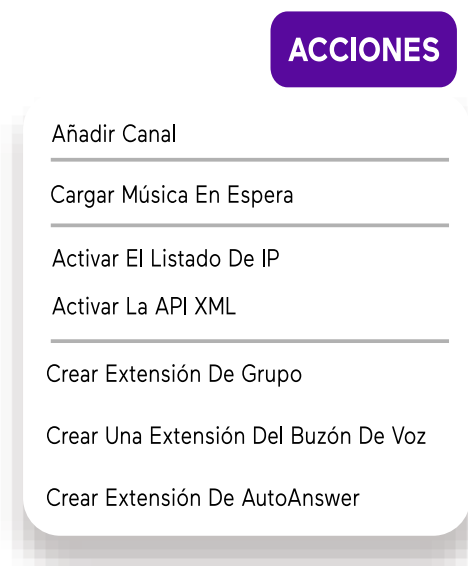
6.9.2 HABILITAR EL CIFRADO SIP EN UNA CUENTA

El cifrado SIP está deshabilitado de forma predeterminada. Para habilitar el cifrado SIP, primero debes habilitarlo en tu cuenta de cliente.

Para habilitar el cifrado SIP en una cuenta

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres habilitar el cifrado SIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.

- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Activar cifrado SIP**.



- ✓ Aparece el cuadro de diálogo **Activar proxy de cifrado SIP**.

Parámetro	Explicación
Cifrado SIP del Proxy	Selecciona qué proxy SIP cifrado se debe utilizar en la lista desplegable. Actualmente sólo se admite una opción (securevoip.voipoperator.tel / 5062).
Forzar configuración al CPE existente	Activa la casilla de verificación si quieres que el SIP cifrado esté habilitado para todos los canales y dispositivos de la cuenta que admitan el cifrado TLS/SRTP.
Configurar firmware para firmware recomendado	Activa la casilla de verificación para actualizar el firmware de los dispositivos a la versión recomendada como se especifica en la página de administración del firmware del CPE.

Parámetro	Explicación
Reiniciar dispositivos	Activa la casilla de verificación para activar inmediatamente un reinicio de todos los teléfonos que admitan el cifrado TLS/SRTP. Los dispositivos que no admiten el cifrado TLS/SRTP no se reiniciarán. Para habilitar el cifrado SIP para un dispositivo, este debe reaprovisionarse y reiniciarse. Si la opción Reiniciar dispositivo está activada, esto se hace de forma inmediata y automática.



Durante el reinicio, los teléfonos no estarán disponibles por un corto período de tiempo. Si quieres reaprovisionar los teléfonos en un momento diferente, debes desactivar Reiniciar dispositivos y reiniciar manualmente los teléfonos o actualizar el firmware de los teléfonos en la página de configuración de CPE.

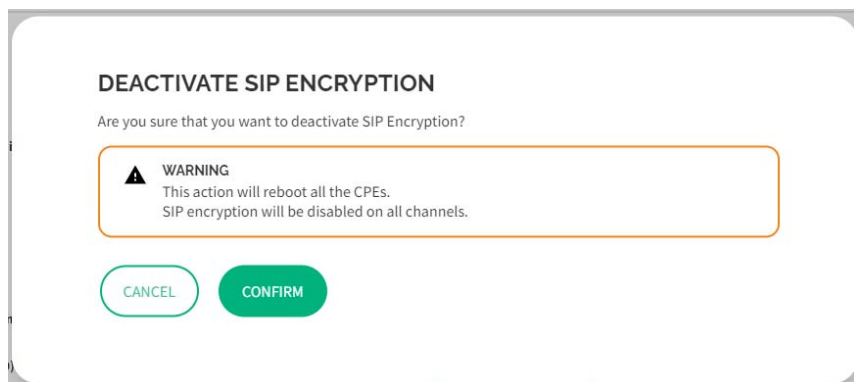
- 4 Haz clic en **Activar**.
✓ El cifrado SIP está habilitado en la cuenta.

6.9.3 DESHABILITAR EL CIFRADO SIP EN UNA CUENTA

Puedes desactivar el cifrado SIP en tu cuenta de cliente.

Deshabilitar el cifrado SIP en una cuenta

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres desactivar el cifrado SIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Junto a **Cifrado SIP**, haz clic en **DESACTIVAR**.
✓ Aparece el cuadro de diálogo **Desactivar cifrado SIP**.



- 4 Haz clic en **Confirmar**.
 - ✓ El cifrado SIP está deshabilitado para todos los dispositivos de la cuenta y todos los dispositivos para los que se habilitó el cifrado SIP se reaprovisionan y reinician.

6.9.4 HABILITAR Y DESHABILITAR EL CIFRADO SIP PARA UN CANAL

Puedes habilitar o deshabilitar el cifrado SIP para un canal específico.

Para habilitar el cifrado SIP para un canal

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres habilitar el cifrado SIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 - ✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **Canales**.
 - ✓ Aparece la lista con todos los canales.
- 4 Junto al canal para el que quieres habilitar el cifrado SIP, haz clic en **Editar**.
 - ✓ Aparece la página **Editar canal**.

- 5 En **SIP cifrado** activa **Activado** si quieres habilitar el cifrado SIP para este canal.
 - ✓ El cifrado SIP está habilitado para este canal. Si un dispositivo está vinculado a este canal, este se reaprovisionará y reiniciará.
- o
- 6 En **SIP cifrado** activa **Desactivado** si quieres desactivar el cifrado SIP para este canal.
 - ✓ El cifrado SIP está deshabilitado para este canal. Si un dispositivo está vinculado a este canal, este se reaprovisionará y reiniciará.



El SIP cifrado también se puede habilitar cuando se vincula un nuevo dispositivo a un canal. Si el dispositivo admite el cifrado TLS/SRTP, puedes habilitar/deshabilitar el cifrado SIP (TLS/SRTP) cuando el dispositivo se añade al canal. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consultar *App. B: Dispositivos*, página 116.

6.10 IDENTIFICADOR DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Cuando un usuario llama a un número de emergencia (como el 112), estamos legalmente obligados a enviar un identificador de llamada, para que los servicios de emergencia puedan devolver la llamada cuando ésta se desconecte.

Cuando se asocia un identificador de llamada al usuario (como cuando un identificador de llamada es configurado por el usuario o administrador en REACH), entonces este identificador de llamada será enviado cuando se llame a un número de emergencia.

Sin embargo, no siempre está disponible un identificador de llamada, por ejemplo, cuando no está configurado ningún identificador de llamada en REACH, cuando un usuario hace una llamada anónima utilizando el prefijo #31#, o cuando no hay ninguna extensión de usuario registrada en un teléfono de sobremesa.

Con la opción **Identificador de llamadas de emergencia**, los administradores pueden configurar qué número debe enviarse como identi-

cador de llamada en las llamadas de emergencia cuando no haya identificadores de llamada disponibles.

El Identificador de llamadas de emergencia puede configurarse en los tres niveles siguientes.

Nivel	Ubicación	Descripción
Cuenta	Pestaña Detalle en Detalle	Identificador general de llamada de emergencia fallida, se aplica cuando no se ha configurado ningún identificador de llamada de emergencia fallida ni en el nivel de canal ni en el de extensión de usuario.
Usuario	Extensiones de usuario	Identificador de llamadas de emergencia vinculado a un usuario. Se aplica cuando el usuario llama a un número de emergencia y no hay identificadores de llamada asociados al usuario.
Canal	Ajustes del canal	Identificador de llamadas de emergencia vinculado a un canal/CPE. Se aplica cuando se llama a un número de emergencia desde un CPE cuando no hay ninguna extensión de usuario conectada.



Te recomendamos encarecidamente que configures como Identificador de Llamadas de Emergencia de Reserva un número de teléfono que esté siempre localizable, para que los servicios de emergencia siempre puedan localizar a una persona cuando vuelva a llamar en caso de emergencia.

6.10.1 CONFIGURAR EL IDENTIFICADOR DE LLAMADA DE EMERGENCIA PARA LA CUENTA

En la pestaña Detalle, en Instalaciones, se puede configurar el identificador genérico de llamada de emergencia de emergencia para la cuenta. Cuando se llama a un número de emergencia y no hay disponible ningún identificador de llamada y no está configurado ningún Identificador de Llamada de Emergencia Fallback en el nivel de extensión de usuario o de canal, este número de teléfono se enviará como identificador de llamada.

Para cambiar el Identificador de llamadas de emergencia de la cuenta

- 1 Si corresponde, escribe el cliente correspondiente en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página [Datos del cliente](#).
- 2 En el menú, haz clic en [Enreach Contact](#).
✓ Se abre la pestaña [Detalle](#).
- 3 Junto a [Identificador de llamadas de emergencia](#) pulsa en [Editar](#).
✓ Aparece el cuadro de diálogo [EDITAR IDENTIFICADOR DE LLAMADAS DE EMERGENCIA ALTERNATIVO](#).
- 4 Selecciona cualquiera de los números de empresa del menú desplegable, es decir, cualquier número de la cuenta que no esté vinculado a un usuario individual.
- 5 Haz clic en [Guardar](#).
✓ Se guarda el identificador de llamada de emergencia de la cuenta.



Para garantizar que este número esté siempre localizable para los servicios de emergencia, te recomendamos encarecidamente que configures un número de teléfono que esté siempre atendido (como el número de respuesta a emergencias de una empresa), de modo que los servicios de emergencia siempre puedan ponerse en contacto con una persona real al devolver la llamada en caso de emergencia.



Configurar el Identificador de Llamada de emergencia a nivel de cuenta es obligatorio y cuando no se configura el Identificador de Llamada de Emergencia no se puede guardar ningún cambio en la configuración de la cuenta.



En las cuentas en las que aún no esté configurado el Identificador de Llamadas de emergencia, se seleccionará un número de empresa aleatorio de la cuenta y se enviará como identificador de llamada en las llamadas de emergencia cuando no haya ningún identificador de llamada disponible.

6.10.2 CONFIGURAR EL IDENTIFICADOR DE LLAMADAS DE EMERGENCIA PARA UN USUARIO

Opcionalmente, el identificador de llamadas de emergencia también se puede configurar en los ajustes de extensión del usuario. Este ajuste se utiliza cuando se llama a un número de emergencia desde un dispositivo asociado a esta extensión de usuario y no se dispone de identificador de llamada. Puede ser un teléfono de escritorio en el que el usuario haya iniciado sesión, un cliente de softphone (como la aplicación para escritorio o móvil) o un teléfono móvil gestionado vinculado al usuario.



El número que puedes configurar aquí podría ser, por ejemplo, el número de respuesta a emergencias del departamento o edificio donde trabaja el usuario.



Configurar el identificador de llamadas de emergencia en los ajustes de la extensión del usuario es opcional y cuando no se configura se utilizará el ID de llamada de emergencia de emergencia de emergencia de la cuenta, consulta 6.10.1 *Configurar el identificador de llamada de emergencia para la cuenta*, página 59.

Para cambiar el identificador de llamadas de emergencia de un usuario

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar un grupo en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página [Datos del cliente](#).
- 2 En el menú, haz clic en [Enreach Contact](#).
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña [Extensiones](#).
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 Junto a la extensión de usuario a la que quieres cambiar el identificador de llamada de emergencia, pulsa [Editar](#).
✓ Aparece la página [Editar extensión de usuario](#).
- 5 En [Configuración](#), elige un identificador de llamadas de emergencia en el menú desplegable.
- 6 Haz clic en [Guardar](#).
✓ Se guarda el identificador de llamada de emergencia para la extensión de usuario.

6.10.3 CONFIGURAR EL IDENTIFICADOR DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN UN CANAL

También se puede llamar a los servicios de emergencia (como el 112) desde un teléfono fijo cuando no hay ninguna extensión de usuario registrada en el dispositivo. Como no se puede vincular ningún usuario a estas llamadas, no se dispone de identificador de llamadas. Para garantizar que los servicios de emergencia puedan devolver la llamada a un número que se encuentre cerca del dispositivo que ha llamado, puedes configurar un ID de llamada de emergencia en el canal al que está vinculado un dispositivo. Este número puede ser, por ejemplo, el número de la recepción del lugar donde se encuentra el teléfono.



Configurar el identificador de llamada de emergencia en los ajustes del canal es opcional y, cuando no se configura, se utilizará el identificador de llamada de emergencia de la cuenta.

Para cambiar el identificador de llamada de emergencia en un canal

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres habilitar el cifrado SIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **Canales**.
✓ Aparece la lista con todos los canales.
- 4 Junto al canal para el que quieres cambiar el identificador de llamada de emergencia, pulsa **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar canal**.
- 5 En **General**, elige un Identificador de Llamadas de Emergencia en el menú desplegable.
- 6 Haz clic en **Guardar**.
✓ Se guarda el identificador de llamada de emergencia para el canal.

6.11 VINCULAR USUARIO A CANAL/TERMINAL

Con la opción de vincular usuario a canal/terminal en Operator, los administradores pueden ahora vincular usuarios a un canal. Cuando un terminal (como un teléfono de sobremesa, un dispositivo DECT o un sistema de interfono) se conecta al canal, el usuario se aprovisiona automáticamente en el terminal y no necesita realizar ninguna acción (como

iniciar sesión en el dispositivo con su número de extensión y código pin) y el dispositivo está inmediatamente listo para su uso.

6.11.1 CARACTERÍSTICAS CLAVE

- Zero-Touch-Provisioning: Desde Operator, los administradores pueden aprovisionar usuarios en terminales sin necesidad de que el usuario final realice ninguna acción.
- Vincula usuarios a un canal, cuando un terminal se conecte al canal el usuario se aprovisionará automáticamente en el dispositivo.
- Cuando en Operator un usuario está vinculado a un terminal, sólo los administradores pueden eliminar al usuario del dispositivo, y los usuarios finales no pueden desconectarse del dispositivo.
- Cuando un usuario esté vinculado a un terminal, el hotdesking se desactivará para este dispositivo, lo que significa que los usuarios no podrán iniciar sesión con otros números de extensión en este dispositivo.
- Cuando un usuario es desvinculado del canal/terminal por un administrador, entonces se habilita el hotdesking para el dispositivo y los usuarios pueden iniciar sesión con su número de extensión en el dispositivo.
- Cuando se activa el twinning para un usuario, éste puede estar vinculado a 1 ó 2 canales. Cuando se vincula a 2 canales y ambos están conectados a un terminal, el usuario será aprovisionado en ambos dispositivos.



Cuando se activa el listado de IP en la cuenta, entonces es necesario añadir la dirección IP del CPE a la lista de IP permitidas. De lo contrario, el aprovisionamiento de usuarios fallará. Cuando el listado de IP está desactivado, esto no es necesario.

Los usuarios pueden vincularse a un canal/terminal de dos formas, vinculando un canal a un usuario o vinculando un usuario a un canal.

Para vincular un canal a un usuario

- 1 Si corresponde, escribe el cliente correspondiente en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **Canales**.
✓ Aparece la lista con todos los canales.
- 4 Junto al canal que quieras vincular a una extensión de usuario, haz clic en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar canal**.
- 5 En **Vincular usuario a canal/terminal** selecciona la extensión de usuario que hay que aprovisionar.



Sólo puedes seleccionar extensiones de usuario que actualmente no estén registradas en un dispositivo fijo.

- 6 Para borrar la configuración y no seleccionar ninguna extensión de usuario, selecciona la opción - **Por favor, elija** -.
- 7 Haz clic en **Guardar** para aplicar los cambios.
✓ Cuando se conecte un terminal al canal, la extensión de usuario se aprovisionará automáticamente en el terminal.



Para ver si un usuario está vinculado a un canal y cuál es, ve a los detalles del canal haciendo clic en el nombre del canal en la pestaña **Canal** y ve a la opción **Vincular usuario a canal/terminal**.

Para desconectar a un usuario de un canal

- 1 Si corresponde, escribe el cliente correspondiente en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.

- 3 Haz clic en **Canales**.
✓ Aparece la lista con todos los canales.
- 4 Junto al canal que quieres vincular a un usuario, haz clic en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar canal**.
- 5 En **Vincular usuario a canal/terminal** verás la extensión conectada.
- 6 Haz clic en **Desconectar**.
- 7 Haz clic en **Confirmar**.
✓ La extensión de usuario se desconectará automáticamente y se activará el hotdesking en el dispositivo, permitiendo a los usuarios finales iniciar sesión con sus extensiones de usuario en el dispositivo.

Para vincular un usuario a un canal

- 1 Si corresponde, escribe el cliente correspondiente en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la línea de la respectiva extensión de usuario pulsa en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar extensión de usuario**.
- 5 En **Vincular usuario a canal/terminal** selecciona el canal en el menú desplegable.



Sólo se pueden seleccionar los canales que no estén conectados a extensiones de usuario. Cuando un terminal está conectado al canal, se muestra detrás del nombre del canal.

- 6 Para borrar el ajuste y no seleccionar ningún canal, selecciona la opción - **Por favor, elija** -.
Cuando el twinning está activado para la extensión de usuario, se pueden seleccionar dos canales.

- 7 Selecciona con CTRL+clic derecho uno o dos canales
 - ✓ Cuando se seleccionan 2 canales, el usuario será aprovisionado en los terminales conectados a ambos canales.
 - ✓ Cuando se selecciona un canal, el usuario sólo será aprovisionado al terminal de este canal y aún podrá conectarse a un segundo dispositivo.
- 8 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Cuando se conecte un terminal al canal o canales, el usuario se aprovisionará automáticamente al CPE.

7 PLANES DE NUMERACIÓN Y CONFIGURACIÓN HORARIA

Con las opciones de configuración horaria y plan de numeración en Enreach Contact, puedes administrar la disponibilidad y accesibilidad de tu organización.

En un plan de numeración, los números de teléfono de tu organización se pueden vincular a sus extensiones, lo que te brinda control total sobre cómo se enrutan las llamadas entrantes dentro de tu organización. Al utilizar configuraciones horarias, cambia automáticamente entre diferentes planes de numeración, lo que te permite administrar la accesibilidad de tu organización automáticamente.

Al configurar diferentes esquemas de planes de numeración, puedes gestionar la accesibilidad de diferentes partes de tu organización, por ejemplo, puedes tener diferentes horarios de apertura y cierre para distintas ubicaciones o departamentos dentro de la misma cuenta de cliente.

Esquemas de planes de numeración

Planes de marcación

7.1 ESQUEMAS DE PLANES DE NUMERACIÓN

Un esquema de plan de numeración es una configuración de plan de numeración completa que se puede utilizar para gestionar la accesibilidad de (parte de) tu organización. Puedes tener varios esquemas de planes de numeración dentro de una cuenta. Dentro de una cuenta de cliente, se puede configurar un esquema de plan numérico separado para cada departamento, ubicación o número principal.

Cada esquema de plan de numeración incluye:

- Uno o más planes de numeración (tablas que vinculan números de teléfono externos con números de extensión internos)
- Una configuración horaria (un esquema horario en el que se puede activar un plan de numeración específico en función de la hora del día, el día de la semana, la hora de inicio/día y/o la hora de finalización/día)
- Una tabla de vacaciones (una cuadrícula en la que se pueden especificar varios periodos de vacaciones, en la que se activan planes de numeración específicos)
- Un plan de numeración activo (establecido mediante anulación manual, la tabla de vacaciones o la lista)



Cada cuenta nueva tiene un esquema de plan de numeración principal de forma predeterminada. Este esquema es el esquema alternativo general para toda la organización y, por lo tanto, no se puede eliminar.

Crear esquemas de planes de numeración

Cambiar el nombre de los esquemas del plan de numeración

Eliminar esquemas de planes de numeración

7.1.1 CREAR ESQUEMAS DE PLANES DE NUMERACIÓN

Puedes añadir esquemas de planes de numeración en el entorno Enreach Contact en Operator.

Para crear un esquema de plan de numeración

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear un esquema de plan de numeración en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Plan de numeración**.
✓ Aparece la descripción general del plan de numeración.

- 4 Haz clic en **Añadir**.
 - ✓ Aparece el cuadro de diálogo **Añadir esquema de plan de numeración**.
- 5 Introduce un nombre para el nuevo esquema del plan de numeración y haz clic en **Guardar**.
 - ✓ El esquema del plan de numeración se guarda y se puede seleccionar en las opciones del esquema del plan de numeración.

7.1.2 CAMBIAR EL NOMBRE DE LOS ESQUEMAS DEL PLAN DE NUMERACIÓN

Puedes cambiar el nombre de los esquemas del plan de numeración.

Para cambiar el nombre de un esquema de plan de numeración

- 1 Si corresponde, escribe el cliente bajo el que quieres cambiar el nombre de un esquema de plan de numeración en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 - ✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Plan de numeración**.
 - ✓ Aparece la descripción general del plan de numeración.
- 4 Selecciona el esquema del plan de numeración cuyo nombre quieres cambiar de la lista desplegable y haz clic en **Renombrar esquema de plan de numeración**.
 - ✓ El nombre del esquema del plan de numeración está guardado.

7.1.3 ELIMINAR ESQUEMAS DE PLANES DE NUMERACIÓN

Puedes eliminar los esquemas del plan de numeración.



El esquema del plan de numeración principal no se puede eliminar.



Al eliminar el esquema del plan de numeración, también se eliminarán todos los días festivos, horarios, planes de numeración y números vinculados.

Para eliminar un esquema de plan de numeración

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar un esquema de plan de numeración en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 - ✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Plan de numeración**.
 - ✓ Aparece la descripción general del plan de numeración.
- 4 Selecciona el esquema del plan de numeración que quieres eliminar de la lista desplegable y haz clic en **Eliminar**.
 - ✓ Se elimina el esquema del plan de numeración.

7.2 PLANES DE MARCACIÓN

Se necesitan planes de numeración para vincular los números de teléfono externos de tu organización con los números de extensión internos, de modo que se pueda acceder a tus extensiones desde la red telefónica pública global (PSTN). En un plan de numeración, un número

de teléfono externo se puede vincular a una sola extensión. Puede ser cualquier tipo de extensión, por ejemplo, una extensión de usuario, una extensión de grupo, una extensión de cola, un TBR, un LBR, etc.

Dentro de un esquema de plan de numeración, se pueden crear hasta 99 planes de numeración diferentes. En cada uno de estos planes de numeración, puedes configurar la accesibilidad de tu organización para una situación específica. Por ejemplo, se puede crear un plan de numeración para gestionar la accesibilidad de tu organización durante el horario de apertura, se pueden configurar otros planes de numeración para horarios de cierre, almuerzo, periodos festivos, emergencias, etc.

Para cada esquema de plan de numeración, sólo se puede habilitar un plan de numeración en cualquier momento. Un esquema de plan de numeración se puede activar mediante una configuración horaria, un horario de vacaciones o una anulación manual.

Existen tres formas diferentes de activar planes de numeración:

- Activación automática mediante configuración horaria, ver 7.2.5 *Activar planes de numeración automáticamente por días específicos*, página 68
- Activación automática mediante calendario de días festivos, ver 7.2.4 *Activar planes de numeración automáticamente por días festivos*, página 67
- Activación manual, ver 7.2.6 *Activar planes de numeración manualmente*, página 69



La activación de un horario de días festivos anulará cualquier activación de configuración en cualquier momento. Una anulación manual anulará la configuración horaria y el plan de vacaciones.

Crear planes de numeración

Añadir números a un plan de numeración

Copiar planes de numeración

Activar planes de numeración automáticamente por días festivos

Activar planes de numeración automáticamente por días específicos

Activar planes de numeración manualmente

Activación de planes de numeración vía IVR

7.2.1 CREAR PLANES DE NUMERACIÓN

Puedes crear planes de numeración en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para crear un plan de numeración

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear un plan de numeración en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Plan de numeración**.
✓ Aparece la descripción general del plan de numeración.
- 4 Selecciona el esquema de plan de numeración al que quieres agregar el plan de numeración de la lista desplegable **Seleccionar esquema de plan de numeración**.
- 5 Selecciona el número al que quieres asignar el nuevo plan de numeración en la lista desplegable **Seleccionar plan de numeración**.



Si el plan de numeración seleccionado todavía está vacío, aparece una advertencia. Haz clic en **Cancelar** para continuar.

- 6 Asigna un nombre al nuevo plan de numeración haciendo clic en

Renombrar plan de numeración

- 7 Continúa con los pasos bajo 7.2.2 *Añadir números a un plan de numeración*, página 66.

7.2.2 AÑADIR NÚMEROS A UN PLAN DE NUMERACIÓN

Una vez creado el plan de numeración, se deben crear los números de teléfono y de extensión. Antes de configurar los planes de numeración, ten en cuenta lo siguiente:

- Un número de teléfono sólo se puede utilizar en un esquema de plan de numeración
- En el mismo esquema de plan de numeración, se puede incluir un número de teléfono en cualquier plan de numeración.
- Los números de extensión no están restringidos y se pueden utilizar en cualquier esquema de plan de numeración y plan de numeración.

Para añadir números a un plan de numeración

- 1 Una vez creado el plan de numeración, haz clic en **Añadir** junto a **Números**.
- ✓ Aparece el cuadro de diálogo **Enlaces de números y extensiones**.

Etiqueta	Explicación
Número	Selecciona el número de teléfono que quieres incluir en el plan de numeración.
Extensión	Introduce la extensión a la que se debe vincular el número. El número se puede vincular a cualquier usuario o extensión de función. Cuando el número está vinculado a una extensión y el plan de numeración está activado, todas las llamadas se desviarán a este número.
Prefijo para número entrante	Opcionalmente, introduce un prefijo. Para las llamadas entrantes, este prefijo se añade a la pantalla del número y se muestra en la pantalla del teléfono cuando un usuario recibe una llamada en este dispositivo. Esta información permite al usuario identificar qué número ha marcado la persona que llama.

- 2 Haz clic en **Guardar**.
- ✓ El número se añade al plan de numeración.

7.2.3 COPIAR PLANES DE NUMERACIÓN

Puedes crear un nuevo plan de numeración copiando un plan de numeración existente. Cuando se copia un plan de numeración, el nuevo plan de numeración será una copia exacta y podrá modificarse sin afectar el plan de numeración original. Con esto, evitas introducir todos los números varias veces para diferentes planes de numeración.

Para copiar plan de numeración

- 1 Haz clic en **Copiar** junto a **Plan de numeración**.
- ✓ Aparece el cuadro de diálogo **Copiar plan de numeración**.

Etiqueta	Explicación
Copiar plan de numeración	Selecciona el plan de numeración que quieres copiar de la lista desplegable.
Para el plan de numeración	Selecciona el plan de numeración de destino en el que quieres copiar el plan de numeración. El plan de numeración de destino se sobrescribirá y se perderá cualquier configuración en ese plan de numeración.

- 2 Haz clic en **Guardar**.
- ✓ El plan de numeración se copia al plan de numeración deseado.

7.2.4 ACTIVAR PLANES DE NUMERACIÓN AUTOMÁTICAMENTE POR DÍAS FESTIVOS

Un plan de numeración se puede activar automáticamente a través de un calendario de días festivos en el que se puede activar un plan de numeración para un período de tiempo específico basado en días y horas calendario.

Para añadir un periodo de vacaciones

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres añadir un período de vacaciones en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 - ✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Plan de numeración**.
 - ✓ Aparece la descripción general del plan de numeración.
- 4 En **Configuración horaria**, haz clic en **Festivos**.
- 5 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Añadir Periodo**.

ACCIONES

Añadir Periodo

✓ Aparece el cuadro de diálogo **Crear estado**.

Etiqueta	Explicación
Descripción	Introduce un nombre para el periodo de vacaciones.
Fecha de inicio	Selecciona la fecha de inicio del periodo de vacaciones.
Fecha de inicio	Introduce una hora a la que debe comenzar el período de vacaciones.
Hora de finalización	Selecciona la fecha de finalización del periodo de vacaciones.
Hora de finalización	Introduce una hora a la que debería comenzar el período de vacaciones.
Plan de numeración	Selecciona el plan de numeración que debe estar activo durante este período en la lista desplegable.

6 Haz clic en **Guardar**.

El período de vacaciones se guarda y aparece en la lista **Vacaciones**.

7.2.5 ACTIVAR PLANES DE NUMERACIÓN AUTOMÁTICAMENTE POR DÍAS ESPECÍFICOS

Además de los periodos vacacionales, también se pueden activar automáticamente planes de numeración para determinados días de la semana y horas del día. Así, se pueden activar planes de numeración específicos en horario de apertura, mediodía, fuera de horario, fines de semana, etc.

Para cada entrada, el cronograma muestra el día y la hora de inicio, el día y la hora de finalización y la cantidad de planes activos durante ese período. Esto también se muestra visualmente en la tabla del cronograma. En el cronograma, el período activo se muestra en verde.



Para garantizar que tu organización no se vuelva inalcanzable, se recomienda configurar siempre un plan de numeración alternativo que sea válido para toda la semana. Esto garantiza que un plan de numeración de llamadas esté siempre activo en todo momento.

Para añadir un horario específico

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres añadir un horario específico en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.

- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Plan de numeración**.
✓ Aparece la descripción general del plan de numeración.
- 4 En **Automáticamente** haga clic en  .
✓ Aparece el cuadro de diálogo **Crear período**.
- 5 Activa **Por día** si quieres que los planes de numeración estén activos en días específicos de la semana y activa la(s) casilla(s) de verificación del(los) día(s) respectivo(s).
o
- 5 Activa **Por período** si quieres que el plan de numeración esté activo durante toda la semana y especifica la fecha de inicio y finalización.

Etiqueta	Explicación
Fecha de inicio	Introduce una hora de inicio a partir de la cual el plan de numeración debería estar activo.
Hora de finalización	Introduce una hora de inicio a partir de la cual el plan de numeración debería ser desactivado.
Plan de numeración	Selecciona el plan de numeración que debe estar activo durante este período en la lista desplegable.

- 6 Haz clic en  .

7.2.6 ACTIVAR PLANES DE NUMERACIÓN MANUALMENTE

Además de la activación automática mediante la configuración horaria o la programación de vacaciones, los planes numéricos también se pueden activar manualmente.



Una vez que el plan de numeración se activa manualmente, permanecerá activo hasta que se desactive la sobrescritura manual.

Para activar planes de numeración manualmente

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres activar manualmente un plan de numeración en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Plan de numeración**.
✓ Aparece la descripción general del plan de numeración.
- 4 En **Manualmente** activa la casilla de verificación **Establece configuración de tiempo** y selecciona el plan de numeración que desea activar en la lista desplegable.
- 5 Haz clic en  .
✓ El plan de numeración está activado.

7.2.7 ACTIVACIÓN DE PLANES DE NUMERACIÓN VÍA IVR

Además de la configuración horaria automática y la opción de anulación manual, los usuarios también pueden activar planes de numeración llamando al IVR de configuración horaria. Los usuarios pueden llamar al IVR de configuración horaria marcando la extensión del sistema respectivo, consultar *App. A: Extensiones del sistema*, página 111. Al usuario se le presenta un menú IVR, en el que se puede seleccionar una de las siguientes opciones:

- Pulsa 1 seguido de #: *Cambiar temporalmente el plan de numeración*
- Pulsa 2 seguido de #: *Sobrescribir permanentemente el plan de numeración*
- Pulsa 3 seguido de #: *Activar configuración horaria*



Para acceder a la configuración horaria de IVR, los usuarios deben tener derechos para acceder a ella, consultar *Para asignar derechos de configuración horaria a un usuario*, página 70.



Los planes de numeración también se pueden activar en la aplicación móvil REACH y en la aplicación Enreach Contact Desktop.

Cambiar temporalmente el plan de numeración

Cuando el usuario selecciona la opción 1, primero se le solicita que introduzca el número del esquema del plan de numeración. Si la cuenta tiene sólo un esquema de plan de numeración, se omite este paso. Después de seleccionar el esquema del plan de numeración, se solicita al usuario que introduzca el número del plan de numeración que se activará temporalmente. Cuando el usuario introduzca un número válido, se reproducirá una confirmación y el plan de numeración se activará inmediatamente. Permanecerá activo hasta el próximo cambio programado en el plan de numeración en el cronograma, luego se activa el plan de numeración proporcionado en el cronograma. Las transferencias temporales están incluidas en el cronograma y se eliminan automáticamente una vez que la transferencia temporal haya expirado.

Sobrescribir permanentemente el plan de numeración

Se puede habilitar una transferencia permanente del plan de numeración seleccionando la opción 2 en la configuración horaria del IVR. La sobrescritura permanente es lo mismo que la sobrescritura manual. Cuando un usuario selecciona la opción 2, primero se le solicita que introduzca el número del esquema del plan de numeración. Si la cuenta tiene sólo un esquema de plan de numeración, se omite este paso. Una vez seleccionado el esquema del plan de numeración, se solicita al usuario que introduzca el número del plan de numeración que se activará permanentemente. Si el usuario introduzca un número válido, se reproduce una confirmación y el plan de numeración se activa inmediatamente. El plan de numeración permanece activado hasta que se deshabilite la sobrescritura.

Activar configuración horaria

Para habilitar la configuración del horario, los usuarios pueden seleccionar la opción 3 en la configuración del horario IVR. Luego se le solici-

tará al usuario que introduzca el número del cronograma del plan de numeración para el cual se debe habilitar la configuración del cronograma horario. Si la cuenta tiene sólo un esquema de plan de numeración, se omite este paso. Luego, el usuario escucha un mensaje de confirmación y se cancela cualquier sobrescritura y se activan los planes de numeración según la configuración horaria.

Para asignar derechos de configuración horaria a un usuario

- 1 Si corresponde, escribe el cliente al que quieres asignar derechos de configuración de tiempo en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
- 4 Haz clic en **Editar** junto al usuario correspondiente.
- 5 En **Permisos** habilita la **Configuración de hora** activando la casilla de verificación **Sí**.
- 6 Haz clic en **Guardar**.
✓ Los derechos de configuración horaria están asignados a este usuario.

8 EXTENSIÓN DE COLA

Las extensiones de cola de Enreach Contact son capaces de distribuir automáticamente las llamadas (ACD). Desde las extensiones de cola se contestan las llamadas entrantes y se redirigen al personal de la empresa más cualificado para atender la petición de la persona que llama. Las extensiones de cola permiten gestionar un gran volumen de llamadas entrantes ya que se puede ajustar el flujo y la cantidad de llamadas que gestionan los usuarios.

Cada extensión de cola tendrá su propio número de extensión, este podrá marcarse desde cualquier extensión que pertenezca a tu organización. Puede vincularse al plan de marcación de un número de teléfono externo para que puedan marcarlo personas que no pertenezcan a tu empresa.



Para poder usar las funcionalidades de cola de Enreach Contact, primero debes contratar extensiones de cola dentro del portal de Operator, ver [8.4 Ajustes de extensiones de cola](#), página 73.

Lógica de colas

Disponibilidad de los usuarios

Locuciones y música de espera

Ajustes de extensiones de cola

Opciones de extensiones de cola

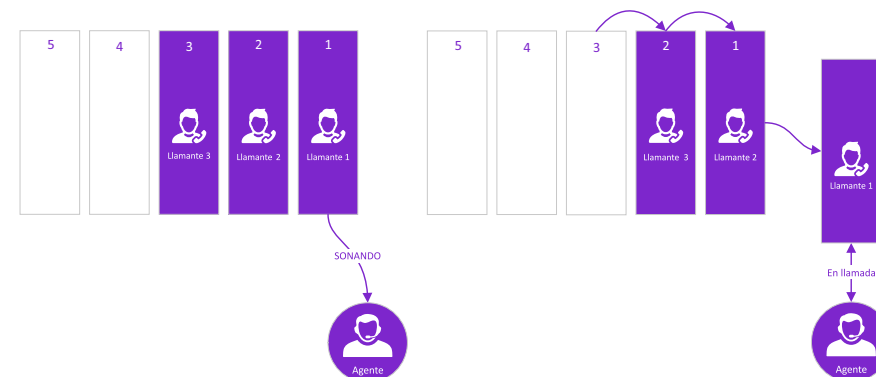
Estadísticas de la cola

8.1 LÓGICA DE COLAS

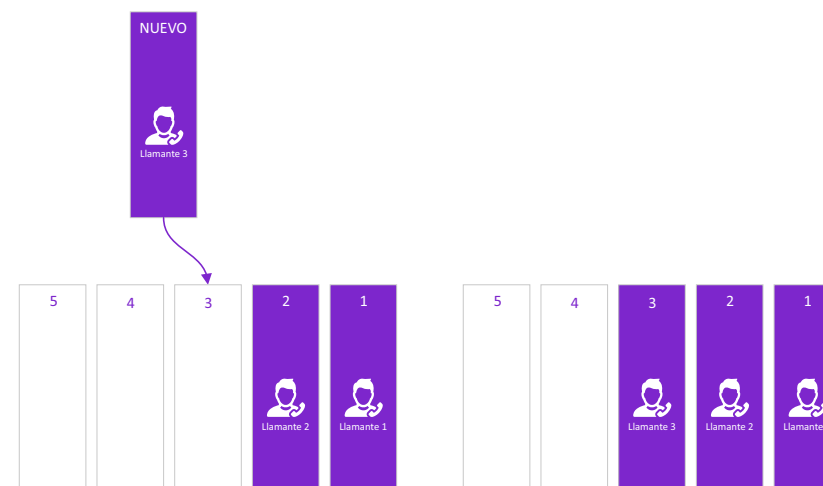
Las colas se rigen por la lógica FIFO (el primero en entrar, es el primero en salir), lo que significa que la primera persona que llama y se coloca en el primer puesto de la cola es la primera persona que se atiende. Cada cola tiene una cantidad máxima de posiciones, estas se pueden

modificar en la configuración del límite de llamadas, consulta el capítulo [8.5.13 Límite de llamadas](#), página 82.

Una vez que la llamada se atiende, finaliza o reenvía a otro destino, la llamada ya no ocupará una posición en la cola así que todas aquellas personas que esperan su turno, subirán una posición.



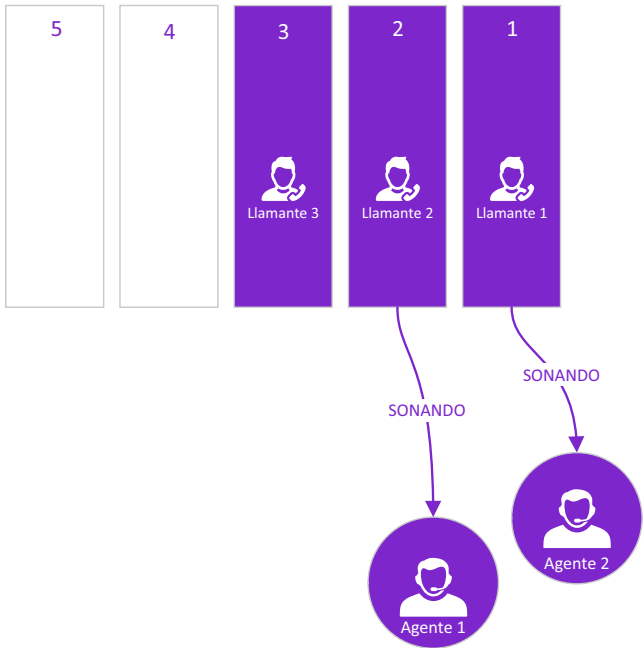
Cuando una persona nueva entra en una cola, se colocará en la primera posición libre.



8.2 DISPONIBILIDAD DE LOS USUARIOS

Cuando un usuario se encuentra disponible, empezará a recibir llamadas. Existen diferentes opciones de cómo distribuir las llamadas entre los usuarios que atienden una misma cola, consulta el capítulo 8.5.7 *Estrategia*, página 78.

Si hay más de un usuario disponible y la cola tiene varias llamadas esperando su turno, el sistema enviará una llamada a cada usuario disponible, teniendo en cuenta la lógica FIFO. Cuando la cola está configurada bajo el modo "Llamar a todos los agentes simultáneamente", la primera llamada de la cola se enviará a todos los agentes disponibles.



Para que un usuario esté disponible, es decir, que pueda responder una llamada dentro de una cola, se deben cumplir los siguientes criterios:

- El usuario tiene que ser miembro de la cola, ver 8.5.3 *Miembros*, página 76.

- El usuario no está recibiendo ninguna llamada desde esta u otra cola.
- El usuario no está ocupado, es decir, no se encuentra atendiendo ninguna llamada de esta u otra cola (a excepción de que el ajuste "Ofrecer una segunda llamada" esté habilitado, consulta el capítulo 8.5.19 *Desviar una segunda llamada*, página 83)
- El usuario no está en 'Descanso', ver 8.5.11 *Tiempo de recuperación de un miembro después de la conversación*, página 81
- El usuario debe estar disponible en, al menos, un dispositivo (ya sea un teléfono fijo, un softphone o un dispositivo móvil)

8.3 LOCUCIONES Y MÚSICA DE ESPERA

Mientras las personas esperan en una cola, se pueden reproducir varias locuciones diferentes. La siguiente tabla muestra los tipos de locuciones o mensajes que pueden reproducirse para todas las personas que están en espera. Las locuciones se enumeran en el orden en que las escucharán quienes están en la cola. Ten en cuenta que solo se reproducirán cuando estén habilitadas; consulta los capítulos 8.5.8 *Informar la posición en la cola*, página 81 y 8.5.15 *Musica en espera*, página 82.

Locución	Reproducción	Descripción
Tono de llamada	Antes de que la persona que llama entre en la cola.	Cuando esta función está activada, la persona que llama escuchará un tono de llamada antes de entrar en la cola.
Presentación	Cuando la persona que llama entra en la cola.	Cuando esta locución está activada, la persona que llama escuchará un mensaje de presentación que indica que está dentro de la cola, ver 8.5.17 <i>Introducción a la cola</i> , página 83.

Locución	Reproducción	Descripción
Posición en la cola	Cada X segundos	Cuando esta locución está activada, todas las personas que están esperando a ser atendidas serán informadas sobre su posición en la cola cada X segundos, consulta el capítulo 8.5.8 Informar la posición en la cola , página 81.
Infoentretenimiento	Aproximadamente un minuto después de la locución de presentación.	Cuando esta locución está activada, se reproducirá un anuncio de infoentretenimiento pasados 60 segundos después de la locución de presentación, ver 8.5.16 Infoentretenimiento , página 82.
Tono de llamada o música de espera	De lo contrario	Cuando no se reproduce ninguna de las locuciones anteriores, la persona que llama escuchará un tono de llamada o música mientras espera en la cola, ver 8.5.18 Tono de devolución de llamada , página 83 y 8.5.15 Musica en espera , página 82.

8.4 AJUSTES DE EXTENSIONES DE COLA

Puedes configurar las extensiones de cola en el entorno de Enreach Contact que encontrarás dentro de Operator.

Cómo configurar una extensión de cola

- 1 Si es necesario, escribe el nombre del cliente para el que quieres configurar una extensión de cola en la barra de búsqueda y haz clic en él.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.

- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ Aparece la página Enreach Contact.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
✓ Aparece la lista con todas las extensiones para este cliente.
- 4 En la fila que muestra la extensión que deseas configurar, haz clic en **Editar**.
✓ Aparecerá la página **Cambiar extensión de cola**.
- 5 Añade miembros a la extensión de cola haciendo clic en el símbolo + que aparece junto al nombre de la lista **Miembros disponibles** o elimínalos haciendo clic en - en la lista **Miembros seleccionados**, consulta el capítulo **8.5.3 Miembros**, página 76.



Manteniendo presionado y arrastrando el icono  al lado de un miembro de la cola, puedes cambiar su posición; consulta el capítulo **8.5.7 Estrategia**, página 78.

- 6 Estos son los parámetros que puedes configurar en una extensión de cola.

Parámetro	Descripción
Acceso a la cola	Selecciona si quieres que la cola esté abierta o cerrada.
Idioma	Selecciona el idioma para la cola. Este parámetro determina en qué idioma se reproducirá la locución de posición en la cola. Consulta el capítulo 8.5.6 Idioma , página 78.
Estrategia	Selecciona una modo de cola de la lista desplegable. Consulta el capítulo 8.5.7 Estrategia , página 78.
Informar la posición en la cola	Habilita esta opción si quieres que las personas que llamen escuchen cuál es su posición en la cola. Ver 8.5.8 Informar la posición en la cola , página 81.

Parámetro	Descripción
Anunciar el tiempo estimado de respuesta	Active esta opción si desea que las personas que llaman a una cola sean informadas sobre su tiempo de espera previsto en la cola. Ver 8.5.9 Anunciar Tiempo estimado de respuesta , página 81.
Intervalo de anuncio	Introduzca un intervalo en segundos tras el cual los llamantes oirán su posición en la cola y/o el tiempo estimado para volver a contestar. Consulte 8.5.8 Informar la posición en la cola , página 81 y 8.5.9 Anunciar Tiempo estimado de respuesta , página 81.
Tiempo de espera del tono de llamada	Introduce el tiempo máximo (en segundos) que una persona puede esperar antes de ser atendida por un usuario. Consulte el capítulo 8.5.10 Tiempo de espera del tono de llamada , página 81.
Tiempo de recuperación de un miembro después de la conversación	Introduce el tiempo máximo (en segundos) que un usuario puede necesitar para tareas administrativas antes de atender una nueva llamada. Consulte el capítulo 8.5.11 Tiempo de recuperación de un miembro después de la conversación , página 81.
Importancia de la cola (0-100)	Introduce un valor entre 0 y 100. Si un usuario es miembro de varias colas, se redirigirán primero las llamadas que pertenezcan a la cola con mayor importancia. Consulte el capítulo 8.5.12 Carga de la cola , página 82.
Opción para romper la cola	Habilita esta opción si quieres que las personas que están en la cola puedan abandonarla presionando 1 en su teclado numérico. Deberás elegir a qué destino redirigir a todos aquellos que abandonen la cola. Consulte el capítulo 8.5.14 Opción para romper la cola , página 82.
Música en espera	Selecciona Sí si quieres que las personas que están en la cola escuchen música de espera. Ver 8.5.15 Música en espera , página 82.

Parámetro	Descripción
Locución de presentación de la cola	Carga un archivo de audio para que se reproduzca en la cola como locución de presentación. Consulta el capítulo 8.5.17 Introducción a la cola , página 83.
Salta la presentación de la cola cuando sea posible	Selecciona Sí si quieres omitir la locución de presentación de la cola cuando haya un agente disponible. Ver 8.5.17 Introducción a la cola , página 83.
Tono de llamada	Selecciona Sí si quieres que las personas que están en la cola escuchen el tono de llamada antes de entrar a una cola. Ver 8.5.18 Tono de devolución de llamada , página 83.
Desviar una segunda llamada	Selecciona Sí para habilitar esta opción. Por defecto, la extensión de cola no asigna llamadas a los usuarios ocupados (cuando tienen una llamada sonando o durante el transcurso de una llamada). Sin embargo, algunos escenarios requieren que los usuarios puedan recibir una segunda llamada cuando están ocupados. Un escenario muy evidente son las líneas directas de emergencias, cuando una llamada de emergencia necesita ser atendida inmediatamente. De modo que al recibir esta segunda llamada, el usuario puede poner en espera la llamada que estaba atendiendo y contestar la que tiene más prioridad. Recomendamos que esta opción se habilite en escenarios similares al descrito anteriormente. Ya que puede afectar al modo de distribución de llamadas y generar confusión entre los usuarios al recibir varias llamadas al mismo tiempo.

- 7** Si este es tu caso, deberás configurar adicionalmente la opción de reenvío de llamadas.

Parámetro	Descripción
Reenviar	Selecciona Ocupado / Sin respuesta Desvío de la lista desplegable para habilitar el desvío de llamadas. Ver 8.5.20 Opciones de reenvío , página 83.
Reenviar a	Introduce el destino al que se deben reenviar las llamadas de esta cola. Se pueden especificar varios números como destinos, separados por punto y coma. Las llamadas desviadas se enviarán a todos los destinos simultáneamente. Ver 8.5.20 Opciones de reenvío , página 83.
Temporizador de reenvío (en segundos)	Introduce el tiempo máximo que una persona que llama estará esperando en la cola antes de ser reenviada al destino especificado en Reenviar a. Se recomienda configurar este parámetro al menos tres veces más que el tiempo de espera del tono de llamada para garantizar que las llamadas sean redirigidas tres veces a los agentes disponibles antes de que sean redirigidos desde la cola. Ver 8.5.20 Opciones de reenvío , página 83.
Reenvío individual	De forma predeterminada, esta opción está configurada en Prohibir para garantizar que las llamadas redirigidas al destino Reenviar a no se reenvíen por segunda vez si el destino de reenvío no responde y ha configurado un propio incondicional, en ocupado o sin respuesta. Para permitir esto, seleccionar Permitir . Cuando esta opción está desactivada, las llamadas en cola desviadas seguirán sonando en el destino Reenviar a hasta que se responda o finalice la llamada.

Parámetro	Descripción
Si ningún agente ha iniciado sesión	Habilita esta opción para evitar que las personas que llaman estén esperando en la cola mientras ningún agente haya iniciado sesión en la cola. Activa la casilla de verificación y selecciona el destino al que se deben desviar las llamadas cuando no haya agentes registrados en la cola. El destino puede ser cualquier extensión o número de teléfono. Se pueden especificar varios números como destinos, separados por punto y coma. Las llamadas desviadas se enviarán a todos los destinos simultáneamente.

- 8 Haz clic en **Guardar**.
✓ La extensión de la cola se guarda.

8.5 OPCIONES DE EXTENSIONES DE COLA

En este capítulo se explican todas las características y opciones de las extensiones de cola. Puedes configurar estas opciones mientras configuras una cola; consultar también **8.4 Ajustes de extensiones de cola**, página 73.

Número de extensión

Nombre

Miembros

Opciones de agente

Idioma

Estrategia

Informar la posición en la cola

Anunciar Tiempo estimado de respuesta

Tiempo de espera del tono de llamada

Tiempo de recuperación de un miembro después de la conversación

Carga de la cola

Límite de llamadas

*Opción para romper la cola**Musica en espera**Infoentretenimiento**Introducción a la cola**Tono de devolución de llamada**Desviar una segunda llamada**Opciones de reenvío**Estadísticas de duración de llamadas**Estadísticas de tiempo de espera**Estadísticas de rendimiento**Estadísticas de los agentes*

8.5.1 NÚMERO DE EXTENSIÓN

El campo **Número de extensión** especifica el número de extensión interna de la cola. Within your company se puede acceder a la cola marcando esta extensión number.

8.5.2 NOMBRE

En el campo **Nombre** se debe especificar un nombre para la cola. Este nombre se utilizará dentro de Enreach Contact (en las diferentes aplicaciones Enreach Contact) para identificar la cola.

8.5.3 MIEMBROS

En la sección **Miembros** se muestran los miembros de la cola y se pueden seleccionar. La columna **Miembros seleccionados** muestra las extensiones de usuario seleccionadas como miembros de la cola. La columna **Miembros disponibles** muestra las extensiones que se pueden añadir a la cola.

Sólo las extensiones de usuario y las extensiones de reenvío pueden ser miembros de una cola. Con extensiones de desvío, las llamadas de la cola se pueden enrutar a destinos externos (números de teléfono

públicos). Una vez guardada la configuración, la cola comenzará a redirigir llamadas a las extensiones en la columna **Miembros seleccionados**.

Añadir miembros

Se pueden añadir miembros haciendo clic en **+** o arrastrando y soltando. La opción **Añadir todo** agregará todas las extensiones en la columna **Miembros disponibles** a la columna **Miembros seleccionados**.

Eliminar miembros

Los miembros pueden ser eliminados de la cola haciendo clic en **-**. La opción **Eliminar todo** borrará la columna **Miembros seleccionados**.

Orden de miembros

En la columna **Miembros seleccionados**, usa arrastrar y soltar para cambiar la posición de un miembro en la cola. Los miembros se clasifican de arriba a abajo y el miembro de arriba tiene el rango más alto. Esta clasificación se utiliza en las estrategias de orden secuencial para determinar el orden de los agentes cuando se redirigen llamadas a los agentes disponibles; consultar también **8.5.7 Estrategia**, página 78.

Cuando un agente sale de la cola, su posición en la clasificación se guarda para garantizar que la próxima vez que se conecte, esté en la misma posición en la cola que antes.

Los agentes que se desconecten de la cola seguirán apareciendo en la lista de miembros de la cola en Operator. El estado Activo/Inactivo delante del miembro de la cola indica si un agente está conectado o desconectado de la cola.

En la cola, un agente puede tener uno de los siguientes estados:

Estado	Descripción
Activo	El agente se registra en la cola y se le ofrecen llamadas cuando está disponible.

Estado	Descripción
Inactivo	El agente se registra en la cola y se le ofrecen llamadas cuando está disponible. El agente conserva su posición en la cola.

Inicio de sesión manual marcando 1903

Los usuarios también pueden iniciar sesión manualmente en la cola marcando la extensión del sistema 1903 desde su teléfono y luego se agregarán automáticamente como miembro a la columna **Miembros seleccionados**.

Cierre de sesión manual marcando 1904

Los usuarios también pueden cerrar sesión manualmente en la cola marcando la extensión del sistema 1904 desde su teléfono y luego serán eliminados automáticamente de la cola.

Iniciar/cerrar sesión en REACH y Enreach Contact Desktop

Los agentes también pueden iniciar y cerrar sesión en las colas desde REACH y Enreach Contact Desktop. Para obtener más información, consultar <https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/es>.

Recogida de llamadas para extensiones en cola

Las llamadas en cola que están sonando pueden ser descolgadas por otros usuarios con las siguientes restricciones:

1. En el caso de las colas abiertas, cualquier usuario puede descolgar una llamada que esté sonando en la cola marcando *8 seguido del número de extensión de la cola (por ejemplo, *8 300 para descolgar una llamada de la extensión 300 de la cola).
2. En el caso de las colas cerradas, sólo los miembros de la cola pueden descolgar una llamada de la cola que esté sonando marcando *8 seguido del número de extensión de la cola. Estos miembros pueden conectarse o desconectarse de la cola. Los usuarios que no son miembros de la cola no pueden atender llamadas de esta cola.

Cuando suenan varias llamadas en cola al mismo tiempo, se descuelga la llamada que ocupa la primera posición en la cola (la que lleva más tiempo en espera).

8.5.4 ACCESO A LA COLA

La opción Acceso a la cola especifica qué usuarios pueden acceder a la cola.

Puedes seleccionar uno de los dos tipos de cola siguientes:

- **Abre**
Esta es la configuración por defecto. En una cola abierta, cualquier extensión de usuario puede conectarse a la cola (con la extensión del sistema 1903 o en Enreach Contact Desktop) y convertirse en miembro de la cola.
- **Cerrado**
En una cola cerrada sólo pueden acceder las extensiones de usuario que hayan sido añadidas como usuario por un administrador en Operador. Los usuarios que no se hayan añadido en Operador no podrán acceder a la cola marcando 1903 o en Enreach Contact Desktop.
En Enreach Contact Desktop las colas cerradas se indican con un icono de candado delante del nombre de la cola y se mostrarán a un usuario si es miembro de la cola cerrada.

8.5.5 OPCIONES DE AGENTE

En **Opciones de agente**, las siguientes configuraciones de cola se pueden configurar individualmente para cada agente:

- Tiempo de recuperación
- Tiempo de espera
- Peso de la cola

Para configurar los ajustes de la cola individual, selecciona el agente habilitando la casilla de verificación detrás del agente. Esto mostrará y cambiará la configuración. Para las llamadas dirigidas a este agente, no se utilizarán las configuraciones de Tiempo de recuperación, Tiempo de

espera del tono de llamada y Carga de la cola, sino las configuraciones del agente individual.

8.5.6 IDIOMA

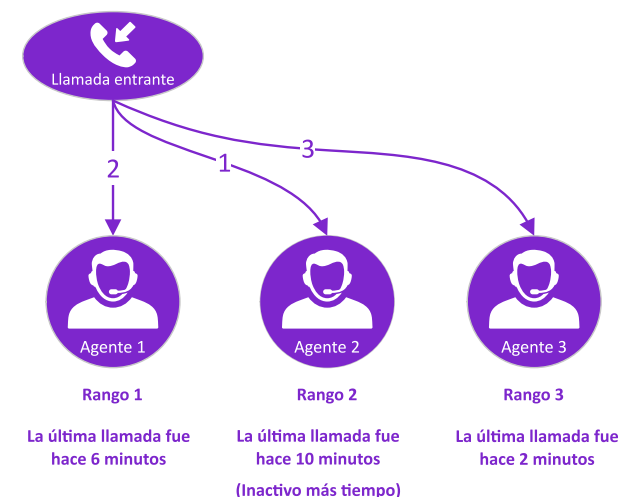
En **Idioma** puedes seleccionar en qué idioma se deben reproducir las indicaciones de voz de la cola. Puedes elegir entre inglés, alemán, holandés, español y letón.

8.5.7 ESTRATEGIA

Con la configuración de la Estrategia puedes seleccionar cómo se distribuyen las llamadas de la cola entre los agentes. Hay ocho estrategias diferentes de distribución de llamadas disponibles:

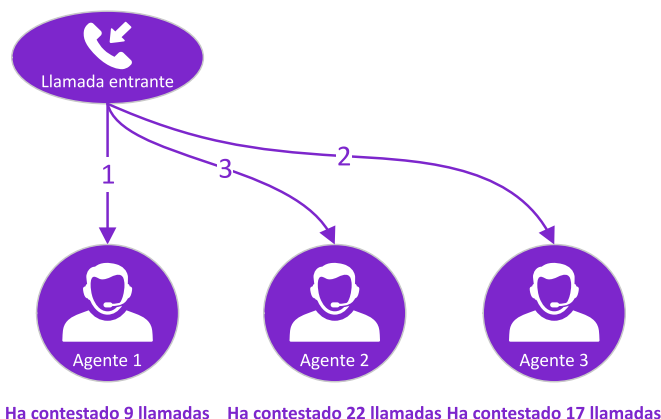
Llama al agente que ha estado inactivo más tiempo

En esta estrategia, las llamadas se redirigirán primero al agente que haya estado inactivo durante más tiempo. El tiempo de inactividad de un agente es el tiempo transcurrido desde que el agente ha atendido una llamada de esta cola. Si este agente no está disponible o no responde, la llamada se desviará al agente de la siguiente posición. Si este agente no está disponible o no responde la llamada, se le redirigirá al agente en la siguiente posición, etc. El ciclo se repetirá hasta que un agente responda la llamada o hasta que expire el temporizador de reenvío y la llamada se reenvíe a otro destino, consultar **8.5.20 Opciones de reenvío**, página 83.



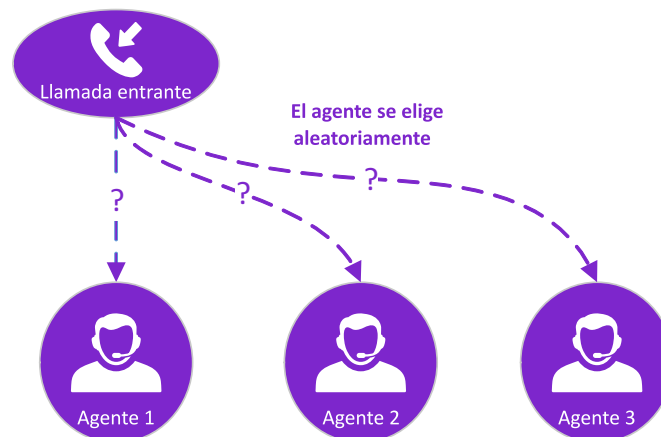
Llamar al agente con la menor cantidad de llamadas

En esta estrategia, las llamadas se redirigirán al agente que haya atendido el menor número de llamadas. Si este agente no está disponible o no responde, la llamada se desviará al agente con el segundo menor número de llamadas respondidas. La cantidad de llamadas respondidas se calcula a partir del momento en que el agente inició sesión en la cola. Cuando el agente cierre sesión en la cola, este recuento se restablecerá a cero. El ciclo se repetirá hasta que un agente responda la llamada o hasta que expire el temporizador de reenvío y la llamada se reenvíe a otro destino, consultar **8.5.20 Opciones de reenvío**, página 83.



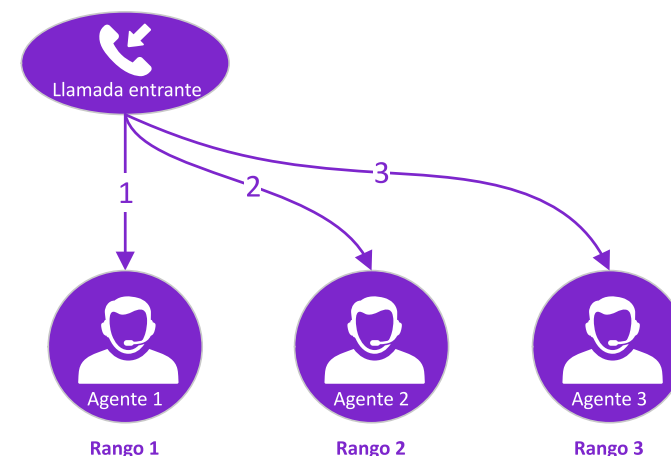
Llamar al agente en orden aleatorio

En esta estrategia, las nuevas llamadas entrantes se desvían a un agente aleatorio. Si este agente no está disponible o no responde, la llamada se desviará al agente de la siguiente posición. Esto se repite hasta que se desvía la llamada a todos los agentes. Si todos los agentes no están disponibles o no responden a la llamada, el ciclo comenzará nuevamente y sólo se detendrá cuando un agente esté disponible y responda la llamada o cuando expire el temporizador de reenvío, consultar *8.5.20 Opciones de reenvío*, página 83.



Llama al agente en orden secuencial pero recuerda el último agente al que se le desvió la llamada

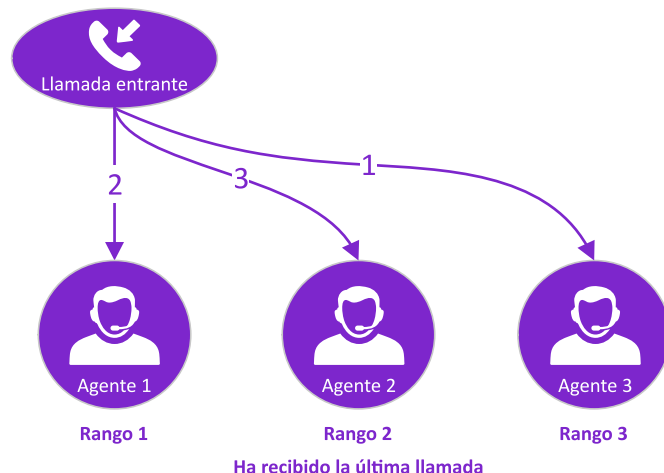
En la sección Miembros de la extensión de la cola puedes configurar la posición de clasificación de cada agente, consultar *Orden de miembros*, página 76. En esta estrategia, la llamada se ofrece primero al agente con mayor rango. Si este agente no está disponible o no contesta dentro del tiempo de espera del timbre, la llamada se ofrece a los agentes con el segundo rango. Si este agente no está disponible o no contesta dentro del tiempo de espera del timbre, la llamada se ofrece al agente con el tercer rango, y así sucesivamente. Si se intenta con el último agente, se vuelve a ofrecer la llamada al primer agente. Este ciclo se repite hasta que la llamada es contestada por un agente o ha transcurrido el tiempo máximo de espera y la llamada se redirige a otro destino.



Llama a los agentes en orden secuencial, pero recuerda al último agente que lo intentó

Esta estrategia es una variante de los agentes de llamadas en una estrategia de orden secuencial y tiene en cuenta el rango de cada agente. En esta estrategia, las llamadas se desvían primero al agente al que se le redirigió la última llamada de la cola. Si este agente no está disponible o no responde la llamada, se ofrecerá al agente con el siguiente rango, etc. Si se desvió la llamada a todos los agentes, se intentará nueva-

mente con el primer agente y se repetirá el ciclo. Sólo cuando un agente está disponible y responde la llamada o cuando el temporizador de reenvío expira, el ciclo se detiene.

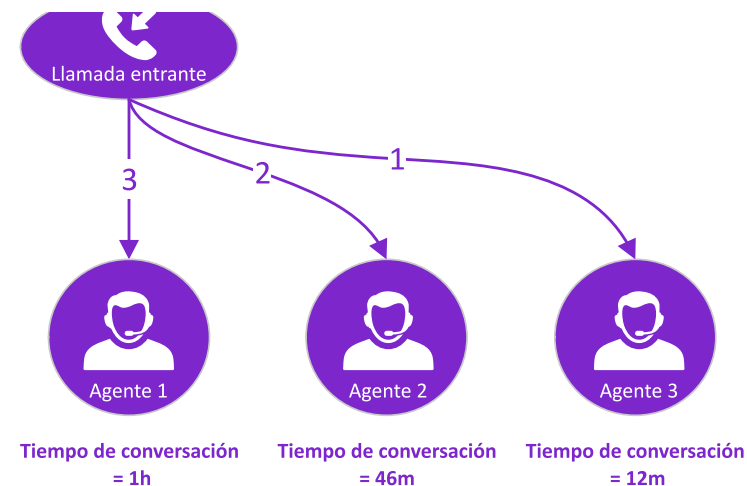


Llamar al agente con el menor tiempo de conversación

En esta estrategia, las llamadas se desviarán en función del tiempo total que un agente ha estado en una llamada. Sólo las llamadas de la cola se incluyen en el cálculo del tiempo de conversación del agente. El tiempo de conversación se mide desde el momento en que el agente inicia sesión en la cola y se restablece cuando el agente cierra la sesión y ya no es miembro de la cola.

Ejemplo

La cola consta de tres miembros. El agente 1 tiene un tiempo total de conversación de 1 hora, el agente 2 un tiempo total de conversación de 46 minutos y el agente 3 tiene un tiempo de conversación de 12 minutos. Primero se ofrece una nueva llamada al agente 3, luego al agente 2 y luego al agente 1. Si el agente 1 tampoco está disponible o no responde la llamada, se vuelve a desviar la llamada al agente 2, repitiéndose el ciclo. El ciclo sólo se detiene cuando un agente está disponible y responde la llamada o cuando expira el temporizador de reenvío, consultar **8.5.20 Opciones de reenvío**, página 83.



Llamar a todos los agentes simultáneamente



No se recomienda esta estrategia, ya que puede generar una mayor carga de trabajo para sus agentes.

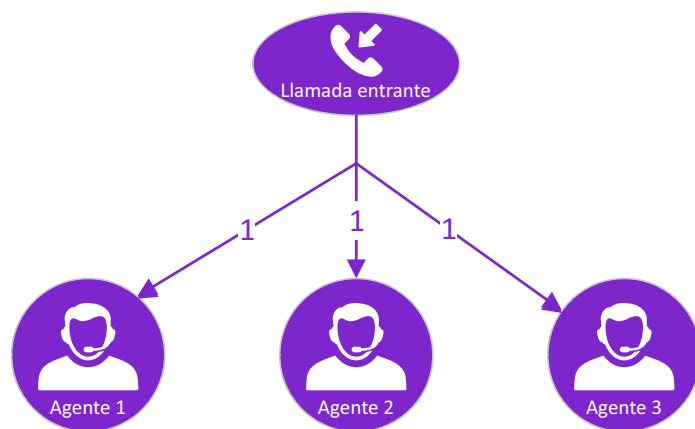


No es aconsejable utilizar la estrategia "Llamar a todos los agentes simultáneamente" en combinación con el peso de la cola (véase **8.5.12 Carga de la cola**, página 82) y utilizar en su lugar una estrategia diferente. Como en esta estrategia se ofrece una llamada a varios agentes al mismo tiempo, no se puede garantizar que el peso en cola se aplique siempre correctamente.

En esta estrategia, la primera llamada de la cola se redirigirá a todos los agentes disponibles a la vez.

Ejemplo

Cuando la cola tiene tres miembros y tiene una llamada pendiente, la llamada se redirige a los tres agentes simultáneamente. Si uno de los agentes responde a la llamada, ésta dejará de sonar para los otros agentes y éstos estarán disponibles para recibir otra llamada de la cola.



8.5.8 INFORMAR LA POSICIÓN EN LA COLA

Con esta opción, las personas que llaman en la cola pueden ser informadas sobre su posición en la misma. Para activar los anuncios de posición en cola, seleccione **Activado** y especifique un intervalo de tiempo en segundos en **Intervalo de anuncio**. Cada vez que expire este intervalo, todas las personas que llamen en la cola escucharán una locución indicando su posición en la cola. El idioma en el que se reproducen estas locuciones está determinado por la configuración de idioma de la cola, consultar **8.5.6 Idioma**, página 78.

8.5.9 ANUNCIAR TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

Con esta opción, los llamantes en la cola pueden ser informados sobre su tiempo de espera previsto en la cola. El tiempo de espera previsto se calcula del siguiente modo:

Expected wait time =

$$\left(\frac{\text{Total wait time of all calls answered in the last 30 minutes}}{\text{Total number of calls answered in the last 30 minutes}} \right) - \text{Time that the caller is in the queue}$$

Cuando la estadística del tiempo medio de espera no está disponible, debido a la insuficiencia de llamadas en los últimos 30 minutos, el tiempo de espera previsto se fija en 2 minutos. Cuando esté activada, las personas que llamen en la cola oirán a intervalos regulares un anuncio en el que se indica el tiempo de espera previsto en la cola.

El intervalo en el que se repite el anuncio se establece en la opción **Intervalo de anuncio**, donde el intervalo de tiempo puede especificarse en segundos. El idioma en el que se reproducen estas locuciones está determinado por la configuración de idioma de la cola, consultar **8.5.6 Idioma**, página 78.

8.5.10 TIEMPO DE ESPERA DEL TONO DE LLAMADA

El tiempo de espera del tono de llamada es el tiempo máximo que se ofrecerá a un agente de una llamada de la cola. Cuando el agente no responde la llamada antes de que expire este tiempo de espera, la llamada volverá a la cola y se redirigirá nuevamente a los agentes disponibles. Si hay más agentes en la cola, las llamadas se desvían primero a estos agentes antes de redirigirlas al agente por segunda vez.

Para habilitar el anuncio, active la casilla **Tiempo estimado de respuesta** en el menú **Cambiar extensión de cola** en **Configuración**.

8.5.11 TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE UN MIEMBRO DESPUÉS DE LA CONVERSACIÓN

El tiempo de recuperación es el trabajo posterior a la llamada que dedica un agente a una llamada. Por lo general, las actividades que realizó un agente durante el tiempo de recuperación incluyen la actualización del sistema con detalles de la llamada, como la resolución, los próximos pasos y notas del cliente. Los agentes también pueden usar el tiempo para enviar correos electrónicos.

Después de que un agente haya respondido una llamada, sólo se desviará una nueva llamada después de que expire el tiempo de recuperación.

8.5.12 CARGA DE LA COLA

El tamaño de la cola determina la carga de esta cola en comparación con otras y puede tener un valor entre 0 y 100. Si un usuario es miembro de varias colas, se redirigirán primero las llamadas que pertenezcan a la cola con mayor importancia.



El peso de la cola no debe utilizarse en colas con la estrategia **Llamar a todos los agentes simultáneamente** (véase *Llamar a todos los agentes simultáneamente*, página 80). Como en esta estrategia se ofrece una llamada a varios agentes al mismo tiempo, no se puede garantizar que el peso en cola se aplique siempre correctamente.

8.5.13 LÍMITE DE LLAMADAS

El límite de llamadas especifica el tamaño de la cola y determina la cantidad máxima de llamadas que se pueden poner en cola al mismo tiempo. Cuando la cola contenga el número máximo de llamadas, cualquier nueva llamada entrante recibirá una señal de ocupado. Cuando está habilitado "Ocupado/sin respuesta", la llamada se enrutará al destino de desvío.

8.5.14 OPCIÓN PARA ROMPER LA COLA

La función de ruptura de cola brinda a las personas que llaman la opción de abandonar la cola. Cuando está habilitada, las personas que llaman pueden abandonar la cola presionando '1' mientras esperan. La persona que llama será desviada a otro destino. Los destinos típicos pueden ser un buzón de voz donde las personas que llaman pueden dejar un mensaje o una línea directa para emergencias.



Mientras se reproduce la introducción, las personas que llaman no pueden salir de la cola.

8.5.15 MUSICA EN ESPERA

Se puede reproducir música en espera para las personas que llaman esperando en la cola. Cuando la Música en espera está desactivada, se reproducirá un tono de llamada para las personas que llaman.

Para reproducir música personalizada, abre el menú **Acciones** en la extensión de la cola, selecciona **Añadir música en espera** y carga un archivo mp3 o wav. Se pueden cargar varios archivos de audio. La pestaña **Música en espera** muestra la lista de reproducción con los archivos de audio cargados. Si se carga más de un archivo de audio, éstos se reproducirán secuencialmente. Cuando se llegue al final de la lista de reproducción, ésta comenzará nuevamente desde el principio. Para escuchar un archivo de audio pulsa **Reproducir**. Para eliminar un archivo de la lista de reproducción, pulsa **Eliminar**.



Si cargas tu propia música en espera, eres responsable de utilizar los derechos de la misma y de pagar los derechos de autor. Se recomienda cargar música en espera libre de derechos de autor o asegurarse de tener permiso para la reproducirla.

8.5.16 INFOENTRETENIMIENTO

Se puede reproducir un mensaje de infoentretenimiento para las personas que llaman. El mensaje de infoentretenimiento se reproduce 60 segundos después de que la persona que llama entra en la cola o después de que termina de reproducirse la locución de presentación. El mensaje de infoentretenimiento interrumpirá la música en espera o el tono de llamada. La reproducción del mensaje de infoentretenimiento nunca se interrumpirá. Las personas que llamen sólo serán redirigidas a los agentes disponibles una vez finalizada la reproducción del infoentretenimiento.

Para habilitar el infoentretenimiento, abre el menú **Acciones** en la extensión de la cola, selecciona **Añadir infoentretenimiento** y carga un archivo mp3 o wav. Se pueden cargar varios archivos de audio. La pestaña **Infoentretenimiento** muestra la lista de reproducción con los archivos de audio cargados. Cada archivo de audio se reproducirá por separado, una sola vez y en intervalos de 60 segundos. Esto significa

que el primer archivo de infoentretenimiento de la lista de reproducción se reproducirá después de 60 segundos, el segundo después de 120 segundos, el tercero después de 180 segundos, etc. Para escuchar un archivo de audio pulsa **Reproducir**. Para eliminar un archivo de la lista de reproducción, pulsa **Eliminar**.

8.5.17 INTRODUCCIÓN A LA COLA

Al entrar en la cola, se puede reproducir un mensaje de presentación para la persona que llama. Para habilitar la reproducción de un mensaje de introducción, carga un archivo de audio en formato mp3 o wav.

Cuando la opción **Omitir la introducción en la cola si es posible** está habilitada y al menos un agente está disponible para responder la llamada, el mensaje de introducción no se reproduce. Entonces, se desviará inmediatamente una nueva llamada a los agentes, sin reproducir el mensaje de presentación para la persona que llama.

8.5.18 TONO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA

Cuando la opción Tono de devolución de llamada está habilitada, las personas que llaman a la cola escucharán un tono de devolución de llamada una vez antes de entrar en la cola. Por defecto la opción está deshabilitada.

8.5.19 DESVIAR UNA SEGUNDA LLAMADA

De forma predeterminada, la extensión de la cola no desviará llamadas a los agentes que estén ocupados (el agente tiene una llamada de una cola sonando o está en una llamada con una persona que llama de una cola). Pero en algunos escenarios puede ser necesario que los agentes reciban una segunda llamada de una cola cuando estén ocupados, por ejemplo, líneas directas de emergencia, cuando las llamadas de emergencia deben responderse de inmediato. Con esta opción el agente puede poner la primera llamada en espera y contestar la segunda llamada.

8.5.20 OPCIONES DE REENVÍO

Se ofrecen las siguientes opciones para desviar llamadas en caso de que las llamadas no sean respondidas a tiempo o no haya agentes disponibles:

- Cuando **Reenviar** está habilitado, las llamadas se reenviarán al destino **Reenviar a** cuando se alcance el límite de llamadas y todas las posiciones en la cola estén ocupadas por personas que llaman o cuando expire el temporizador de reenvío
- Cuando **Si ningún agente ha iniciado sesión** está habilitado, las llamadas se reenviarán al destino **Si ningún agente ha iniciado sesión** cuando no haya agentes conectados a la cola

Reenviar a

De forma predeterminada, el desvío de llamadas está deshabilitado y la opción Reenviar está configurada en **Cancelar reenvío**. Para habilitar el desvío de llamadas, selecciona **Desvío ocupado/sin respuesta**.

Introduce una extensión o número de teléfono en el campo **Reenviar a** para especificar el destino al que se deben reenviar las llamadas de esta cola. Puedes especificar varios números introduciéndolos separados por punto y coma. Las llamadas desviadas sonarán simultáneamente en todos los destinos.

Introduce el tiempo máximo en segundos en el campo **Temporizador de reenvío** que una persona que llama debe estar en la cola antes de ser reenviada al destino de reenvío.



Se recomienda configurar el temporizador de reenvío al menos tres veces más que el tiempo de espera del tono de llamada para garantizar que las llamadas se desvíen al menos tres veces a los agentes disponibles antes de que sean redirigidas.

Opción de avance individual

La opción **Desvío individual** determina si deben aplicarse los ajustes de desvío personales de un agente cuando se le ofrece una llamada en cola.

Por defecto, la opción **Avance individual** está **desactivada**. Si se desactiva, las llamadas de la cola no seguirán ninguna de las configuraciones de desvío personales del agente. Si el agente no responde a la llamada, ésta volverá a la cola y se ofrecerá al siguiente agente disponible.

Cuando **el desvío individual** está **activado**, las llamadas ofrecidas a un agente seguirán la configuración de desvío personal de ese agente. Por ejemplo, si el agente ha configurado un desvío incondicional en sus ajustes de REACH, todas las llamadas en cola ofrecidas a ese agente se desviarán en consecuencia. Asimismo, si el agente está ocupado o no contesta, la llamada se desviará en función de los ajustes de desvío por ocupado o desvío por falta de respuesta del agente.



Activar la opción **Avance individual** puede interferir con la estrategia de distribución de la cola y provocar un comportamiento inesperado. Utilice esta opción con precaución.

Si ningún agente ha iniciado sesión

Para evitar que las personas que llaman estén esperando en la cola mientras ningún agente haya iniciado sesión en la cola, se puede habilitar la opción **Si ningún agente ha iniciado sesión**. Para habilitar esta opción, activa la casilla de verificación y selecciona el destino al que se deben reenviar las llamadas cuando no haya agentes registrados en la cola. El destino puede ser cualquier extensión o número de teléfono. Puedes especificar varios números introduciéndolos separados por punto y coma. Las llamadas desviadas sonarán simultáneamente en todos los destinos.

8.6 ESTADÍSTICAS DE LA COLA

Operator proporciona estadísticas sobre las llamadas a la extensión de la cola y a los agentes de la cola. Puede acceder a las siguientes estadísticas de cola:

Estadísticas de duración de llamadas

Estadísticas de tiempo de espera

Estadísticas de rendimiento

Estadísticas de los agentes

8.6.1 ESTADÍSTICAS DE DURACIÓN DE LLAMADAS

La pestaña **Duración de la llamada** muestra las estadísticas clave sobre la duración total, mínima, máxima y promedio de la llamada y el tiempo de espera para todas las llamadas, las contestadas y las no respondidas. Los datos se muestran en una tabla y en un gráfico.

8.6.2 ESTADÍSTICAS DE TIEMPO DE ESPERA

La pestaña **Tiempo de espera** proporciona estadísticas sobre el tiempo que las personas que llaman esperan en la cola. Muestra las gráficas de los tiempos de espera mínimo, máximo, promedio y total de llamadas atendidas y no atendidas.

8.6.3 ESTADÍSTICAS DE RENDIMIENTO

El gráfico de la pestaña **Rendimiento** proporciona información sobre el rendimiento del nivel de servicio y muestra el porcentaje de llamadas respondidas en un tiempo específico.

8.6.4 ESTADÍSTICAS DE LOS AGENTES

La pestaña **Agentes** proporciona las estadísticas de los agentes. En una tabla y en gráficos para cada agente se muestran las estadísticas sobre el número total de llamadas atendidas y la duración total de las llamadas.

8.6.5 ACCEDER A LAS ESTADÍSTICAS DE LA COLA

Puede acceder a las estadísticas de las colas en la página Enreach Contact.

Para acceder a las estadísticas de la cola

- 1 Si corresponde, escribe el cliente del que quieres acceder a las estadísticas de la cola en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
 - ✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
 - ✓ Aparece la página Enreach Contact.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.
 - ✓ Aparece la lista con todas las extensiones.
- 4 Junto a la cola a la que quieres acceder a las estadísticas, haz clic en **Estadísticas**.
 - ✓ Aparece la página con las estadísticas de la cola.

9 RESTRICCIÓN DE LLAMADAS

Las restricciones de llamadas te permiten bloquear destinos específicos para evitar altos costes de llamadas. Las restricciones de llamadas se pueden configurar para una cuenta completa o para usuarios específicos.



La restricción de llamadas habilitada a nivel de cuenta anula cualquier configuración de restricción de llamadas a nivel de usuario.

Restricción de llamadas en el nivel de cuentas

Restricción de llamadas en el nivel de cuentas

9.1 RESTRICCIÓN DE LLAMADAS EN EL NIVEL DE CUENTAS

Puede configurar la restricción de llamadas a nivel de cuenta en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para crear una restricción de llamadas a nivel de cuenta

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que deseas crear una restricción de llamada en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Editar**.

ACTIONS

Edit

Prepare New SEPA Mandate

Upload New Authorisation

- ✓ Aparece la página **Editar cliente**.
- 4 Desplázate hacia abajo hasta la opción **Bloqueos de llamadas**.
- 5 Bloquea las categorías haciendo clic en ellas en la lista **Categorías disponibles** y desbloquéalas haciendo clic en ellas en la lista **Categorías bloqueadas**.
- 6 Clica en **Guardar**.
✓ Las categorías seleccionadas están bloqueadas para este usuario.

9.2 RESTRICCIÓN DE LLAMADAS EN EL NIVEL DE CUENTAS

Puedes configurar la restricción de llamadas a nivel de cuenta en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para crear restricción de llamadas a nivel de usuario

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que deseas crear una restricción de llamada en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Extensiones**.

- 4 Haz clic en el nombre del usuario para el que quieres crear una restricción de llamada.
 - ✓ Aparece la página [Detalles del pedido](#) de este usuario.
- 5 Haz clic en [REACH](#) .
 - ✓ Aparece la página REACH del usuario correspondiente.
- 6 Haz clic en la pestaña [Configuración](#).
- 7 Bloquea las categorías haciendo clic en ellas en la lista [Categorías disponibles](#) y desbloquéalas haciendo clic en ellas en la lista [Categorías bloqueadas](#).
- 8 Clica en [Guardar](#) .
 - ✓ Las categorías seleccionadas están bloqueadas para este usuario.

10 REACH

REACH es una matriz de accesibilidad personal, que le permite gestionar cuándo, cómo y para quién quiere estar personalmente disponible. Puede configurar el perfil REACH del usuario. Dentro de Enreach Contact hay dos formas de configurar REACH:

- A través de la aplicación REACH, consulte <https://help.enreach.com/reach/1.00/web/Enreach/es-ES>
- A través del modo matriz en el portal Operator



REACH está siempre activo en el entorno Enreach Contact.

Puede configurar los siguientes ajustes dentro de la pestaña REACH en Enreach Contact:

- **Perfil**
En un perfil puedes definir cómo quieres estar localizable. Puedes configurar la ruta que sigue una llamada entrante, el número de remitente utilizado y el buzón de voz. Para llamadas salientes, puedes configurar el número del remitente que se enviará según el contacto al que estás llamando.
- **Clase de llamadas**
Una clase de llamada es un grupo de contactos que incluye un determinado grupo de contactos. Puedes crear diferentes rutas de llamadas para distintos grupos de contactos.
- **Estado**
Un estado es un período de tiempo específico. Puedes definir cuándo y en qué situación quieres estar disponible. Puede activar los estados REACH automáticamente mediante una configuración horaria o manualmente.

Configuración del REACH perfil

Configuración de la clase de llamada

Configuración del estado

Configurar números dinámicos

Configurar la restricción de llamadas

Opciones para números

10.1 REACH MATRIZ

Con la matriz REACH puede configurar su disponibilidad para sus clases y perfiles de llamada personalizados.

Ejemplo

	Standard	Trabajo	Privado	
	Voicemail			
				+ Crear clase de llamada
		Clase de llamada Colegas 20 contactos	Clase de llamada Familia Identificador de llamadas: 0367601192 2 contactos	Clase de llamada Clientes Identificador de llamadas: 0367601519 6 contactos
	+ Crear estado			
01	Trabajo 07:00 - 16:30	Trabajo	Privado	Trabajo
02	Almuerzo 12:00 - 13:00	Voicemail	Privado	Voicemail
03	Fuera 00:00 - 07:00	Voicemail	Privado	Voicemail

En el ejemplo, el usuario ha creado tres grupos de contactos, uno para colegas, otro para familiares y otro para clientes. Se han creado tres estados, un estado 'Trabajo', que está activo los días laborables entre las 07:00 AM y las 04:30 PM, un estado 'Almuerzo' de 12:00 AM. a las 01:00 PM los días laborables y un Estado 'Fuera' para todas las horas en las que el usuario está fuera de la oficina. Se han creado tres perfiles diferentes: Trabajo, Privado y Buzón de voz. Con el perfil 'Trabajo' se desvían llamadas al dispositivo fijo y móvil del usuario. El perfil 'Privado' desvía

llamadas al teléfono móvil del usuario. En el perfil 'Buzón de voz', todas las llamadas entrantes se reenvían directamente al correo de voz.

Si un colega llama al usuario dentro del horario laboral, la llamada entrante entra en el grupo de contacto "Colegas" y dentro del estado "Trabajo", por lo que se aplica el perfil "Trabajo". En este ejemplo, sonarán tanto el teléfono fijo como el móvil del usuario. Fuera del horario laboral, cuando la llamada entrante esté en estado "Privado", se aplicará el perfil "Buzón de voz" y las llamadas de colegas se reenviarán automáticamente al buzón de voz. Todos los miembros del grupo "Familia" pueden comunicarse con el usuario en su dispositivo móvil, independientemente del estado que esté activo.

10.2 CONFIGURACIÓN DEL REACH PERFIL

Puede configurar el perfil REACH del usuario en el entorno Enreach Contact en el portal del operador.



En los perfiles personalizados, puedes heredar la configuración del perfil predeterminado. Esto se indica mediante la etiqueta **Heredar** junto a la opción habilitada o deshabilitada.

Para configurar el perfil REACH

- 1 Si procede, escriba el cliente para el que desea configurar el perfil REACH en la barra de búsqueda y haga clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario para el que desea configurar el perfil REACH, haga clic en **REACH**.
✓ Aparecerá el perfil REACH del usuario correspondiente.
- 4 Haga clic en **+ Crear perfil** e introduzca un nombre y elija un color para el perfil REACH.

- 5 Haz clic en **Guardar**.

✓ El perfil se guarda y aparece en **Perfiles**.

- 6 Pasa el cursor sobre el perfil creado y haz clic en

✓ Aparece la página **Cambiar perfil**.

Parámetro	Explicación
Nombre	Introduce un nombre para el perfil.
Color	Selecciona un color para el perfil de la lista desplegable.
Identificador de llamadas	Selecciona el identificador de llamadas que quieres que se envíe de forma predeterminada al reproducir llamadas externas. Puedes elegir entre los números de teléfono ya asociados con la cuenta Enreach Contact. Para llamadas internas, tu número de extensión y nombre para mostrar se enviarán como identificador de llamadas.
Reenvío sin excepciones	Activa esta opción si quieres que todas las llamadas se desvíen directamente al destino establecido.
Reenviar en ocupado	Activa esta opción si quieres que las llamadas se desvíen al destino establecido si el estado del usuario está configurado en "ocupado" o cuando está en una llamada.
Reenviar en no responde	Activa esta opción si quieres que todas las llamadas se desvíen inmediatamente al destino establecido si el usuario no responde después del número de segundos introducido.
Límite de tiempo en segundos	Introduce el tiempo en segundos después del cual se debe desviar la llamada.

Parámetro	Explicación
Identificador de llamadas externo en reenvío	Si se desvía una llamada, puedes configurar cómo se debe transmitir el identificador de llamadas. Puedes elegir entre las siguientes opciones: ● Identificador de llamadas del usuario ● Número que llama ● El número llamado

- 7 Haz clic en **Mostrar la configuración avanzada**.
- ✓ Aparece la **sección Shomi Personal Assistant**.

Parámetro	Explicación
Inicio automático del análisis de llamadas	Active esta opción si desea que todas las llamadas sean grabadas y analizadas automáticamente por Shomi cuando se inicie una llamada. Para más información, consulte 6.7 <i>Shomi Asistente personal</i> , página 54 y 5.7 <i>Shomi Personal Assistant</i> , página 46. ¡Atención! Activar este ajuste puede acarrear costes elevados.

- ✓ Aparece la **Selección de dispositivo**.

Parámetro	Explicación
Estado	Selecciona Activado de la lista desplegable para activar la selección de dispositivo.
Dispositivo 1	Activa la casilla de verificación si quieres habilitar este teléfono para el usuario.
Dispositivo 2	Activa la casilla de verificación si quieres habilitar este teléfono para el usuario.
Dispositivo 3	Activa la casilla de verificación si quieres habilitar este teléfono para el usuario.

- 8 Haz clic en **Guardar**.
- ✓ Se guarda el perfil REACH.

10.3 CONFIGURACIÓN DE LA CLASE DE LLAMADA

Puedes configurar la clase de llamada en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para configurar una clase de llamada

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar una clase de llamada en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario para el que quieres configurar la clase de llamada, haz clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en **+ Crear clase de llamada** e introduce un nombre y un identificador de llamada estándar para la clase de llamada y haz clic en **Guardar**.
✓ La clase de llamada aparece en la descripción general.
- 5 Pasa el cursor sobre la clase de llamada creada y haz clic en .
✓ Aparece la página **Detalles de la clase de llamada**.

Parámetro	Explicación
Configuración	Haz clic en Editar para cambiar el nombre y el número de remitente predeterminado de la clase de llamada.
Contactos	Haz clic en Vincular contacto para añadir contactos con números de teléfono a la clase de llamada. Cuando uno de estos contactos te llame, la llamada se enrutará a través de esta clase de llamada.

Parámetro	Explicación
Extensiones	Haz clic en Añadir para agregar extensiones internas Enreach Contact a la clase de llamada para que las llamadas que se originen en estas extensiones puedan enrutarse dentro de la clase de llamada.
Prefijo	Haz clic en Añadir para incluir ciertos rangos de números de llamada (por ejemplo, 0049) en esta clase de llamada. En este caso, todos los números entrantes que comienzan con 0049 entran en esta clase de llamada.



Haciendo clic en **REACH** volverá a la página REACH del usuario seleccionado.

10.4 CONFIGURACIÓN DEL ESTADO

Puedes establecer un estado para un período de temporizador específico en el entorno Enreach Contact en el portal Operator.

Para configurar un estado

- Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres establecer un estado en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- Junto al usuario para el que quieres configurar la clase de llamada, haz clic en **REACH**.
- Haz clic en **+ Crear estado**.
✓ Aparece el cuadro de diálogo **Crear estado**.

Parámetro	Explicación
Nombre	Introduce un nombre para el estado.
Mensaje de estado	Introduce un mensaje de estado que debería ser mostrado durante el tiempo especificado.
Disponibilidad	Selecciona la disponibilidad que quieres que se muestre mientras este estado esté activo. Puedes elegir entre las siguientes opciones: Automático Cuando se selecciona esta opción, tu presencia es controlada por el sistema. Fuera Selecciona esta opción cuando quieras indicar que no estás disponible y no puedes responder de inmediato. Ocupado Selecciona esta opción para indicar que estás ocupado y no puedes responder. Desconectado Selecciona esta opción si quieres indicar que no has iniciado sesión y no responderás.

- Haz clic en **Guardar**.
✓ El estado aparece en la descripción general.

- Pasa el cursor sobre el estado creado y haz clic en .
✓ Aparece la página **Detalles del estado**.

Parámetro	Explicación
Configuración	Haz clic en Editar para cambiar el nombre y la disponibilidad del estado.
Configuración horaria	Haz clic en Añadir para establecer en qué día o período debe estar activo el estado. El estado se activará automáticamente a la hora de inicio establecida y finalizará a la hora de finalización definida.

- 7 Haz clic en **Guardar**.
- ✓ Tus cambios están guardados.

10.5 CLONACIÓN DE LA REACH CONFIGURACIÓN

Puede clonar la configuración de REACH de un usuario específico a otro u otros usuarios. Cualquier configuración específica del usuario se reemplaza por la configuración personal del destino. Se aplican dos tipos de lógica, consultar *Lógica del tipo de dispositivo* y *Lógica numérica*.

Para clonar una configuración de REACH

- 1 Abra la página de configuración REACH del usuario cuya configuración desea clonar.
- 2 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Clonar Reach**

ACCIONES

Forzar Configuración De Dispositivos

Eliminar Configuración Reach

Enlazar Números

Clonar Reach

- 3 Seleccione los usuarios a los que debe clonarse la configuración de REACH activando las casillas respectivas.
- o

- 3 Active **Seleccionar todo** para clonar la configuración de REACH a todos los usuarios.



La configuración existente de REACH del usuario de destino se sobrescribe y no se puede restaurar.

- 4 Haz clic en **Copiar al/los usuario(s)**.
 - 5 Aparecerá la página **Clonar REACH?**
 - 6 Haz clic en **Confirmar**.
- ✓ Los cambios son aplicados a todos los usuarios seleccionados.

Lógica del tipo de dispositivo

No todos los usuarios tienen los mismos dispositivos (es decir, algunos tienen un teléfono fijo, mientras que otros tienen un teléfono móvil y/o utilizan el softphone en Enreach Contact Desktop o Enreach Contact Mobile). Por lo tanto, se aplica la siguiente lógica si el usuario que se está clonando tiene más tipos de dispositivos configurados que los usuarios de destino.

- Si el usuario de destino tiene el mismo tipo de dispositivo que el usuario de origen, todos los ajustes de REACH para ese tipo de dispositivo se clonan en el de destino.
- Si el usuario de destino no tiene el mismo dispositivo que el usuario de origen, no se copiará la configuración de REACH para ese tipo de dispositivo.
- Si el usuario de origen sólo tiene un tipo habilitado en un perfil de REACH y el de destino no tiene ese tipo de dispositivo, todos los dispositivos se habilitarán para el usuario de destino después de la clonación. Esto evita que el usuario objetivo se vuelva inalcanzable.

Lógica numérica

Los usuarios pueden tener uno o más números personales (como números de móvil). Como estos números sólo se pueden asociar con un usuario, no se pueden clonar a otros usuarios. En cambio, estos

números personales serán reemplazados por los números personales del usuario objetivo (si están disponibles).

Para los números de teléfono, se aplica la siguiente lógica al clonar:

- Los números personales fijos (números fijos asociados directamente al usuario en la pestaña **Números**) se sustituyen por el primer número personal fijo del usuario de destino (el número fijo más alto de la lista en la pestaña REACH Número del usuario de destino).
- Los números de móvil personales (números de móvil asociados directamente al usuario en la pestaña **Números**) se sustituyen por el primer número de móvil del usuario objetivo (el número de móvil más alto de la lista en la pestaña REACH Number del usuario objetivo).
- Si los números de empresa (números utilizados en un plan de numeración) están configurados en la configuración del identificador de llamadas, se clonarán para el usuario de destino.
- Si se configura un número personal fijo como identificador de llamadas y el usuario de destino no tiene números fijos pero sí al menos un número de móvil personal, entonces el número fijo se sustituye por el primer número de móvil personal del usuario de destino (el número de móvil más alto de la lista en la pestaña REACH Number del usuario de destino).
- Si se configura un número de móvil personal como identificador de llamadas y el usuario de destino no tiene números de móvil pero sí al menos un número fijo personal, el número de móvil se sustituye por el primer número fijo personal del usuario de destino (el número fijo más alto de la lista en la pestaña REACH Number del usuario de destino).
- Si se configura un número personal fijo o móvil como identificador de llamadas y el usuario objetivo no tiene ningún número personal, la configuración del identificador de llamadas está deshabilitada para el usuario objetivo.

10.6 CONFIGURAR NÚMEROS DINÁMICOS

Puedes utilizar hasta 9 números de remitente diferentes. El usuario puede hacer esto marcando un prefijo (#3x#) antes del número al que llamará.



Ten en cuenta que el código #31# no se puede configurar, ya que está reservado para llamadas anónimas.



En la mayoría de los dispositivos móviles, los códigos #3X# no son compatibles. Para marcar en un dispositivo móvil con un número dinámico, sustituirlo por 13X

Configurar números dinámicos

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar números dinámicos en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario para el que quieres configurar los números dinámicos, haz clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en la pestaña **Configuración**.
- 5 En **Prefijos de marcado del identificador de llamadas** selecciona para cada código qué número debe enviarse como número de remitente en la lista desplegable.
- 6 Haz clic en **Guardar**.
✓ Los números dinámicos están guardados.

10.7 CONFIGURAR LA RESTRICCIÓN DE LLAMADAS

Puedes bloquear ciertos destinos a nivel de usuario. Los destinos que se pueden bloquear varían según el país.

Para configurar el bloqueo de llamadas

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear restricciones de llamadas en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario para el que quieres configurar la restricción de llamadas, haz clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en la pestaña **Configuración**.
- 5 Si corresponde, configura una clase de llamada o un estado predeterminado como apoyo en **Valores predeterminados**.
- 6 En **Restricción de llamadas**, haz clic en los destinos que quieres bloquear en la lista **Categorías disponibles** y haz clic en los destinos que quieres desbloquear en la lista **Categorías bloqueadas**.
- 7 Haz clic en **Guardar**.
✓ Las configuraciones de restricción de llamadas están guardadas.

10.8 OPCIONES PARA NÚMEROS

En la pestaña **Números** del perfil REACH respectivo verá un resumen de todos los números vinculados a este perfil REACH. Las siguientes opciones están disponibles para la configuración de cada número:

- *Configurar el estado de anulación*
- *Configurar el estado de roaming*

- *Configurar anulación de dispositivos*
- *Vincular números*
- *Borrado de REACH ajustes*

10.8.1 CONFIGURAR EL ESTADO DE ANULACIÓN

Esta opción te permite configurar manualmente qué estado está activo y durante qué período de tiempo. Esto anula la configuración de hora automática.

Para configurar el estado de anulación

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar un estado de anulación en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario para el que quieres configurar el estado de anulación, haz clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en la pestaña **Números**.
- 5 Abre la lista desplegable **Acciones** y haz clic en **Configurar estado de anulación**.

ACTIONS

Configure Override Status

Configure Roaming Status

Configure Devices Override

Clear Reach

Link Numbers

- ✓ Aparece el cuadro de diálogo **Configurar estado**.

Parámetro	Explicación
Estado	Selecciona el estado que quieres configurar en la lista desplegable.
Establecer fecha u hora de vencimiento	Activa la casilla de verificación si quieres establecer una fecha u hora de vencimiento para el estado seleccionado.
Hora de finalización	Define el día y hora en que debe finalizar el estado.

- 6 Haz clic en **Guardar**.
- ✓ Tus ajustes se guardarán.

10.8.2 CONFIGURAR EL ESTADO DE ROAMING

Con esta opción puedes establecer qué estado debe activarse si estás en roaming en redes extranjeras con tu dispositivo móvil.

Para configurar el estado de roaming

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar un estado de roaming en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario para el que quieres configurar el estado de roaming, haz clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en la pestaña **Números**.
- 5 Abre la lista desplegable **Acciones** y haz clic en **Configurar estado de anulación**.

ACTIONS

Configure Override Status

Configure Roaming Status

Configure Devices Override

Clear Reach

Link Numbers

- ✓ Aparece la página **Estado en roaming**.
- 6 Selecciona el estado que quieres establecer para roaming en la lista desplegable.
 - 7 Haz clic en **Guardar**.
✓ El estado para roaming está guardado.

10.8.3 CONFIGURAR ANULACIÓN DE DISPOSITIVOS

Esta opción te permite seleccionar qué dispositivos suenan cuando te llaman.

Para configurar la anulación de dispositivos

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar la anulación del dispositivo en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario para el que quieres configurar la anulación del dispositivo, haz clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en la pestaña **Números**.
- 5 Abre la lista desplegable **Acciones** y haz clic en **Configurar anulación de dispositivos**.

ACTIONS

Configure Override Status
Configure Roaming Status
Configure Devices Override
Clear Reach
Link Numbers

- ✓ Aparece la página **Lista de dispositivos**.

Parámetro	Explicación
Fijo	Selecciona Activado de la lista desplegable si quieres que se dirijan llamadas a tu dispositivo fijo. Mientras esta anulación esté activa, las llamadas sólo se ofrecerán a los dispositivos configurados como "habilitados".
Web	Selecciona Activado de la lista desplegable si quieres que se dirijan llamadas a tu dispositivo web. Mientras esta anulación esté activa, las llamadas sólo se ofrecerán a los dispositivos configurados como "habilitados".
Establecer fecha u hora de vencimiento	Activa la casilla de verificación si quieres establecer una hora o fecha de vencimiento para la anulación del dispositivo.
Hora de finalización	Define el día y hora en que debe finalizar el estado.

- 6 Haz clic en **Guardar**.
✓ La anulación del dispositivo está guardada.

10.8.4 VINCULAR NÚMEROS

Esta opción le permite vincular los números disponibles directamente a su perfil de REACH.



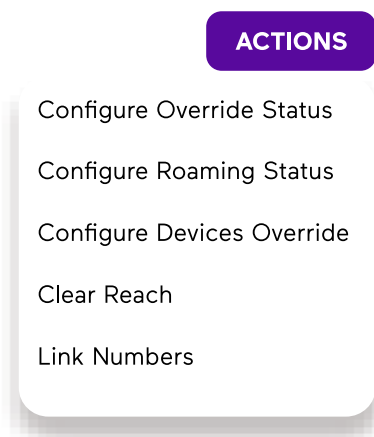
Estos números no se pueden utilizar en planes de numeración. El usuario es responsable de configurar la accesibilidad de este número a través de los ajustes de REACH.



Para seleccionar varios números a la vez, mantén presionada la tecla CTRL y haz clic en varios números.

Para vincular números a tu perfil REACH

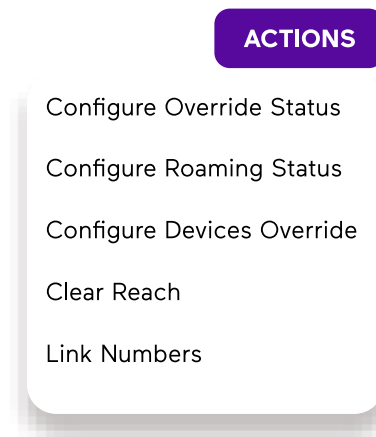
- 1 Si procede, escriba en la barra de búsqueda el cliente cuyos números desea vincular a un perfil de REACH y haga clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Al lado del usuario correspondiente, haz clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en la pestaña **Números**.
- 5 Abre la lista desplegable **Acciones** y haz clic en **Números de enlace**.



- ✓ Aparece la página **Vincular números a REACH**.
- 6 Seleccione los números que desea vincular al perfil REACH del usuario.
- 7 Haz clic en **Guardar**.
✓ Los números están vinculados al perfil REACH del usuario.

Para borrar los ajustes de REACH del usuario

- 1 Si procede, escriba el cliente del que desea borrar los ajustes de REACH en la barra de búsqueda y haga clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 Haz clic en **Usuarios**.
✓ Aparece la lista con todos los usuarios.
- 3 Junto al usuario del que desea borrar los ajustes de REACH, haga clic en **REACH**.
- 4 Haz clic en la pestaña **Números**.
- 5 Abre la lista desplegable **Acciones** y haz clic en **Borrar REACH**.



- 6 Aparece la página **Borrar REACH**.
- 7 Pulse en **Confirmar** para borrar todos los ajustes y perfiles del perfil REACH del usuario.
✓ Se elimina el perfil REACH del usuario.

10.8.5 BORRADO DE REACH AJUSTES

Esta opción borra todos los ajustes y perfiles de su perfil REACH. Esto no se puede deshacer.

11 DISPOSITIVOS

Con Enreach Contact puedes utilizar y configurar tus dispositivos. Hay varias configuraciones que se pueden realizar para usar los teléfonos.



Antes de utilizar los servicios de Enreach Contact, debe registrar una extensión de usuario en el dispositivo a través de la extensión de servicio 1901.

Agregar CPEs

Canales VoIP

Botones del dispositivo predeterminados

Configuración del Equipo Local del Cliente

Cifrado SIP

Teléfonos de sobremesa

11.1 AGREGAR CPES

Puedes agregar un CPE (equipo en las instalaciones del cliente) en el Portal Operator. Esto es necesario para poder asignar un teléfono a un cliente.



Sólo se puede proporcionar un tipo a la vez.

Para añadir un CPE

- 1 Abre el menú desplegable **Pedidos** y haz clic en **Agregar MAC CPE** en **Otro**.
✓ Aparece la página **Agregar CPE**.

Etiqueta	Explicación
Marca	Selecciona el proveedor de telefonía de la lista desplegable.
Dispositivo	Selecciona el tipo de dispositivo de la lista desplegable.
Propietario	Aquí verás el mayorista preseleccionado al que se le asignará el dispositivo.
Plataforma	Selecciona la plataforma adecuada de la lista desplegable. Selecciona la opción Enreach Contact .
Cliente	El cliente al que se le asignará el dispositivo. Asegúrate de haber introducido el cliente correcto. Si dejas el campo vacío, el CPE se asignará automáticamente al propietario.
Crear un canal	Activa esta opción si quieres crear un canal SIP.
Idioma	Selecciona el idioma del dispositivo de la lista desplegable.
País de instalación	Selecciona el país donde se instalará el dispositivo en la lista desplegable.
Código de área	Introduce el código de área para este dispositivo. Esto es necesario para determinar a qué call center de emergencia se deben reenviar las llamadas de emergencia cuando ningún usuario ha iniciado sesión en el teléfono.

- 2 Introduce las direcciones MAC y, opcionalmente, los números de serie de los dispositivos que quieres añadir.
- 3 Haz clic en **Guardar**.
✓ Los teléfonos han sido añadidos.

11.2 CANALES VOIP

Para poder utilizar tu teléfono, éste debe poder comunicarse con la plataforma VoIP. Esto se hace utilizando un canal VoIP que se programa en

tu teléfono manualmente o mediante aprovisionamiento automático. Con el servicio Enreach Contact, necesitas tu propio canal VoIP para cada dispositivo.



En la descripción general del canal,  indica que el dispositivo está registrado. Si el punto es gris, el dispositivo no está registrado.

Creación de canales VoIP

Edición de canales VoIP

Eliminando canales VoIP

11.2.1 CREACIÓN DE CANALES VOIP

Has de activar el canal VoIP correspondiente antes de utilizar tu teléfono.



Después de crear el canal VoIP, se puede utilizar para registrar un dispositivo VoIP si no utilizas el aprovisionamiento automático.

Para crear un canal VoIP

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que deseas crear una restricción de llamada en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Canales**.
- 4 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Añadir canal**.

ACCIONES

Añadir Canal

Cargar Música En Espera

Activar El Listado De IP

Activar La API XML

Crear Extensión De Grupo

Crear Una Extensión Del Buzón De Voz

Crear Extensión De AutoAnswer

Etiqueta	Explicación
Nombre del canal	Introduce un único nombre para el canal. Se recomienda comenzar con el número de cliente, luego la letra EC (Enreach Contact) y después empezar a contar desde 01.
Contraseña	Una contraseña es creada por defecto. Puedes cambiarla, pero por motivos de seguridad no es recomendable.
SIP cifrado	Activa Activado si quieres que el cifrado SIP esté habilitado para este canal.
DTMF	Selecciona uno de los tres métodos para enviar tonos DTMF, que sea compatible con tu teléfono.
Código de área	Introduce tu código de área Se utiliza, por ejemplo, para enrutarlo al call center de emergencia correspondiente.
Límite de llamadas	Especifica la cantidad máxima de llamadas que tu teléfono puede recibir a la vez. El máximo es de 5.

Etiqueta	Explicación
Idioma	Selecciona el idioma que se debería utilizar para suministrar el canal en la lista desplegable. Esto determina el idioma en el que se reproduce el mensaje.
País de instalación	Selecciona en qué país se ubicará el dispositivo. Esto puede resultar útil para determinar dónde está ubicado el dispositivo en caso de fallo y no tiene ningún otro impacto en el servicio.

- Haz clic en **Guardar**.
✓ El canal VoIP está guardado.

11.2.2 EDICIÓN DE CANALES VOIP

Puedes editar los canales VoIP existentes en el portal Operator

Para editar un canal VoIP

- Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres editar un canal VoIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- Haz clic en la pestaña **Canales**.
✓ Aparece la lista con todos los canales.
- Al lado del canal que quieres editar, haz clic en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar canal**.
- Realiza los cambios necesarios y haz clic en **Guardar**.
✓ Tus cambios están guardados.

11.2.3 ELIMINANDO CANALES VOIP

Puedes eliminar los canales VoIP existentes en el portal Operator

Para eliminar un canal VoIP

- Si corresponde, escribe el cliente del que quieres eliminar un canal VoIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- Haz clic en la pestaña **Canales**.
✓ Aparece la lista con todos los canales.
- Al lado del canal que quieres editar, haz clic en **Eliminar**.
- Haz clic en **Confirmar**.
✓ El canal es eliminado.

11.3 BOTONES DEL DISPOSITIVO PREDETERMINADOS

Con los botones del dispositivo predeterminado puedes crear una programación de dispositivo predeterminada para la cuenta seleccionada, por tipo de dispositivo, para los dispositivos suministrados.



Para crear un botón del dispositivo predeterminado

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres crear un botón de dispositivo predeterminado en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **BOTONES TELEFÓNICOS POR DEFECTO**.
- 4 Selecciona el tipo de teléfono para el que quieres crear el botón en la lista desplegable.



Dependiendo del tipo de dispositivo que hayas seleccionado, es posible que veas diferentes campos de entrada.

- 5 Puedes asignar una de las siguientes funciones para cada tecla:

Etiqueta	Explicación
BLF (luz en el teléfono VoIP)	Te permite mostrar el estado de un usuario en particular mediante la tecla (ocupado, libre, sonando). Se distinguen las llamadas entrantes y salientes.
Marcación rápida	Permite marcar un número preprogramado con solo tocar un botón.
Ocupación de la cola	Permite indicar el nombre de la cola seguido del número de llamantes que esperan actualmente en la cola. En los teléfonos Yealink al pulsar el botón de la tecla programable de ocupación de colas se activará la captura de llamadas en esta cola (*8) y le permitirá responder a la llamada en espera más larga de la cola. Para las colas cerradas, el usuario debe ser miembro de la cola.

Etiqueta	Explicación
DND (No molestar)	Al habilitar este estado en tu extensión, puedes indicar que no quieres que te molesten. Como la plataforma no recibe notificación del estado DND de la extensión, se recomienda no utilizar esta función en combinación con una cola de llamadas.
6 Haz clic en la pestaña que quieres configurar y configura las claves por página.	
7 Haz clic en Guardar .	✓ Los botones del dispositivo predeterminados están guardados.

11.4 CONFIGURACIÓN DEL EQUIPO LOCAL DEL CLIENTE

Puedes realizar configuraciones específicas de CPE para cada CPE (Equipo Local del Cliente) disponible.



Configuración del firmware del CPE

Actualizar el firmware del CPE

Configuración de funciones específicas del CPE

Configuración del proxy SIP predeterminado

11.4.1 CONFIGURACIÓN DEL FIRMWARE DEL CPE

Puedes configurar el firmware del dispositivo para esta cuenta específica.

Para configurar el firmware del CPE

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar el firmware CPE en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **AJUSTES DEL CPE**.
✓ Aparece la página **Descripción general de CPE**.
- 4 Haz clic en **FIRMWARE DEL CPE**.
✓ Aparece la página **Administración de firmware**.
- 5 Selecciona el dispositivo para el que quieres configurar el firmware.
- 6 Activa la casilla de verificación del firmware correspondiente.
- 7 Haz clic en **Guardar**.
✓ El firmware está configurado para el/los dispositivo(s) seleccionado(s).

11.4.2 ACTUALIZAR EL FIRMWARE DEL CPE

En la página de descripción general de CPE, puedes actualizar el firmware de varios CPE al mismo tiempo. Antes de actualizar el firmware de tus CPEs, asegúrate de que esté configurada la versión de firmware correcta para cada tipo de CPE en la página de administración de firmware.



La actualización del firmware de un CPE requiere reiniciar el CPE correspondiente.

Para actualizar el firmware de un CPE

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres actualizar el firmware del CPE en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **AJUSTES DEL CPE**.
✓ Aparece la página **Descripción general de CPE**.
- 4 Activa las casillas de verificación junto a los dispositivos para los que quieres actualizar el firmware.
- 5 Haz clic en **Update To Recommended Firmware**.
- 6 Haz clic en **Confirmar**.
✓ El firmware está actualizado.

11.4.3 CONFIGURACIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CPE

Puedes configurar funciones específicas de CPE en la descripción general de CPE. También puedes suministrar de forma remota una configuración VLAN del PC y el puerto LAN. Ten en cuenta que el dispositivo recupera el aprovisionamiento la primera vez que se inicia y no tiene una VLAN en ese momento. Por lo tanto, la configuración de VLAN no estará activa hasta que el dispositivo recupere el suministro del servidor. Sólo después de conectarse a la red para recuperar la configuración, el dispositivo se reiniciará en las ID de VLAN programadas.

Para configurar las funciones específicas del CPE

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar funciones específicas de CPE en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.

- En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.

✓ El entorno Enreach Contact aparece.

- Haz clic en **AJUSTES DEL CPE**.

✓ Aparece la página **Descripción general de CPE**.

- Al lado del CPE que quieres editar, haz clic en **Editar**.

✓ Aparece la página **Configurar CPE**.

Etiqueta	Explicación
Proxy SIP	Esta opción te permite seleccionar un proxy para este dispositivo específico, que está configurado en aprovisionamiento automático. Debes restaurar el dispositivo durante un reset de fábrica para que la nueva configuración tenga efecto.
No ofrecer una segunda llamada entrante	Esta opción es específica para un dispositivo Yealink. Esta opción te permite activar o desactivar la entrada de una segunda llamada. Entonces se escuchará un tono de "ocupado".
Alerta de llamada en espera en la segunda llamada entrante	Esta opción es específica para un dispositivo Yealink. Selecciona Activado si quieres que se emita un pitido cuando entre una segunda llamada.
Mostrar llamadas perdidas	Esta opción es específica para un dispositivo Yealink. Selecciona Activado si quieres que se muestren las llamadas perdidas.
Habilitar VLAN	Esta opción habilita o deshabilita la funcionalidad VLAN
ID de VLAN del teléfono	Introduce aquí el ID de VLAN que se activará en el puerto de red telefónica (LAN).
ID de VLAN del puerto de PC	Introduce el ID de VLAN que se activará en el puerto del PC.

- Haz clic en **Guardar**.

✓ Tus cambios están guardados.

11.4.4 CONFIGURACIÓN DEL PROXY SIP PREDETERMINADO

Puedes configurar qué proxy deben usar los dispositivos suministrados de forma predeterminada para cada cuenta. De forma predeterminada, se utiliza la configuración predeterminada para la cuenta mayorista.

Para configurar el proxy SIP predeterminado

- Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres configurar el proxy SIP predeterminado en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- Haz clic en **Cambiar el proxy sip**.
✓ Aparece el cuadro de diálogo **Establecer proxy SIP predeterminado**.

Etiqueta	Explicación
Proxy SIP	Selecciona el proxy que se utilizará para esta cuenta al aprovisionar automáticamente los CPE.
Forzar configuración al CPE existente	Con esta opción, aprovisionas todos los CPE de esta cuenta con la nueva configuración de proxy SIP. Para que la nueva configuración tenga efecto, todos los dispositivos deben reiniciarse como nuevos.

Etiqueta	Explicación
Reiniciar dispositivos	Esta opción reiniciará todos los CPE de esta cuenta y se recuperarán las nuevas configuraciones del servidor de aprovisionamiento. Los dispositivos no se reiniciarán solos otra vez. Si quieres implementar los cambios realizados, has de marcar esta opción. Si la casilla de verificación no está activada, sólo los nuevos CPE recibirán la configuración.

- 4 Haz clic en **Guardar**.
- ✓ El proxy SIP predeterminado está guardado.

11.5 CIFRADO SIP

El cifrado SIP es un mecanismo de seguridad que protege las comunicaciones de la sesión SIP contra escuchas o alteraciones. La función de cifrado SIP te permite cifrar las comunicaciones entre tus teléfonos VoIP fijos y la plataforma Enreach Contact. Cuando el cifrado SIP está habilitado, se utilizan los dos protocolos siguientes:

- **TLS (Capa de Seguridad de Transporte)**
TLS es un protocolo de seguridad ampliamente utilizado diseñado para facilitar la privacidad y la seguridad de los datos al comunicarse a través de Internet. Dentro de Enreach Contact, TLS cifra la señalización de llamadas, que puede considerarse como la parte de establecimiento y desconexión de una llamada.
- **Seguridad en tiempo real**
SRTP es una extensión de RTP (Protocolo de Transporte en Tiempo Real) que incorpora funciones de seguridad mejoradas. SRTP cifra el audio actual de la llamada. Tanto el audio de las llamadas entrantes como las salientes están encriptados.



El cifrado SIP sólo se puede habilitar para teléfonos VoIP que admitan TLS y SRTP. Para obtener la lista de dispositivos compatibles, consulta **11.5.4 Cambiar el perfil del teléfono de escritorio Yealink**, página 106.

Habilitar el cifrado SIP en una cuenta

Deshabilitar el cifrado SIP en una cuenta

Habilitar o deshabilitar el cifrado SIP para un canal o dispositivo

Cambiar el perfil del teléfono de escritorio Yealink

Cambiar el perfil del teléfono de escritorio Yealink

11.5.1 HABILITAR EL CIFRADO SIP EN UNA CUENTA

Para habilitar el cifrado SIP, debe estar habilitado en la cuenta del cliente. Una vez habilitado, el cifrado SIP sólo se puede habilitar para teléfonos VoIP que admitan el cifrado TLS/SRTP. Cuando el cifrado SIP está habilitado para un teléfono, se reaprovisiona y el dispositivo se conecta al proxy SIP Enreach Contact (securevoip.voipoperator.tel, puerto 5062). Todo el tráfico SIP entre el teléfono y la plataforma Enreach Contact se cifrará con SRTP y TLS.



Los teléfonos que no admiten TLS/SRTP no necesitan ser reaprovisionados y se conectarán al proxy SIP Enreach Contact sin cifrar (mv.voipoperator.eu, puerto 5080). El tráfico SIP entre estos teléfonos y la plataforma Enreach Contact no está cifrado y utiliza el Protocolo de Transporte en Tiempo Real (RTP) y el Protocolo de Descripción de Sesión (SDP).



Habilitar el cifrado SIP requerirá reiniciar el dispositivo VoIP.

Para habilitar el cifrado SIP en una cuenta

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres habilitar el cifrado SIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Activar cifrado SIP**.

ACCIONES

Añadir Canal

Cargar Música En Espera

Activar El Listado De IP

Activar La API XML

Crear Extensión De Grupo

Crear Una Extensión Del Buzón De Voz

Crear Extensión De AutoAnswer

✓ Aparece el cuadro de diálogo **Activar proxy de cifrado SIP**.

Etiqueta	Explicación
Cifrado del Proxy SIP	Selecciona qué proxy SIP cifrado se debe utilizar en la lista desplegable.
Forzar configuración al CPE existente	Activa la casilla de verificación si quieres que el SIP cifrado esté habilitado para todos los canales y dispositivos de la cuenta que admitan el cifrado TLS/SRTP.
Configurar firmware para recomendar firmware	Activa la casilla de verificación si quieres que el firmware de los dispositivos se actualice a la versión recomendada. Esto se especifica en la página de administración del firmware del CPE.

Etiqueta

Explicación

Reiniciar dispositivos

Activa la casilla de verificación si quieres que el cifrado SIP active inmediatamente un reinicio de todos los dispositivos que admitan el cifrado TLS/SRTP.

Si quieres reaprovisionar los dispositivos en un momento diferente, desactiva la casilla de verificación y reinicia manualmente los dispositivos o actualiza el firmware de los dispositivos en la página [Configuración de CPE](#).

- 4 Haz clic en **ACTIVAR**.
- ✓ El cifrado SIP se activa en la cuenta.

11.5.2 DESHABILITAR EL CIFRADO SIP EN UNA CUENTA

Puedes desactivar el cifrado SIP en la cuenta del cliente.



Deshabilitar el cifrado SIP requerirá reiniciar el dispositivo VoIP.

Para desactivar el cifrado SIP

- Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres desactivar el cifrado SIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página [Datos del cliente](#).
- En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- En **Infraestructura**, haz clic en **DESACTIVAR** junto a **Cifrado Sip (TLS/SRTP)**.
- Aparece el cuadro de diálogo **Desactivar cifrado SIP**.
✓ Haz clic en **Confirmar**.

- 5 El cifrado SIP se desactiva en la cuenta.

11.5.3 HABILITAR O DESHABILITAR EL CIFRADO SIP PARA UN CANAL O DISPOSITIVO

Puedes habilitar o deshabilitar el cifrado SIP para un canal o dispositivo específico.



Habilitar/deshabilitar el cifrado SIP requerirá reiniciar el dispositivo VoIP.



El SIP cifrado también se puede habilitar cuando se vincula un nuevo dispositivo a un canal si el dispositivo admite el cifrado TLS/SRTP.

Para habilitar o deshabilitar el cifrado SIP para un canal o dispositivo

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres habilitar o deshabilitar el cifrado SIP en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en la pestaña **Canales**.
- 4 Junto al canal para el que quieres habilitar el cifrado SIP, haz clic en **Editar**.
✓ Aparece la página **Editar canal**.
- 5 Activa **Activado** si quieres habilitar el cifrado SIP para este canal.
o
- 5 Active **Desactivado** si quieres desactivar el cifrado SIP para este canal.

- 6 Haz clic en **Guardar**.

✓ El cifrado SIP está activado para el canal.

11.5.4 CAMBIAR EL PERFIL DEL TELÉFONO DE ESCRITORIO YEALINK

Cuando un teléfono de escritorio Yealink cuenta con el perfil genérico de escritorio Yealink, no se admite el cifrado SIP. Para habilitar SIP cifrado en estos teléfonos, el perfil de aprovisionamiento del teléfono debe cambiarse al perfil específico del modelo de teléfono. Consulta *App. B: Dispositivos*, página 116 para verificar que SIP cifrado sea compatible con su modelo de Yealink.



Has de tener permisos para administrar CPEs para poder cambiar el perfil de aprovisionamiento de un teléfono.



Puedes ver qué perfil está usando un teléfono haciendo clic en

AJUSTES DEL CPE

. La columna **Tipo** indica qué perfil está asignado al teléfono.

Para cambiar el perfil de aprovisionamiento

- 1 Si corresponde, escribe el cliente para el que quieres cambiar el perfil de aprovisionamiento en la barra de búsqueda y haz clic en el nombre del cliente.
✓ Aparece la página **Datos del cliente**.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
✓ El entorno Enreach Contact aparece.
- 3 Haz clic en **AJUSTES DEL CPE**.
✓ Aparece la **descripción general de CPE**.
- 4 Haz clic en la dirección MAC del dispositivo cuyo perfil quieres cambiar.

- 5 Abre el menú desplegable **Acciones** y haz clic en **Editar**.
✓ Aparece la página **Configurar CPE**.
- 6 En **Dispositivo** selecciona el perfil de aprovisionamiento respectivo de la lista desplegable.



Asegúrate de seleccionar el tipo correcto, ya que algunos modelos de Yealink tienen dos versiones, una para teléfonos con firmware holandés (Lydis) y otra para teléfonos con firmware Enreach.

- 7 Haz clic en **Guardar**.
- 8 Haz clic en **Confirmar**.
✓ El dispositivo será reaprovisionado y reiniciado.

11.6 TELÉFONOS DE SOBREMESA

Las funciones **No molestar** y **Desvío de llamadas** son compatibles con los teléfonos de sobremesa.

11.6.1 DND (NO MOLESTAR)

A diferencia del botón de la tecla programable DND del teléfono de sobremesa, que sólo se aplica al teléfono de sobremesa en el que está programado, la función No molestar (DND) se aplica a nivel de plataforma a todos los dispositivos del usuario cuando está activada.



Por ahora la función de No Molestar (DND) sólo es compatible con los teléfonos de sobremesa Yealink. La compatibilidad con otras marcas de teléfonos se implementará más adelante.

La función DND no utiliza un botón de tecla programable, sino el botón DND nativo del teléfono de sobremesa. La ubicación y el tipo de botón dependen del modelo. Vea a continuación dos ejemplos del botón DND en diferentes modelos Yealink.



Para evitar confusiones, se aconseja eliminar el botón de la tecla programable, cuando la función DND esté activada para una extensión de usuario.



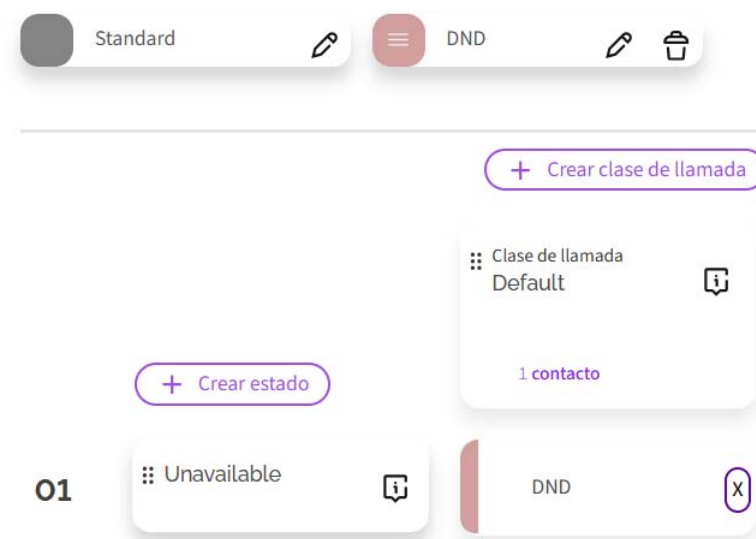
Para que la función DND funcione en un teléfono de sobremesa Yealink es necesario actualizar la configuración del teléfono. Consulte en *11.6.3 Aprovisionamiento de los teléfonos de sobremesa (CPE)*, página 110 cómo actualizar la configuración del teléfono de sobremesa.

Configuración DND

La nueva función DND está integrada en Reach. Al pulsar DND en el teléfono se sincronizará con la plataforma y se activará una anulación de estado de Alcance que activa un estado de **No molestar** configurado. Además de pulsar el botón DND en el teléfono, DND también puede activarse en los clientes de escritorio y móvil seleccionando el estado **No molestar** como su estado activo. Al desactivar DND en el teléfono de escritorio, en la aplicación de escritorio o en la aplicación móvil, se desactivará DND para todos los dispositivos.

Para configurar la función DND

- 1 Inicie sesión en el portal web del operador.
- 2 Como usuario final, haga clic en **Reach** en el menú desplegable de su perfil de usuario.
Como administrador, puede acceder a la configuración de Reach de los usuarios en la página **Usuarios**.
✓ Se abre la página de configuración de Reach.
Asegúrese de que se crea al menos un estado con una clase de llamada y un perfil asignados.
- 3 Si no es así, cree un nuevo estado de Alcance, cree una nueva clase de llamada y cree un nuevo perfil en el que se configure cómo deben enrutarse sus llamadas entrantes cuando DND está activado.
- 4 Asigne el nuevo perfil a la clase de estado o de llamada.



- 5 Haz clic en la pestaña **Configuración**.
- 6 En **Valores por defecto - Clase de llamada por defecto** seleccione la clase de llamada asociada al estado y perfil DND. Esto asegura que por defecto esta clase de llamada se aplique para todas las llamadas entrantes y cuando se active DND funcionará para todas las llamadas.
- 7 Seleccione en Do-Not-Disturb Status que debe activarse cuando se activa DND.

Valores por defecto

Clase de llamada por defecto	Default ▼
Estado por defecto	-- Por favor, elija... ▼
Roaming Status	-- Por favor, elija... ▼
Do-Not-Disturb Status	Unavailable ▼



Cuando haya configurado varias clases de llamadas, asigne a cada una de ellas un perfil para el estado No molestar, esto garantiza que se aplique la DND a cada llamada entrante. Puede asignar a cada clase de llamada/ estado de No Molestar un perfil diferente, de modo que, dependiendo de quién llame, las llamadas puedan enrutarse de forma distinta cuando DND esté activado.

Configuración predeterminada de Reach

Cuando se borra la configuración de Reach de un usuario, se configurará DND por defecto. Se configurarán una clase y un estado de llamada estándar y un estado y un perfil de No molestar. En la configuración por defecto todas las llamadas entrantes serán redirigidas al buzón de voz cuando la DND esté activada.



Tenga en cuenta que al borrar la configuración de Reach de un usuario, éste ya no podrá configurar los estados de Reach ni los grupos de contactos en la aplicación Reach. Esto no se puede deshacer.

Valores por defecto

Clase de llamada por defecto	Standard
Estado por defecto	Standard
Roaming Status	-- Por favor, elija...
Do-Not-Disturb Status	DoNotDisturb



La nueva función DND no es compatible con el modo Contacto y Estado de la aplicación Reach. Cuando se borra la configuración Reach de un usuario o se añade un nuevo estado DoNotDisturb, Reach pasará al modo Matrix, lo que tiene como resultado que Reach ya no se puede configurar en la aplicación Reach y sólo se puede configurar en el portal del operador.

11.6.2 REENVÍO DE LLAMADAS

Cuando un usuario configura un desvío de llamadas en un teléfono de sobremesa, este ajuste se sincronizará con la plataforma y se aplicará a todas las llamadas entrantes y dispositivos del usuario.

La anulación del desvío de llamadas se aplica a todos los dispositivos (incluidos los teléfonos de sobremesa, los teléfonos móviles y los softphones clientes en aplicaciones) del usuario y anula cualquier otra configuración de Reach. La anulación del desvío de llamadas puede desactivarse en el teléfono de sobremesa, en Operator, en el cliente de escritorio o en la aplicación Reach.



Por ahora la función de desvío de llamadas sólo es compatible con los teléfonos de sobremesa Yealink. La compatibilidad con otras marcas de teléfonos se implementará más adelante.

Para configurar un desvío de llamada en un teléfono de sobremesa Yealink puede depender del modelo Yealink. En la mayoría de los modelos Yealink, el desvío de llamadas puede activarse en la opción de Menú bajo Características y ofrece tres opciones, Desvío Siempre (= Desvío Incondicional), Desvío Ocupado y Desvío Sin Respuesta. Al habilitar un desvío de llamada en el teléfono de sobremesa, éste se sincronizará con la plataforma habilitando una anulación de desvío en Reach.



Para sincronizar los ajustes de desvío de llamadas del teléfono de sobremesa Yealink con la plataforma es necesario actualizar la configuración del teléfono. Consulte en 11.6.3 *Aprovisionamiento de los teléfonos de sobremesa (CPE)*, página 110 cómo actualizar la configuración del teléfono de sobremesa.

11.6.3 APROVISIONAMIENTO DE LOS TELÉFONOS DE SOBREMESA (CPE)

Para que ambas funciones, DND y Desvío de llamada funcionen en los teléfonos de sobremesa Yealink, es necesario actualizar la configuración de los teléfonos de sobremesa Yealink. Esto no se activa automáticamente y requiere una acción manual de un administrador.

La forma más sencilla de actualizar todos los teléfonos de una cuenta es actualizar todos los teléfonos Yealink al firmware recomendado, esto no sólo actualizará el teléfono con el último firmware sino que también actualizará la configuración del teléfono.

Para actualizar todos los teléfonos de sobremesa de una cuenta al firmware más reciente

- 1 Inicie sesión en el portal web del Operator.
- 2 En el menú, haz clic en **Enreach Contact**.
- 3 Haz clic en **Ajustes del t**.
 - ✓ Aparece la página **Descripción general de CPE**.
- 4 Seleccione el teléfono de sobremesa cuyo firmware debe actualizarse haciendo clic en la casilla situada junto a él, o seleccione todos los teléfonos de sobremesa haciendo clic en la casilla superior.
- 5 Haz clic en **Update To Recommended Firmware**.
 - ✓ Los teléfonos seleccionados se reiniciarán y se actualizarán con el último firmware y la nueva configuración.



Cuando la opción de actualizar el firmware no esté disponible, por ejemplo cuando el teléfono Yealink tenga el tipo de perfil de aprovisionamiento genérico de teléfono DESKTOP, entonces cambie el tipo por el modelo del teléfono o actualice la configuración del teléfono desconectando el CPE del canal y volviéndolo a conectar.

APP. A: EXTENSIONES DEL SISTEMA

Todas las extensiones del sistema utilizadas en Enreach Contact se enumeran aquí.

A.1 ESPAÑA

Extensión	Explicación
1900	Verifica el estado de tu inicio de sesión en un CPE
1901	Inicia sesión en el teléfono con tu extensión de usuario, luego introduce tu número de extensión y PIN
1902	Cierra sesión en el dispositivo con tu extensión de usuario. Se te pedirá que introduzcas tu contraseña; si has iniciado sesión en otros dispositivos, también se te dará la opción de cerrar sesión en los dispositivos.
1903	Inicia sesión en una cola con tu extensión de usuario
1904	Cierra sesión en una cola con tu extensión de usuario
1905	Crear grabaciones de audio para usar en otras funciones de Enreach Contact
1906	Escuchar en una extensión de usuario diferente
1907	Posibilidad de cambiar tu contraseña
1908	Grabar llamadas desviadas a teléfonos de otros usuarios Marcar 908 + número del dispositivo que suena Marcar 908 para grabar llamadas en cualquier dispositivo (esta opción tiene en cuenta la configuración del grupo de privacidad)

Extensión	Explicación
1909	Cambio de llamada activa Si has iniciado sesión en varios dispositivos y tienes una llamada activa, puedes transferirla a uno de tus otros dispositivos marcando *9 o 909 en el otro dispositivo. El dispositivo comienza a sonar y cuando respondes la llamada, ésta se transfiere sin problemas al dispositivo.
1910	Menú de configuración de desvío de llamadas (IVR) a configurar por extensión de usuario
1915	Modificar plan de numeración
1930	Recuperar una llamada retenida
1940	Shomi asistente personal
1980	Gestión del buzón de voz Accede al buzón de voz de una extensión de buzón de voz (por ejemplo, un buzón de voz grupal) introduciendo el número y la contraseña del buzón de voz
1988	Accede a tu buzón de correo de voz personal asociado a tus extensiones Enreach Contact y Enreach Contact Mobile (dependiendo de la configuración de tu buzón de voz, es posible que sea necesario introducir una contraseña)
*6	Retener la llamada
*8	Responder llamadas que suenan en la extensión de un colega
*8 <extensión>	● Marca *8 123 para atender la llamada que suena en la extensión 123 ● Marca *8 para contestar una llamada que suena en una extensión aleatoria
1903 + ID de línea	Recuperar una llamada retenida, El ID de Línea es el número de la llamada retenida (entre 1 y 99)
##	Mantener en espera a la otra parte

Extensión	Explicación
*#	Retener a la otra parte
##*<extensión>#	Transferencia sin consulta
##<extensión>#	Transferencia con consulta

A.2 REINO UNIDO

Extensión	Explicación
8800	Verifica el estado de tu inicio de sesión en un CPE
8801	Inicia sesión en el teléfono con tu extensión de usuario, luego introduce tu número de extensión y PIN
8802	Cierra sesión en el dispositivo con tu extensión de usuario. Se te pedirá que introduzcas tu contraseña; si has iniciado sesión en otros dispositivos, también se te dará la opción de cerrar sesión en los dispositivos.
8803	Inicia sesión en una cola con tu extensión de usuario
8804	Cierra sesión en una cola con tu extensión de usuario
8805	Crear grabaciones de audio para usar en otras funciones de Enreach Contact
8806	Escuchar en una extensión de usuario diferente
8807	Posibilidad de cambiar tu contraseña
8808	Grabar llamadas desviadas a teléfonos de otros usuarios Marcar 908 + número del dispositivo que suena Marca 908 para grabar llamadas en cualquier dispositivo (esta opción tiene en cuenta la configuración del grupo de privacidad)

Extensión	Explicación
8809	Cambio de llamada activa Si has iniciado sesión en varios dispositivos y tienes una llamada activa, puedes transferirla a uno de tus otros dispositivos marcando *9 o 909 en el otro dispositivo. El dispositivo comienza a sonar y cuando respondes la llamada, ésta se transfiere sin problemas al dispositivo.
8810	Menú de configuración de desvío de llamadas (IVR) a configurar por extensión de usuario
8815	Modificar plan de numeración
8880	Gestión del buzón de voz Accede al buzón de voz de una extensión de buzón de voz (por ejemplo, un buzón de voz grupal) introduciendo el número y la contraseña del buzón de voz
8830	Recuperar una llamada retenida
8840	Shomi asistente personal
8888	Accede a tu buzón de correo de voz personal asociado a tus extensiones Enreach Contact y Enreach Contact Mobile (dependiendo de la configuración de tu buzón de voz, es posible que sea necesario introducir una contraseña)
*6	Retener la llamada
*8	Responder llamadas que suenan en la extensión de un colega
*8 <extensión>	● Marca *8 123 para atender la llamada que suena en la extensión 123 ● Marca *8 para contestar una llamada que suena en una extensión aleatoria
8803 + ID de línea	Recuperar una llamada retenida, El ID de Línea es el número de la llamada retenida (entre 1 y 99)
##	Mantener en espera a la otra parte

Extensión	Explicación
*#	Retener a la otra parte
##*<extensión>#	Transferencia sin consulta
##<extensión>#	Transferencia con consulta

A.3 DINAMARCA

Extensión	Explicación
900	Verifica el estado de tu inicio de sesión en un CPE
901	Inicia sesión en el teléfono con tu extensión de usuario, luego introduce tu número de extensión y PIN
902	Cierra sesión en el dispositivo con tu extensión de usuario. Se te pedirá que introduzcas tu contraseña; si has iniciado sesión en otros dispositivos, también se te dará la opción de cerrar sesión en los dispositivos.
903	Inicia sesión en una cola con tu extensión de usuario
904	Cierra sesión en una cola con tu extensión de usuario
905	Crear grabaciones de audio para usar en otras funciones de Enreach Contact
906	Escuchar en una extensión de usuario diferente
907	Posibilidad de cambiar tu contraseña

Extensión	Explicación
908	Grabar llamadas desviadas a teléfonos de otros usuarios Marcar 908 + número del dispositivo que suena Marca 908 para grabar llamadas en cualquier dispositivo (esta opción tiene en cuenta la configuración del grupo de privacidad)
909	Cambio de llamada activa Si has iniciado sesión en varios dispositivos y tienes una llamada activa, puedes transferirla a uno de tus otros dispositivos marcando *9 o 909 en el otro dispositivo. El dispositivo comienza a sonar y cuando respondes la llamada, ésta se transfiere sin problemas al dispositivo.
910	Menú de configuración de desvío de llamadas (IVR) a configurar por extensión de usuario
915	Modificar plan de numeración
920	Gestión del buzón de voz Accede al buzón de voz de una extensión de buzón de voz (por ejemplo, un buzón de voz grupal) introduciendo el número y la contraseña del buzón de voz
930	Recuperar una llamada retenida
940	Shomi asistente personal
999	Accede a tu buzón de correo de voz personal asociado a tus extensiones Enreach Contact y Enreach Contact Mobile (dependiendo de la configuración de tu buzón de voz, es posible que sea necesario introducir una contraseña)
*6	Retener la llamada

Extensión	Explicación
*8 *8 <extensión>	Responder llamadas que suenan en la extensión de un colega ● Marca *8 123 para atender la llamada que suena en la extensión 123 ● Marca *8 para contestar una llamada que suena en una extensión aleatoria
903 + ID de línea	Recuperar una llamada retenida, El ID de Línea es el número de la llamada retenida (entre 1 y 99)
##	Mantener en espera a la otra parte
*#	Retener a la otra parte
##*<extensión>#	Transferencia sin consulta
##<extensión>#	Transferencia con consulta
#31# <número de teléfono>	Llamar de forma anónima a teléfonos fijos
131 <número de teléfono>	Llamar de forma anónima a teléfonos móviles
#30#, #32# a #39#	Identificador de llamadas dinámico (teléfonos fijos y softphones)
130, 132 a 139	Identificador de llamadas dinámico (teléfonos móviles)

A.4 FINLANDIA

Extensión	Explicación
900	Verifica el estado de tu inicio de sesión en un CPE
901	Inicia sesión en el teléfono con tu extensión de usuario, luego introduce tu número de extensión y PIN

Extensión	Explicación
902	Cierra sesión en el dispositivo con tu extensión de usuario. Se te pedirá que introduzcas tu contraseña; si has iniciado sesión en otros dispositivos, también se te dará la opción de cerrar sesión en los dispositivos.
903	Inicia sesión en una cola con tu extensión de usuario
904	Cierra sesión en una cola con tu extensión de usuario
905	Crear grabaciones de audio para usar en otras funciones de Enreach Contact
906	Escuchar en una extensión de usuario diferente
907	Posibilidad de cambiar tu contraseña
908	Grabar llamadas desviadas a teléfonos de otros usuarios Marcar 908 + número del dispositivo que suena Marca 908 para grabar llamadas en cualquier dispositivo (esta opción tiene en cuenta la configuración del grupo de privacidad)
909	Cambio de llamada activa Si has iniciado sesión en varios dispositivos y tienes una llamada activa, puedes transferirla a uno de tus otros dispositivos marcando *9 o 909 en el otro dispositivo. El dispositivo comienza a sonar y cuando respondes la llamada, ésta se transfiere sin problemas al dispositivo.
910	Menú de configuración de desvío de llamadas (IVR) a configurar por extensión de usuario
915	Modificar plan de numeración

Extensión	Explicación
920	Gestión del buzón de voz Accede al buzón de voz de una extensión de buzón de voz (por ejemplo, un buzón de voz grupal) introduciendo el número y la contraseña del buzón de voz
930	Recuperar una llamada retenida
940	Shomi asistente personal
999	Accede a tu buzón de correo de voz personal asociado a tus extensiones Enreach Contact y Enreach Contact Mobile (dependiendo de la configuración de tu buzón de voz, es posible que sea necesario introducir una contraseña)
*6	Retener la llamada
*8	Responder llamadas que suenan en la extensión de un colega
*8 <extensión>	● Marca *8 123 para atender la llamada que suena en la extensión 123 ● Marca *8 para contestar una llamada que suena en una extensión aleatoria
903 + ID de línea	Recuperar una llamada retenida, El ID de Línea es el número de la llamada retenida (entre 1 y 99)
##	Mantener en espera a la otra parte
*#	Retener a la otra parte
##*<extensión>#	Transferencia sin consulta
##<extensión>#	Transferencia con consulta
#31# <número de teléfono>	Llamar de forma anónima a teléfonos fijos
131 <número de teléfono>	Llamar de forma anónima a teléfonos móviles
#30#, #32# a #39#	Identificador de llamadas dinámico (teléfonos fijos y softphones)
130, 132 a 139	Identificador de llamadas dinámico (teléfonos móviles)

APP. B:DISPOSITIVOS

Todos los dispositivos compatibles con Enreach Contact se enumeran aquí. La siguiente tabla ofrece una visión general de las funciones compatibles para los distintos modelos de dispositivos, incluidas la provisión automática, el cifrado SIP (TLS/SRTP), los tonos de llamada distintivos y la compatibilidad con el códec OPUS.

Modelo de dispositivo	Aprovisionamiento automático	Cifrado SIP (TLS/SRTP)	Tonos de llamada distintivos	Códec OPUS
Aastra 51i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 53i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 55i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 57i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 6730i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 6731i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 6735i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 6737i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra 6739i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra/Mitel 6863i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra/Mitel 6865i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra/Mitel 6867i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra/Mitel 6869i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Aastra/Mitel 6873i	Compatible	No compatible	Compatible	No compatible
Auerswald COMFortel D-110	Compatible	Compatible	No compatible	Compatible
Auerswald COMFortel D-210	Compatible	Compatible	No compatible	Compatible
Auerswald COMFortel D-400	Compatible	Compatible	No compatible	Compatible
Auerswald COMFortel D-600	Compatible	Compatible	No compatible	Compatible
Auerswald COMfortel WS-500	Compatible	Compatible	No compatible	No compatible
Gigaset DEx series	Compatible	No compatible	No compatible	No compatible
Gigaset N300A IP DECT Base station	Compatible	No compatible	No compatible	No compatible

Modelo de dispositivo	Aprovisionamiento automático	Cifrado SIP (TLS/SRTP)	Tonos de llamada distintivos	Códec OPUS
Gigaset N510 IP Pro DECT Base station	Compatible	No compatible	No compatible	No compatible
Gigaset N530 IP Pro	Compatible	Compatible	No compatible	No compatible
Gigaset N720 IP Pro	Compatible	No compatible	No compatible	No compatible
Gigaset NX70 IP Pro	Compatible	Compatible	No compatible	No compatible
Mitel 6905	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Mitel 6910	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Mitel 6915	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Mitel 6920w	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Mitel 6930w	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Mitel 6940w	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink CP860	Ya no es compatible	Compatible	Compatible	No compatible
Yealink Desktop phone	Depende del modelo Yealink (consulte las demás entradas de esta tabla)	No compatible	Compatible	No compatible
Yealink T19P	Ya no es compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T19P-E2	Compatible (a partir de FW 53.83.188.13)	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T40G	Compatible (a partir de FW 76.83.188.14)	Compatible (a partir de FW 76.83.188.6)	Compatible	No compatible
Yealink T40P	Compatible (a partir de FW 54.83.188.13)	Compatible (a partir de FW 54.83.188.6)	Compatible	No compatible
Yealink T41P	Compatible (a partir de FW 36.83.188.13)	Compatible (a partir de FW 36.83.188.6)	Compatible	No compatible
Yealink T41S (Lydis FW)	Compatible	Compatible (a partir de FW 66.83.188.6)	Compatible	Compatible
Yealink T41S (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible

Modelo de dispositivo	Aprovisionamiento automático	Cifrado SIP (TLS/SRTP)	Tonos de llamada distintivos	Códec OPUS
Yealink T42G	Ya no es compatible	Compatible (a partir de FW 29.83.188.6)	Compatible	No compatible
Yealink T42S (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T42S (Lydis FW)	Compatible	Compatible (a partir de FW 66.83.188.6)	Compatible	Compatible
Yealink T46G	Compatible (a partir de FW 28.83.188.14)	Compatible (a partir de FW 28.83.188.6)	Compatible	No compatible
Yealink T46S (Lydis FW)	Compatible	Compatible (a partir de FW 66.83.188.6)	Compatible	Compatible
Yealink T46S (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T48G	Compatible (a partir de FW 35.83.188.14)	Compatible (a partir de FW 35.83.188.6)	Compatible	No compatible
Yealink T48S (Lydis FW)	Compatible	Compatible (a partir de FW 66.83.188.6)	Compatible	Compatible
Yealink T48S (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T49G	Ya no es compatible	Compatible	Compatible	No compatible
Yealink T52S	Ya no es compatible	No compatible	Compatible	Compatible
Yealink T53 (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T53 (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T53W (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T53W (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T54S	Ya no es compatible	No compatible	Compatible	Compatible
Yealink T54W (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T54W (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T57W (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T57W (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T73U (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible

Modelo de dispositivo	Aprovisionamiento automático	Cifrado SIP (TLS/SRTP)	Tonos de llamada distintivos	Códec OPUS
Yealink T73U (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T73W (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T73W (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T74U (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T74U (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T74W (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T74W (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T77U (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T77U (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T85U (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T85U (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T87W (Lydis FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink T87W (Enreach FW)	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible
Yealink VP530	Ya no es compatible	Compatible	Compatible	No compatible
Yealink W52P	Compatible (a partir de FW 25.81.188.12)	Compatible	Desconocido	No compatible
Yealink W60B	Compatible	Compatible	Compatible	Compatible



Algunos modelos de Yealink tienen requisitos de firmware adicionales. El uso de versiones de firmware anteriores para estos modelos hará que estos teléfonos dejen de funcionar cuando el cifrado SIP esté habilitado. Antes de habilitar el cifrado SIP para estos modelos de teléfono, asegúrate de que los teléfonos estén actualizados con el firmware más reciente.



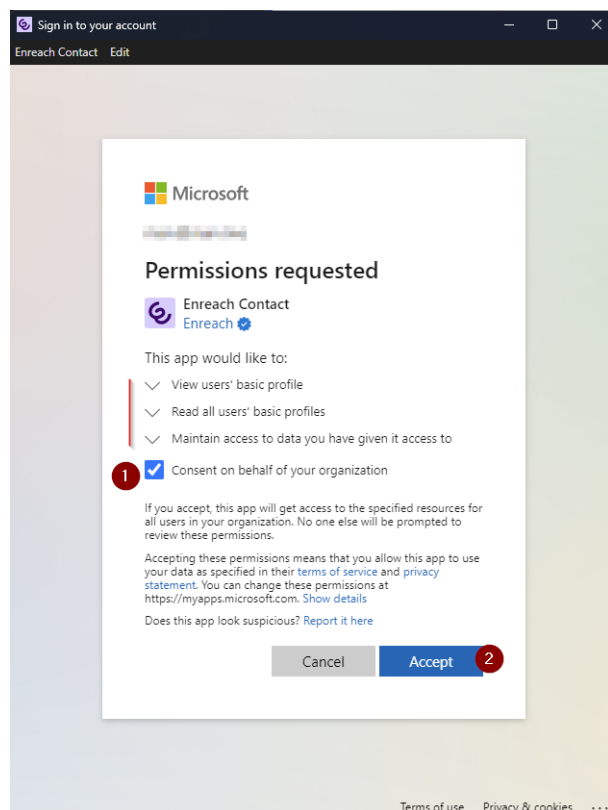
Cuando un teléfono de escritorio Yealink cuenta con el perfil genérico de escritorio Yealink, no se admite el cifrado SIP. Cambia a otro perfil de provisión de Yealink si quieres utilizar cifrado SIP.

APP. C:PERMISOS

Puede ser necesario que el administrador realice ajustes o conceda permisos fuera del entorno de Enreach Contact para que los usuarios puedan utilizar las Enreach Contact Apps sin restricciones.

C.1 MICROSOFT 365 SINGLE SIGN ON

Los usuarios pueden iniciar sesión con una cuenta de trabajo de Microsoft en las aplicaciones de Enreach Contact como Enreach Contact Desktop, Qboard o Enreach Contact Desktop for Microsoft Teams. El usuario debe aceptar la solicitud de permiso de la aplicación.



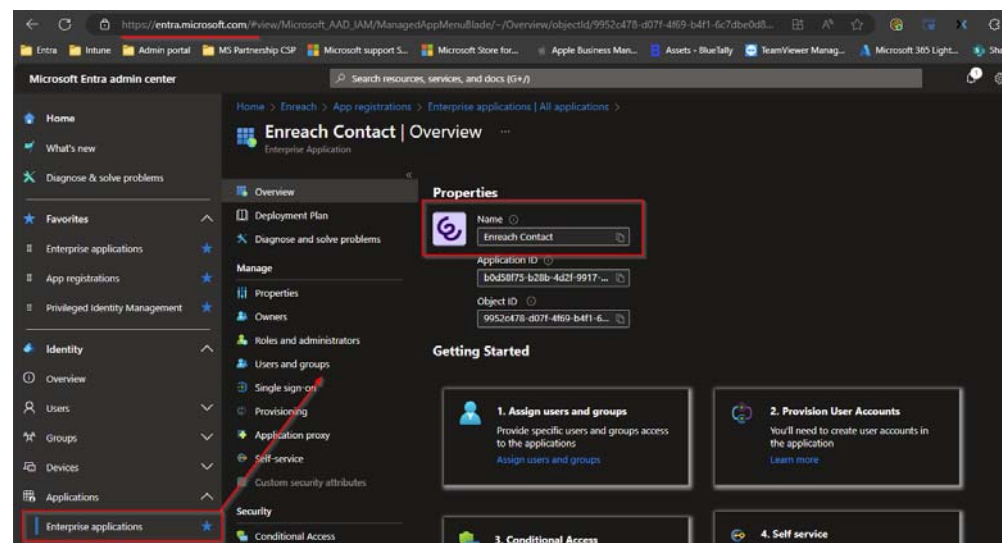
Como administrador debe conceder permisos en el Centro de Administración de Microsoft Entra.



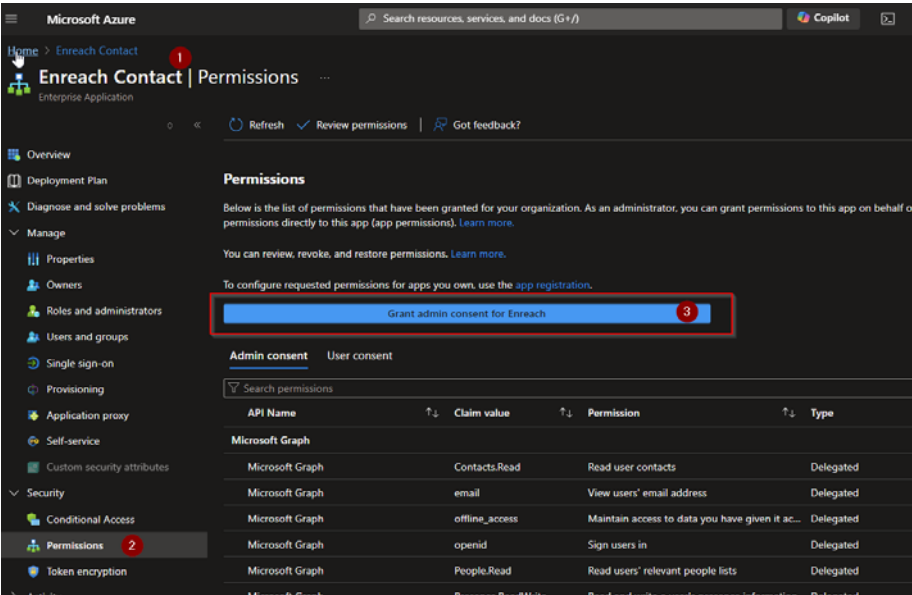
Tenga en cuenta que los pasos descritos a continuación pueden variar en función del estado actual y de los cambios en el centro de administración de Microsoft Entra.

Para asignar un usuario a una aplicación de Enreach Contact

- 1 Inicie sesión en el centro de administración de Microsoft Entra como administrador de aplicaciones en la nube, como mínimo.
- 2 Haga clic en **Identity | Application | Enterprise applications**.
- 3 En **Manage** pulse en **Users and groups**.
 - ✓ En Entra AD se crea una aplicación en su Microsoft Tenant con el usuario que ha iniciado la sesión.



- 4 En **Security** pulse en **Permissions**
- 5 Haga clic en **Grant admin consent for Enreach** conceda permisos de aplicación y consentimiento de administrador en la aplicación, para que la aplicación pueda leer los datos de usuario necesarios para funcionar correctamente.



Resumen de todos los permisos de administrador que se requieren para el alcance completo de las funciones bajo el **Admin consent**:

Claim value	Permisos
Contact.Read	Gestionar contactos personales
email	Ver la dirección de correo electrónico de los usuarios
offline_access	Mantener el acceso a los datos a los que usted le ha dado acceso
openid	Registrar usuarios
People.Read	Leer las listas de personas relevantes de los usuarios
Presence.ReadWrite	Leer y escribir la información de presencia de un usuario
profile	Ver la dirección de correo electrónico de los usuarios
User.Read	Iniciar sesión y leer el perfil de usuario

Claim value	Permisos
User.ReadBasic.All	Leer los perfiles básicos de todos los usuarios
User.Read.All	Ver la dirección de correo electrónico de los usuarios

Resumen de todos los permisos de administrador que se requieren para el alcance completo de las funciones bajo el **User consent**:

Claim value	Permisos
openid	Registrar usuarios
profile	Ver la dirección de correo electrónico de los usuarios
offline_access	Mantener el acceso a los datos a los que usted le ha dado acceso
Contact.Read	Gestionar contactos personales
People.Read	Leer las listas de personas relevantes de los usuarios
Calendars.ReadWrite	Tener acceso completo a los calendarios de los usuarios
User.ReadBasic.All	Ver la dirección de correo electrónico de los usuarios
Presence.ReadWrite	Leer y escribir la información de presencia de un usuario
email	Ver la dirección de correo electrónico de los usuarios
User.Read	Iniciar sesión y leer el perfil de usuario
Presence.Read	Leer y escribir la información de presencia de un usuario