

ENREACH CONTACT DESKTOP

MANUAL DE USUARIO

Fecha: marzo 2026

Contenidos

De las comunicaciones unificadas a la colaboración en equipo 4

Aplicativo de Enreach Contact para escritorio..... 5

2.1	Funciones.....	5
2.2	Iniciar sesión.....	5
2.3	Restablecimiento de contraseña	7
2.4	Soporte para proxy HTTP/HTTPS	7
2.5	Interfaz de usuario	8
2.5.1	Directorio telefónico interno.....	9
2.5.2	Teclado.....	11
2.5.3	Directorio telefónico	12
2.5.4	Historial de llamadas	15
2.5.5	Chat.....	17
2.6	Barra de estado	19
2.6.1	Menú	20
2.6.2	Mi estado REACH manual.....	20
2.6.3	Selección del dispositivo.....	22
2.6.4	Minimizar/Maximizar	22
2.6.5	Cerrar.....	22
2.7	Compatibilidad de softphone en un entorno de servidor de terminales.....	22
2.8	Opciones del menú del contexto	23
2.9	Atajos	24

Configura Enreach Contact Desktop 26

3.1	Perfil	26
3.2	Anulación de dispositivo entrante.....	27
3.3	Estado de presencia manual.....	27
3.4	Mi identificador	28
3.5	Reenvío de llamadas	28
3.6	Colas & Herramientas	29

3.7	Reuniones	30
3.8	Ajustes	31
3.8.1	Planes de marcación	31
3.8.2	Ajustes de audio.....	32
3.8.3	Ajustes de vídeo	33
3.8.4	Ajustes de notificación	33
3.8.5	Ajustes de integración	33
3.8.5.1	Contact Connect	34
3.8.5.2	Integración Microsoft	35
3.8.5.3	Integración Google	37
3.8.5.4	Integración de control de llamadas basada en URL.....	38
3.8.6	Configuración de la lista de usuarios.....	40
3.8.7	Configuración de Shomi	40
3.8.8	Más configuraciones	40
3.9	Acerca de.....	41
3.10	Hilfe.....	42
3.11	Klicken Sie auf Hilfe, um die Online-Hilfe aufzurufen.Salir	42

Llamar con Enreach Contact Desktop 43

4.1	Llamada entrante	43
4.2	Transferir llamadas.....	44
4.3	Gestionar dos llamadas simultáneas conel softphone	46
4.4	Utilizar auriculares	46

Shomi - Tu Asistente Personal..... 52

5.1	Funciones.....	52
5.2	Chat.....	53
5.3	Borrar datos de conversación	54
5.4	Ejemplos	54
5.4.1	Filtrado de llamadas.....	54
5.4.2	Análisis de llamadas	55
5.4.3	Grabar una reunión.....	57
5.4.4	Conversión inteligente de voz a texto.....	58

5.5	Protección de datos & Uso del modelo de IA	58
Enreach Meetings		60
6.1	Comenzar una reunión	60
6.2	Unirse a la reunión	62
Actualización del software		64
7.1	Nuevas funcionalidades	64
7.1.1	Versión 1.39.....	64
7.1.2	Versión 1.38.....	65
7.1.3	Versión 1.37	66
7.1.4	Versión 1.36.....	67
7.1.5	Versión 1.35.....	67
7.1.6	Versión 1.34.....	69
Requisitos		71

1 DE LAS COMUNICACIONES UNIFICADAS A LA COLABORACIÓN EN EQUIPO

Aumentar la eficiencia en el lugar de trabajo va más allá de los límites de las UC. La clave es la integración de mensajería instantánea, voz, vídeo y conferencias. La colaboración en equipo alcanza un nuevo nivel gracias al registro de las conversaciones y de todos los datos intercambiados. Los debates se extienden más allá de los límites de las reuniones. La popularidad del software de colaboración con funciones adicionales de comunicación web demuestra que las soluciones de comunicación disponibles actualmente no cumplen los requisitos.

Enreach Contact Desktop cumple estos requisitos: una solución para clientes que combina funciones de colaboración en equipo con comunicación web (llamadas de voz/vídeo en grupo).

Documentación adicional

Producto	Link
Enreach Contact	https://help.enreach.com/contact/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/
Enreach Contact for Web	https://help.enreach.com/contactweb/1.00/web/Enreach/es-ES/

2 APLICATIVO DE ENREACH CONTACT PARA ESCRITORIO

Aplicativo de Enreach Contact para escritorio amplía las funcionalidades de tu centralita en el escritorio integrando a la perfección la colaboración en equipo.

El programa se puede descargar para Windows y macOS.

Puedes iniciar, recibir y gestionar llamadas, independientemente de si utilizas el softphone integrado, un teléfono fijo o un dispositivo móvil. También puedes ver el estado de presencia de tus compañeros.

Tras la descarga, aparecerá el icono Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en la barra de tareas.

La aplicación se inicia automáticamente desde la pantalla de inicio de sesión de Enreach. Si el icono Enreach es blanco , indica el estado de disponibilidad. Si el símbolo se ilumina en rojo, no hay conexión.



Algunas capturas de pantalla de este documento pueden diferir de la implementación real (actual) de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.

2.1 FUNCIONES

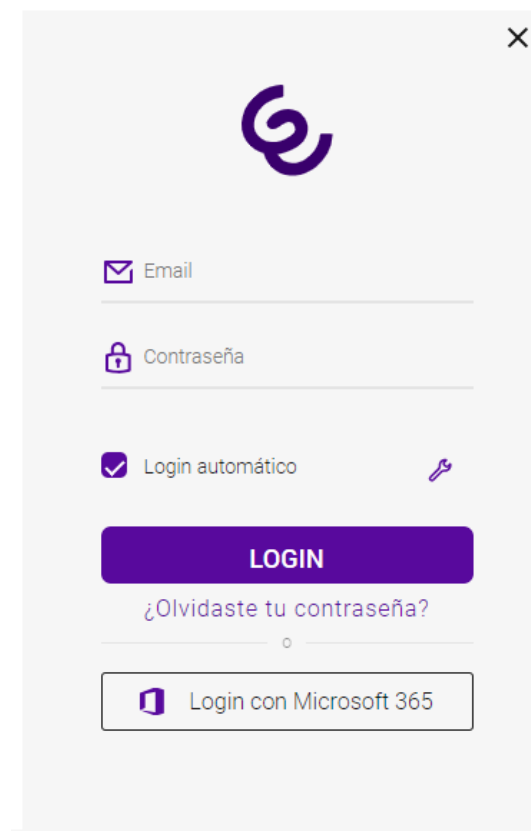
Aplicativo de Enreach Contact para escritorio ofrece, entre otras, las siguientes funciones:

- Chat, ver [2.5.5 Chat](#), página 17
- Gestión de colas, ver [3.6 Colas & Herramientas](#), página 29
- Integración de Outlook y Google, ver [3.8.5 Ajustes de integración](#), página 33
- Control de llamadas, ver [4 Llamar con Enreach Contact Desktop](#), página 43

- Asistente de IA Shomi, ver [5 Shomi - Tu Asistente Personal](#), página 52
- Enreach Meetings integración, ver [6 Enreach Meetings](#), página 60

2.2 INICIAR SESIÓN

aplicativo de Enreach Contact para escritorio te permite iniciar sesión con las credenciales proporcionadas por tu administrador o con tu cuenta de Microsoft.



Iniciar sesión con credenciales de Enreach Contact

Para acceder al aplicativo de Enreach Contact para escritorio, necesitas los datos de acceso que te ha proporcionado tu administrador.

Para iniciar sesión con tus credenciales de Enreach Contact

- 1 Inicia Aplicativo de Enreach Contact para escritorio haciendo clic en el icono Aplicativo de Enreach Contact para escritorio de tu escritorio o pantalla (Mac).
- 2 Introduce tu nombre de usuario y contraseña y haz clic en **Login**.
 - ✓ Te conectarás al Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.



Selecciona la casilla **Login automático** para iniciar sesión automáticamente en Aplicativo de Enreach Contact para escritorio cuando enciendas el ordenador.

Iniciar sesión con credenciales de Microsoft 365

Inicia sesión directamente con tu cuenta de Microsoft para una integración fluida con los servicios de Microsoft. Si ya has iniciado sesión una vez con tu cuenta de Microsoft, no necesitas volver a autenticarte al habilitar la integración de Microsoft como se describe en 3.8.5.2 *Integración Microsoft*, página 35.

Para iniciar sesión con tus credenciales de Microsoft 365

- 1 Inicia Aplicativo de Enreach Contact para escritorio haciendo clic en el icono Aplicativo de Enreach Contact para escritorio de tu escritorio o pantalla (Mac).
- 2 Haz clic en **Login con Microsoft 365**.
 - ✓ Se abre el navegador predeterminado de tu sistema.
- 3 Introduce tus credenciales de Microsoft.
 - ✓ Aparece el siguiente cuadro de diálogo:



Si aparece el mensaje **Su autenticación ha caducado**, debes volver a autenticarte con tu cuenta de Microsoft. Es posible que Microsoft te pida iniciar sesión con mayor frecuencia hasta que la aplicación sea reconocida como una aplicación de confianza.



Casi listo, se requiere un paso más

Haga clic en Continuar para abrir **Enreach Contact** y finalizar el inicio de sesión de Microsoft.

Asegúrese de haber descargado la aplicación desde la página o tienda oficial.

CONTINUAR

Si no has iniciado este proceso tú mismo, [haz clic aquí para cancelarlo](#).

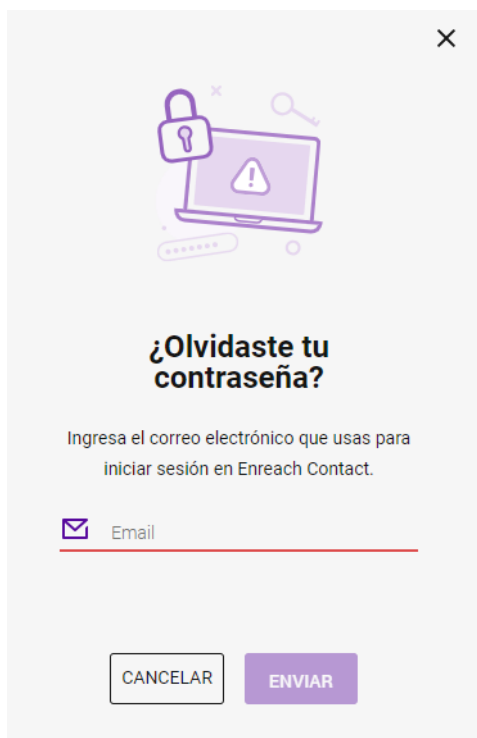
- 4 Haz clic en **Continuar**.
 - ✓ Estás iniciando sesión en aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
- 5 Es posible que tengas que dar permiso a tu navegador para abrir aplicativo de Enreach Contact para escritorio; en ese caso, el navegador te pedirá autorización. Haz clic en **Abrir** Enreach Contact.
- 6 Puedes cerrar la ventana.
 - ✓ Se abre aplicativo de Enreach Contact para escritorio y has iniciado sesión con tus credenciales de Microsoft.

2.3 RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA

Si has olvidado tu contraseña, puedes usar la función **¿Olvidaste tu contraseña?** para restablecerla de forma segura y recuperar el acceso a tu cuenta.

Para restablecer tu contraseña

- 1 Haz clic en **¿Olvidaste tu contraseña?** en el cuadro de diálogo de inicio de sesión del aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
✓ Aparece la siguiente pantalla:

La imagen muestra una interfaz de usuario para la recuperación de contraseña. En la parte superior, hay un icono de una computadora con un candado y una llave, y un botón de cerrar (X). El título principal es "¿Olvidaste tu contraseña?". Debajo, se pide al usuario que ingrese el correo electrónico que usa para iniciar sesión en Enreach Contact. Hay un campo de entrada de texto con un icono de correo electrónico a la izquierda y el texto "Email". En la parte inferior, hay dos botones: "CANCELAR" y "ENVIAR".

- 2 Introduce la dirección de correo electrónico asociada a tu cuenta de Enreach Contact.
- 3 Haz clic en **Enviar**.
✓ Se enviará un correo electrónico de restablecimiento de contraseña a la dirección indicada.



Si el correo electrónico de restablecimiento de contraseña no aparece en tu bandeja de entrada, revisa la carpeta de spam o correo no deseado antes de solicitar un nuevo enlace.

- 4 Haz clic en el enlace del correo electrónico.
- 5 Introduce una nueva contraseña.
- 6 Confirma la nueva contraseña introduciéndola de nuevo.



Al crear una nueva contraseña, elige una contraseña segura que incluya una combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales.

- 7 Haz clic en **Enviar**.
✓ Tu contraseña se ha cambiado y puedes iniciar sesión en las aplicaciones de Enreach Contact con tu nueva contraseña.

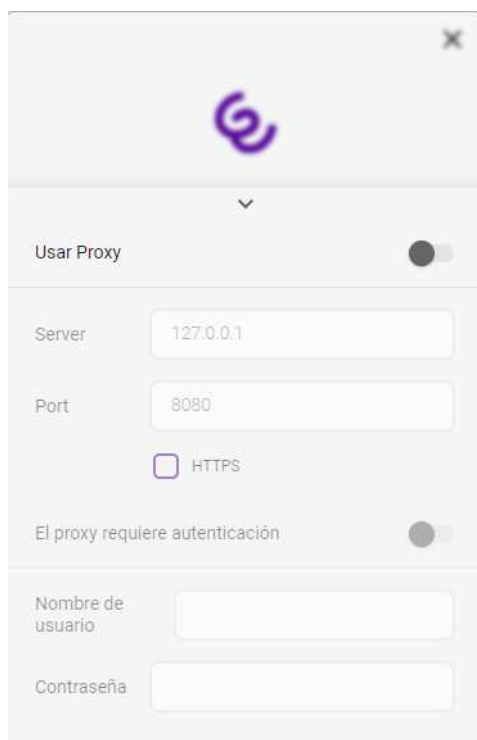
2.4 SOPORTE PARA PROXY HTTP/HTTPS

Aplicativo de Enreach Contact para escritorio también es compatible en entornos proxy http/https.

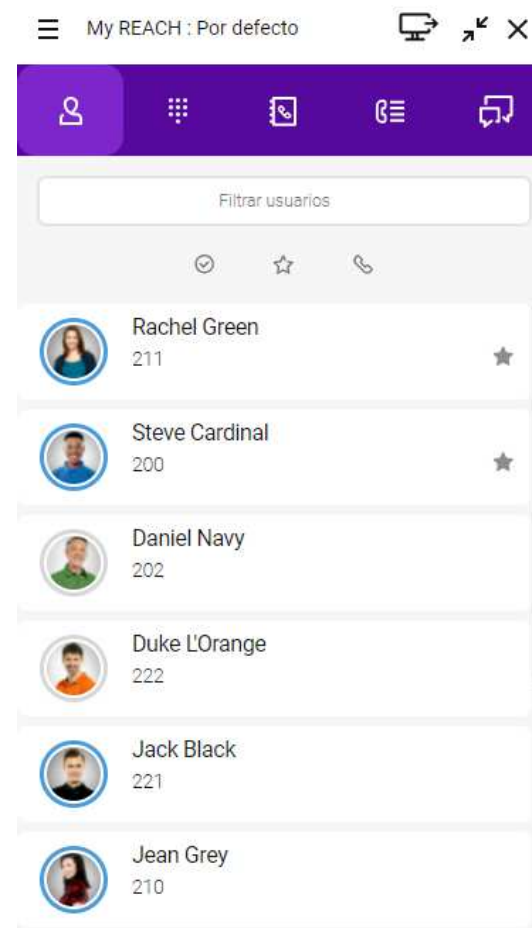
Para configurar Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en entornos proxy http/https

- 1 Haz clic en  en el diálogo de inicio de sesión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
✓ Aparece la siguiente pantalla:

2.5 INTERFAZ DE USUARIO



- 2 Active **Usar proxy**.
- 3 Introduzca el servidor y el puerto y, si es necesario, active HTTPS para el proxy HTTPS.
- 4 Si el proxy correspondiente requiere autenticación, active el interruptor inferior e introduzca su nombre de usuario y contraseña.



La interfaz de usuario de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio está dividida en cinco secciones que te permiten realizar diferentes acciones:

- *Directorio telefónico interno*
- *Teclado*
- *Directorio telefónico*
- *Historial de llamadas*

- Chat

2.5.1 DIRECTORIO TELEFÓNICO INTERNO

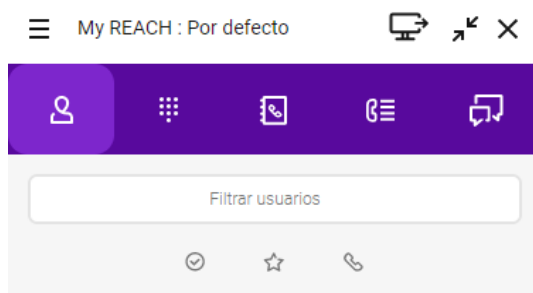
Para obtener una visión general de tus compañeros y su disponibilidad, haz clic en .



El directorio telefónico sólo se puede editar con derechos de administrador y está disponible para todos los usuarios de tu empresa.

Campo de búsqueda

En el campo de búsqueda puedes buscar por nombre y número de teléfono. La consulta de búsqueda se recuerda cuando navegas entre las pestañas.



También puedes filtrar las entradas según varios criterios.

- Activa  para mostrar a los compañeros que están conectados.
- Activa  para mostrar tus favoritos.
- Activa  para mostrar a los compañeros que están disponibles para recibir llamadas.
- Activa  para filtrar por grupos.



Si desactivas la opción **Mostrar grupos** en los ajustes de la lista de usuarios, no se mostrará el icono  para filtrar grupos en el directorio telefónico. Ver 3.8.6 *Configuración de la lista de usuarios*, página 40.

- Activa  para filtrar por colas.



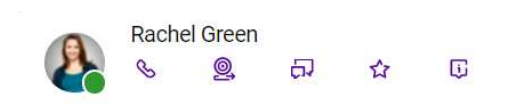
Si desactivas la opción **Mostrar colas** en los ajustes de la lista de usuarios, no se mostrará el icono  para filtrar colas en el directorio telefónico. Ver 3.8.6 *Configuración de la lista de usuarios*, página 40.



Si has establecido contactos del directorio telefónico como favoritos, se mostrarán en la parte superior. Los contactos restantes se enumeran a continuación por orden alfabético.

Así amplías las opciones de un contacto

- 1 Mueve el ratón sobre un contacto.
- 2 Haz clic en .
 - ✓ Se abrirán las opciones del contacto.



- 3 Haz clic en un icono para realizar una acción.
 - Haz clic en  para llamar al abonado.
 - Haz clic en  para enviar una invitación a una reunión de Enreach.
 - Haz clic en  para abrir el chat.
 - Haz clic en  para añadir un contacto a tus Favoritos o haz clic

en  para eliminar un contacto de tus Favoritos.

- Haz clic en  para acceder a la información de contacto.

Puedes configurar el comportamiento cuando haces clic en un compañero de tu lista de contactos, ver *Así estableces el comportamiento al pulsar sobre un compañero*, página 40.

Indicación de estado

El estado de sus contactos se indica mediante un punto de color en la foto de perfil.

Puedes configurar si quieres mostrar tu estado, ver *3.3 Estado de presencia manual*, página 27.

Símbolo	Estado	Explicación
	Disponible para llamadas	Contactos que no están registrados en Aplicativo de Enreach Contact para escritorio pero que pueden estar disponibles en un teléfono fijo o móvil
	Conectado	Contactos registrados en Aplicativo de Enreach Contact para escritorio
	Ausente	Contactos que han establecido manualmente su anulación de presencia en Ausente .
	Ocupado	Contactos que están en una llamada, en una sesión de Enreach Meetings, en una llamada de MS Teams o tienen su estado de presencia establecido en No molestar
	Desconectado	Contactos que no han iniciado sesión en Aplicativo de Enreach Contact para escritorio o en un dispositivo; contactos que han desactivado manualmente la transmisión de su estado de presencia o han configurado su estado a través del cliente como Mostrar como desconectado



Para ver cómo tu estado en Enreach Contact se sincroniza con tu estado en Microsoft Teams, y viceversa, consulte *Sincronización de presencia con Microsoft Teams*, página 35.

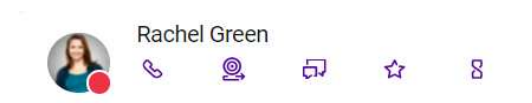
Notificación sobre la disponibilidad de un contacto

Puedes configurar recibir una notificación cuando un compañero de tu lista de contactos vuelva a estar disponible después de una llamada o reunión.

Así estableces una notificación sobre la disponibilidad de un contacto

Tu interlocutor deseado está actualmente al teléfono o en una reunión y tiene el estado Ocupado (rojo).

- 1 Mueve el ratón sobre el contacto en tu lista de contactos.
- 2 Haz clic en .
 - ✓ Se abrirán las opciones del contacto.



- 3 Haz clic en .
 - ✓ Has configurado la notificación sobre la disponibilidad del contacto.

La otra parte finaliza la llamada y el estado cambia a en conectado (verde).

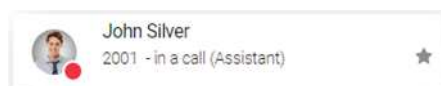
 - ✓ Recibirás una notificación sobre la disponibilidad del contacto.



- 4 Haz clic en  para llamar directamente al contacto.

Estado de presencia para Manager

Existe un estado de presencia para los managers en caso de que un asistente esté gestionando una llamada en su nombre. En lugar de aparecer como **ocupado** o **en una llamada**, el manager aparece como **en una llamada (asistente)**.



El asistente comprueba que el manager (John Silver) está realmente disponible, ya que está atendiendo una llamada en su nombre. Esto le permite desviar una llamada al director si es necesario.

Si el director (John Silver) está atendiendo él mismo una llamada, el asistente verá que está ocupado.

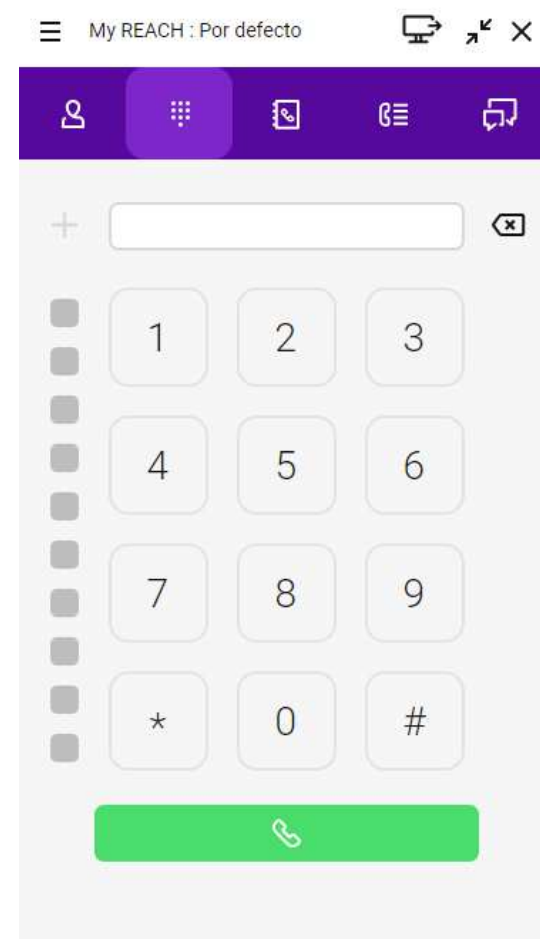


En este escenario, el asistente no desviará una llamada al director porque éste ya está en una llamada.

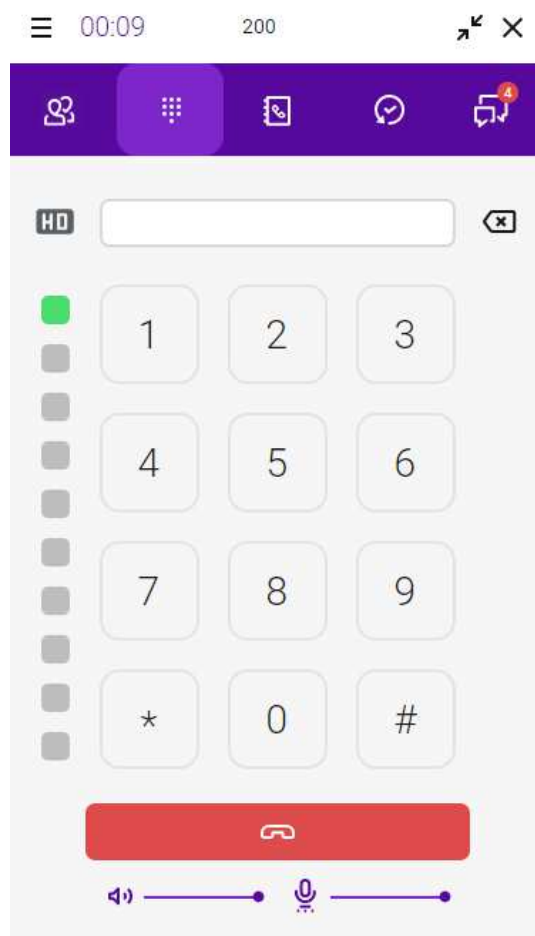
2.5.2 TECLADO

Para abrir el teclado, haz clic en .

Puedes utilizar el teclado como en un smartphone, iniciando llamadas a números fijos, móviles y extensiones de empresa.

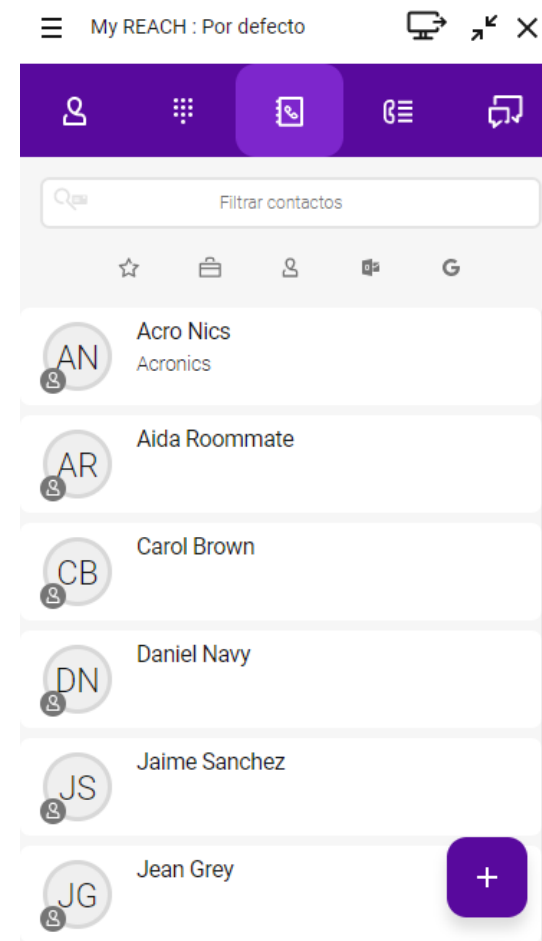


Durante una llamada, puedes ajustar el volumen del audio y del micrófono y utilizar las teclas de línea del softphone. Ver también [4.3 Gestionar dos llamadas simultáneas con el softphone](#), página 46.



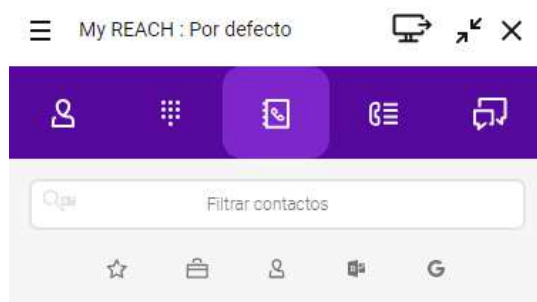
2.5.3 DIRECTORIO TELEFÓNICO

Para abrir el directorio teledónico, haz clic en . El directorio telefónico contiene tus contactos externos y personales. Puedes añadir, modificar y eliminar entradas.



Campo de búsqueda

En el campo de búsqueda puedes buscar por nombre y número de teléfono. La consulta de búsqueda se recuerda cuando navegas entre las pestañas.



También puedes filtrar las entradas según varios criterios.

- Activa  para mostrar tus favoritos.
- Activa  para mostrar los contactos de la empresa.
- Activa  para mostrar los contactos personales.
- Activa  para mostrar los contactos de Outlook, si procede. Ver [3.8.5.2 Integración Microsoft](#), página 35.
- Activa  para mostrar los contactos de Google, si procede. Ver [3.8.5.3 Integración Google](#), página 37.



Si has establecido contactos del directorio telefónico como favoritos, se mostrarán en la parte superior. Los contactos restantes se enumeran a continuación por orden alfabético.

Así amplías las opciones de un contacto

- 1 Mueve el ratón sobre un contacto.
- 2 Haz clic en .
✓ Se abrirán las opciones del contacto.



- 3 Haz clic en un icono para realizar una acción.

- Haz clic en  para llamar al abonado.
- Haz clic en  para editar la información de contacto.
- Haz clic en  para eliminar el contacto.
- Haz clic en  para añadir un contacto a tus Favoritos o haz clic en  para eliminar un contacto de tus Favoritos.
- Si se ha proporcionado una dirección de correo electrónico para el contacto, haz clic en  para enviar un correo electrónico.
- Haz clic en  para acceder a la información de contacto.

Gestionar contactos personales

Puedes añadir un nuevo contacto personal a tu agenda y editar o eliminar un contacto personal existente.

Para añades un nuevo contacto personal

- 1 En la interfaz de usuario, haz clic en .
✓ Se abre el directorio telefónico.
- 2 Haz clic en .
- 3 Introduce los datos de contacto deseados.
- 4 Haz clic en [Añade un número](#).
- 5 Selecciona el tipo de número que quieres añadir.
- 6 Haz clic en [Aceptar](#).
- 7 Pulsa en el campo [Introduce el número](#) e introduce el número de teléfono del contacto.
- 8 Haz clic en [Guardar](#).
✓ El contacto recién creado se añadirá a tus contactos personales.



La ejecución de la acción puede llevar algún tiempo.

Para editar un contacto personal existente

- 1 En la interfaz de usuario, haz clic en .
 - ✓ Se abre el directorio telefónico.
- 2 Mueve el ratón sobre un contacto.
- 3 Haz clic en .
 - ✓ Se abrirán las opciones del contacto.



- 4 Haz clic en .
- 5 Actualiza los campos deseados.
- 6 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Se actualizará el contacto existente.



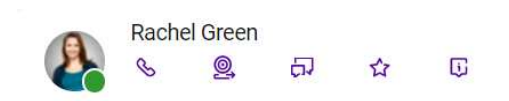
La ejecución de la acción puede llevar algún tiempo.



Sólo puedes editar los contactos personales que se encuentran dentro de Operator. Los contactos personales de fuentes de terceros, como Microsoft, Google o un sistema CRM, no se pueden editar.

Así eliminas un contacto personal existente

- 1 En la interfaz de usuario, haz clic en .
 - ✓ Se abre el directorio telefónico.
- 2 Mueve el ratón sobre un contacto.
- 3 Haz clic en .
 - ✓ Se abrirán las opciones del contacto.



- 4 Haz clic en .
- 5 Haz clic en **Sí**.
 - ✓ El contacto se eliminará.

Buscar contactos en tu CRM



Asegúrate de que Enreach Connect está activado y de que tienes un enlace con el CRM de tu elección. Para más información, ver 3.8.5.1 *Contact Connect*, página 34.

Así buscas contactos en tu CRM

- 1 En la interfaz de usuario, haz clic en .
 - ✓ Se abre el directorio telefónico.
- 2 Introduce tu consulta de búsqueda en la campo de búsqueda.
- 3 Haz clic en .
 - ✓ Buscas dentro de tu CRM y se muestran hasta cinco resultados que encajan mejor.
 - ✓ Pulsa sobre el nombre del contacto para realizar una llamada directa.

2.5.4 HISTORIAL DE LLAMADAS

Para abrir la lista de llamadas, haz clic en . La lista de llamadas proporciona una vista general de tus llamadas. Se muestran todas las llamadas perdidas, recibidas, salientes y los mensajes de voz recibidos.

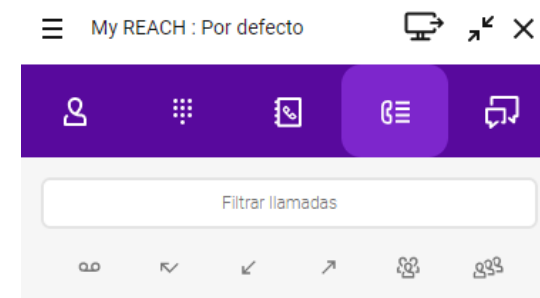
Símbolo	Explicación
	Llamada perdida
	Llamada recibida
	Llamada saliente
	Nuevo mensaje del buzón de voz
	Buzón de voz
	Resumen o transcripción de llamadas de Shomi
	Llamada contestada tras desvío
	Llamada no contestada tras desvío



Haz clic en la imagen de perfil de una entrada para ver el perfil de usuario del contacto e iniciar una llamada.

Campo de búsqueda

En la campo de búsqueda del Historial de llamadas, puedes buscar por nombre y número de teléfono. La consulta de búsqueda se recuerda cuando navegas entre las pestañas.



También puedes filtrar las entradas según varios criterios.

- Activa  para mostrar todos los mensajes de voz.
- Activa  para mostrar todas las llamadas perdidas.
- Activa  para mostrar todas las llamadas recibidas.
- Activa  para mostrar todas las llamadas salientes.
- Activa  para mostrar todas las llamadas de grupo entrantes.
- Activa  para mostrar todas las llamadas ofrecidas a una cola.

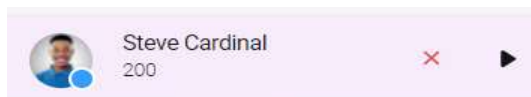
Mensajes de voz

El historial de llamadas te permite acceder a tus mensajes de voz. Puedes seleccionar mensajes individuales para escucharlos o eliminarlos.

Así escuchas tus mensajes de voz

- 1 Haz clic en .
 - ✓ Se abre el historial de llamadas.

- 2 Filtra las entradas del historial de llamadas haciendo clic en .
 - ✓ Se muestran todos los mensajes de voz.
- 3 Mueve el ratón sobre la entrada del mensaje de voz que quieras escuchar.



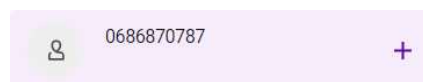
- 4 Haz clic en  para escuchar el mensaje de voz o
Haz clic en  para borrar el mensaje de voz.

Números de teléfono no resueltos

Puedes añadir detalles de contacto a un número de teléfono sin resolver en tu historial de llamadas y añadir el contacto a tus contactos personales.

Para añadir información de contacto a un número de teléfono no resuelto desde el historial de llamadas

- 1 En la interfaz de usuario, haz clic en .
 - ✓ Se abre el historial de llamadas.
- 2 Mueve el ratón sobre la entrada con el número de teléfono no resuelto.



- 3 Haz clic en +.
- 4 Selecciona el tipo de número que quieres añadir.

TELÉFONO

☒ Oficina

☐ Móvil del trabajo

☐ Domicilio

☐ Móvil personal

- 5 Haz clic en **Aceptar**.
- 6 Introduce los datos de contacto deseados.
- 7 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ El contacto recién creado se añadirá a tus contactos personales.



La ejecución de la acción puede llevar algún tiempo.

Llamadas desviadas

El historial de llamadas muestra información sobre los desvíos. Si has activado el desvío de llamadas y se desvía una llamada entrante, aparece una entrada en la lista de llamadas.

Ejemplo: Rachel Green te ha llamado. Has avanzado activamente hacia Daniel Navy. La llamada se desvía. Daniel Navy respondió a la llamada



Ejemplo: Rachel Green te ha llamado. Has avanzado activamente hacia Daniel Navy. La llamada se desvía. Daniel Navy no respondió a la llamada .



2.5.5 CHAT

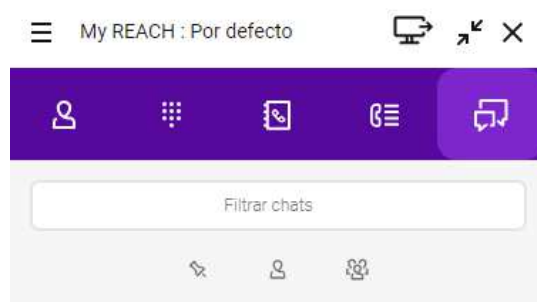
Para abrir el chat, haz clic en . En el chat puedes enviar mensajes, iniciar llamadas y enviar invitaciones a Enreach Meetings. Las páginas web compartidas en Aplicativo de Enreach Contact para escritorio se muestran como enlaces, las ubicaciones compartidas se muestran con el reconocimiento de Google Maps.



Todos tus mensajes también están disponibles a través de Aplicativo Enreach Contact para móvil.

Campo de búsqueda

En el campo de búsqueda puedes buscar chats con contactos concretos. La consulta de búsqueda se recuerda cuando navegas entre las pestañas.



Puedes filtrar las entradas según varios criterios.

- Activa  para mostrar los chats que has anclado.
- Activa  para mostrar chats individuales o activa  para mostrar chats de grupo.



Si has anclado chats, se mostrarán en la parte superior. Los chats restantes se enumeran a continuación según su actualidad.

Chats individuales

En un chat, intercambias mensajes con un participante.

Cuando recibas un mensaje de chat, recibirás una notificación.



Así inicias un chat individual

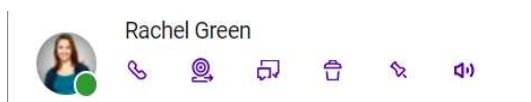
- 1 Haz clic en .
 - 2 En la barra de búsqueda, introduce el nombre del contacto con el que quieres iniciar un chat.
 - 3 Haz clic en el contacto deseado.
✓ Se abre la ventana del chat.
 - 4 Introduce tu mensaje en el campo de mensaje.
 - 5 Haz clic en .
- ✓ Tu mensaje se envía al contacto correspondiente.

Así inicias una llamada desde un chat individual

- 1 Haz clic en .
- ✓ Se llama al participante del chat.

Así amplías las opciones de un chat individual

- 1 Mueve el ratón sobre un chat.
- 2 Haz clic en .
✓ Se abren las opciones del chat.



- 3 Haz clic en un icono para realizar una acción.
 - Haz clic en  para llamar al abonado.
 - Haz clic en  para enviar una invitación a Enreach Meetings.
 - Haz clic en  para abrir el chat.
 - Haz clic en  para borrar el chat.
 - Haz clic en  para fijar el chat o en  para desfijar el chat.
 - Haz clic en  para silenciar el chat o en  para activar el sonido y recibir notificaciones en este chat.

Chats de grupo

En un chat de grupo intercambias mensajes con varios participantes. Cuando recibas un mensaje en un chat de grupo, recibirás una notificación.



Así inicias un nuevo chat de grupo

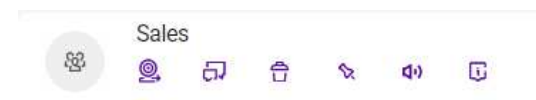
- 1 Haz clic en  y en .
- 2 Utiliza la función de filtro y selecciona los contactos con los que quieres iniciar un chat de grupo.



- 3 Haz clic en **Aceptar**.
- 4 Introduce el nombre del chat de grupo.
- 5 Haz clic en **Aceptar**.
✓ Se crea el chat de grupo y puedes enviar mensajes a los participantes.

Así amplías las opciones de un chat de grupo

- 1 Mueve el ratón sobre un chat de grupo.
- 2 Haz clic en .
✓ Se abren las opciones del chat.



- 3 Haz clic en un icono para realizar una acción.
 - Haz clic en  para enviar una invitación Enreach Meetings a los miembros del chat de grupo.
 - Haz clic en  para abrir el chat.
 - Haz clic en  para eliminar el chat, si procede. Debes ser el administrador del chat de grupo para poder eliminarlo.
 - Haz clic en  para fijar el chat o en  para desfijar el chat.
 - Haz clic en  para silenciar el chat o en  para activar el sonido y recibir notificaciones en este chat.
 - Haz clic en  para ver la información del chat de grupo y editarlo, si procede.

Así editas un chat de grupo

- 1 En un chat de grupo, haz clic en .
 - ✓ Se muestran el nombre y los miembros del chat de grupo.



Sólo puedes editar el chat de grupo si eres el administrador del chat de grupo y has creado el grupo.

- 2 Haz clic en **Editar**.
 - ✓ Puedes cambiar el nombre del chat de grupo, añadir miembros  y eliminar miembros .
- 3 Haz clic en **Aceptar**.
 - ✓ Tus ajustes se guardarán.

Enreach Meetings Invitaciones

Puedes enviar invitaciones a Enreach Meetings a los participantes de un chat individual o de grupo.

Así invitas a los participantes del chat a Enreach Meetings

- 1 En un chat individual o de grupo, haz clic en .
 - ✓ Se envía la invitación.



La invitación caduca a los 15 minutos.

Para más información sobre Enreach Meetings ver *6 Enreach Meetings*, página 60.

Compartir archivos

Puedes compartir imágenes, vídeos y archivos con tus compañeros.

Compartir archivos

- 1 En un chat individual o de grupo, haz clic en .
- 2 Selecciona el archivo que quieres compartir.
- 3 Haz clic en "Abrir".
 - ✓ El archivo se envía al contacto o los contactos correspondientes.

Editar y borrar mensajes

Puedes editar o borrar tus propios mensajes.

Así editas o borras un mensaje

- 1 Mueve el ratón sobre un mensaje en un chat individual o de grupo.
- 2 Haz clic en .
 - ✓ Puedes editar  o borrar  tu mensaje.



Los archivos enviados también se pueden borrar así.

2.6 BARRA DE ESTADO

 My REACH : Por defecto   

Puedes acceder rápidamente a funciones importantes mediante la barra de funciones.

- Menú
- Selección del dispositivo
- Minimizar/Maximizar
- Cerrar

2.6.1 MENÚ

Para abrir el menú, haz clic en .

Puedes cambiar varios ajustes en el menú, ver [3.8 Ajustes](#), página 31.

2.6.2 MI ESTADO REACH MANUAL

Mi REACH muestra tu estado REACH actual. Tu estado REACH depende de la configuración realizada en la aplicación REACH o en Operator.



Puedes crear uno o varios estados en la aplicación REACH (para Android o iOS) o en línea (Operator). Para más información sobre REACH, consulta la documentación de REACH.

Para abrir la configuración del estado REACH, haz clic en tu Mi estado REACH actual.



Establecer manualmente la anulación de estado

Puedes desactivar tu estado actual con un estado establecido manualmente.

Así activas la sobreescritura manual de estado

- 1 Haz clic en [Mi REACH](#) estado

- 2 Selecciona el estado que quieras establecer manualmente en la lista desplegable **Reemplazar con**.
- 3 Si es necesario, selecciona el día y la hora en que expira el estado establecido manualmente.
- 4 Haz clic en **Guardar y cerrar**.
 - ✓ Tu anulación de estado manual está activa.



Si se activa el estado configurado manualmente, la selección del estado «Mientras estás en Enreach Meetings» se desactiva o se anula. Para utilizar el estado «Mientras estás en Enreach Meetings», hay que desactivar el estado configurado manualmente.

Así desactivas la anulación de estado manual

Has establecido una anulación de estado manual.

- 1 Haz clic en **Mi REACH** estado
- 2 Haz clic en **Deshabilitar anular**.
- 3 Haz clic en **Guardar y cerrar**.
 - ✓ Se desactiva tu anulación de estado manual.

Establecer estado «Mientras estás en Enreach Meetings o en una llamada MS Teams»

Si puedes elegir entre uno o varios estados de REACH, puedes vincular tu estado a Enreach Meetings o MS Teams. El estado establecido con los ajustes correspondientes para el desvío de llamadas se establece automáticamente en cuanto estás en una sesión de Enreach Meetings o en una llamada de MS Teams. Esto evita que te molesten las llamadas entrantes durante una reunión.



Para vincular tu estado a Enreach Meetings o MS Teams, tú o tu administrador tenéis que crear al menos un estado en la aplicación REACH (para Android o iOS) o en línea (Operator). Para más información sobre REACH, consulta la documentación de REACH.

Así vinculas tu estado con Enreach Meetings o MS Teams

- 1 Haz clic en tu estado **Mi REACH** o
- 1 Haz clic en **Meetings | Estado durante conferencia** en el menú.
 - ✓ Se abre el menú de estado REACH.
- 2 En **Mientras estás en una llamada de Enreach Meetings o MS Teams**, selecciona el estado que se establecerá automáticamente en cuanto estás en una sesión de Enreach Meetings.
- 3 Haz clic en **Guardar y cerrar**.
 - ✓ Se guardan tus ajustes REACH.
 - ✓ El estado seleccionado se activa en cuanto estás en una sesión de Enreach Meetings o en una llamada de MS Teams.



Si te unes a una sesión de Enreach Meetings como invitado en un navegador web, primero debes iniciar sesión como moderador en el mismo navegador web para activar tu disponibilidad y el correspondiente estado de REACH **Mientras estás en una llamada de Enreach Meetings o MS Teams**.



Si estás conectado como moderador en tu sala de reuniones, tu disponibilidad y el correspondiente estado REACH «Mientras en Enreach Meetings» se activarán en cuanto al menos un invitado se una a tu sesión Enreach Meetings.



Si se establece un estado manual REACH, permanecerá activo mientras estás en una sesión de Enreach Meetings o en una llamada de MS Teams. Para activar tu disponibilidad y el correspondiente estado REACH **Mientras estás en Enreach Meetings**, debes desactivar el estado manual, ver *Así desactivas la anulación de estado manual*, página 21.

Así desactivas la vinculación de tu estado con Enreach Meetings y MS Teams

- 1 Haz clic en tu estado **Mi REACH** o

- 1 Haz clic en **Meetings | Estado durante conferencia** en el menú.
✓ Se abre el menú de estado REACH.
- 2 Selecciona el estado **Inactivo** en la lista desplegable de **Mientras estés en Enreach Meetings**.
- 3 Haz clic en **Guardar y cerrar**.
✓ Tu estado ya no está vinculado a Enreach Meetings o MS Teams.

2.6.3 SELECCIÓN DEL DISPOSITIVO

Para especificar desde qué dispositivo quieres iniciar una llamada (teléfono móvil, teléfono fijo o de escritorio), pulsa en .

Así seleccionas el dispositivo desde el que inicias una llamada

- 1 Haz clic en «Selección de dispositivo» en la barra de funciones  para cambiar el terminal con el que se va a realizar una llamada.
✓  Las llamadas se inician a través de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
✓  Las llamadas se inician a través de GSM.
✓  Las llamadas se inician a través de un teléfono fijo.

También es posible seleccionar el dispositivo para las llamadas entrantes, ver 3.2 *Anulación de dispositivo entrante*, página 27.

2.6.4 MINIMIZAR/MAXIMIZAR

Para minimizar Aplicativo de Enreach Contact para escritorio, haz clic en . La barra de funciones permanece en primer plano si has seleccionado la opción correspondiente en las configuraciones.

Para ampliar Aplicativo de Enreach Contact para escritorio a toda la interfaz de usuario, haz clic en .

2.6.5 CERRAR

Para cerrar la ventana de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio, haz clic en . Aplicativo de Enreach Contact para escritorio seguirá ejecutándose.

2.7 COMPATIBILIDAD DE SOFTPHONE EN UN ENTORNO DE SERVIDOR DE TERMINALES

El aplicativo de escritorio de Enreach Contact también puede utilizarse en un servidor terminal para controlar un softphone en el ordenador de un usuario.

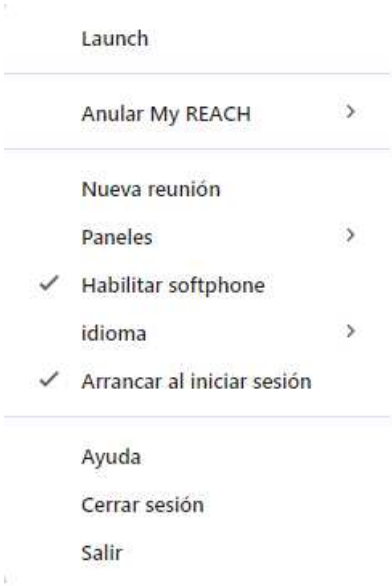
Este softphone local se utiliza principalmente para la emisión y grabación de voz a través de unos auriculares.

Las llamadas remotas a través de la aplicación en el servidor terminal se realizan y reciben exactamente igual que si las llamadas se realizaran al utilizar el aplicativo de escritorio de Enreach Contact localmente. Todas las interacciones tienen lugar tanto a nivel local como a distancia. El softphone y los dispositivos de salida de audio utilizados localmente, como unos auriculares, son gestionados por la instancia local del aplicativo de escritorio de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.

Para habilitar el soporte de softphone en el servidor terminal

- 1 Instala el aplicativo de Enreach Contact para escritorio en tu dispositivo. Este dispositivo local se conecta, por ejemplo, con tus auriculares u otro dispositivo de audio que utilices en combinación con el aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
- 2 Instale el aplicativo de Enreach Contact para escritorio en su terminal (p. ej. Windows Server o Citrix).
- 3 Inicie sesión con las mismas credenciales en ambas instancias del aplicativo de Enreach Contact para escritorio (local y remota).

- 4 Desactive el softphone en su instancia remota del aplicativo de Enreach Contact para escritorio. Puede hacerlo a través del menú y desmarcar **Activar Softphone**.



En caso de que su servidor terminal no disponga de controles de audio, el softphone de su dispositivo remoto del aplicativo de Enreach Contact para escritorio ya estará desactivado.

- ✓ Después de cada inicio de sesión en la instancia remota del aplicativo de Enreach Contact para escritorio o al cambiar el dispositivo de salida a **softphone**, la aplicación reconocerá que se está ejecutando en una configuración remota.

2.8 OPCIONES DEL MENÚ DEL CONTEXTO

Puedes acceder al menú contextual haciendo clic con el botón derecho del ratón en el símbolo Aplicativo de Enreach Contact para escritorio Desktop del área de notificación de tu PC con Windows o haciendo clic

en el símbolo Aplicativo de Enreach Contact para escritorio Desktop de la barra de menús de tu Mac.

Opción	Explicación
Launch	Se inicia la aplicación y se abre Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
Mi estado REACH manual	Puedes configurar tu estado manual REACH si es necesario o desactivar la anulación de tu estado, consulta Establecer manualmente la anulación de estado , página 20.
SWITCHBOARD	Se abre la interfaz SWITCHBOARD, consulta Así accedes a SWITCHBOARD , página 29.
Nueva reunión	Se abrirá tu sala Enreach Meetings, consulta 6 Enreach Meetings , página 60.
Paneles	Puedes ampliar tu interfaz Aplicativo de Enreach Contact para escritorio con ventanas adicionales, consulta Paneles , página 23.
Habilitar softphone	Para iniciar y recibir llamadas, tu softphone debe estar activado. Puedes saber que tu softphone está activado por la marca que aparece delante de esta opción.
Idioma	Puedes seleccionar el idioma en el que se mostrará Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
Arrancar al iniciar sesión	Activa esta opción para iniciar Aplicativo de Enreach Contact para escritorio automáticamente cada vez que arranques el PC.
Ayuda	Se abre la ayuda en línea de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
Cerrar sesión	Cierra la sesión del usuario actual en Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
Salir	Sale de la aplicación Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.

Paneles

Puedes seleccionar qué ventanas quieres abrir además de tu ventana Aplicativo de Enreach Contact para escritorio. Las ventanas abiertas pueden arrastrarse y soltarse en la posición deseada de la pantalla y escalarse.

- Mostrar todo
- Online (muestra los compañeros que están en línea)
- Favoritos
- Usuarios (sólo para usuarios de SWITCHBOARD)
- Mis colas
- Login en cola



Para abrir la ventana adicional «Usuarios» necesitas una licencia válida para la opción SWITCHBOARD. SWITCHBOARD puede reservarse opcionalmente como complemento de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.

Así abres paneles

- 1 Haz clic con el botón derecho del ratón en el icono Aplicativo de Enreach Contact para escritorio  del área de notificación de tu PC con Windows, o haz clic en el símbolo Aplicativo de Enreach Contact para escritorio de la barra de menús de tu Mac.
 - ✓ Se abre el menú contextual de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
- 2 Selecciona la opción de menú **Paneles**.
- 3 Pulsa sobre el panel que quieres abrir.
 - ✓ Se abre la ventana.

2.9 ATAJS

Puedes realizar determinadas funciones utilizando atajos.



Los usuarios de Mac deben utilizar la tecla «Comando» en lugar de «Ctrl» para los atajos Tecla Comando (tecla Cmd)  en lugar de «Ctrl».

Atajos generales (Aplicativo de Enreach Contact para escritorio está activo, pero en segundo plano)

Acción	Atajo
Poner Aplicativo de Enreach Contact para escritorio de relieve	Ctrl + Alt + C
Poner Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en primer plano y responder a una llamada entrante	Ctrl + Alt + A
Poner Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en primer plano y rechazar una llamada entrante	Ctrl + Alt + H

Control de llamada en llamada entrante (Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en primer plano)

Acción	Atajo
Contestar una llamada entrante	Ctrl + Alt + A
Rechazar una llamada entrante	Ctrl + Alt + H
Transferir la llamada entrante a un contacto (sin consultar)	Ctrl + Alt + H
Iniciar transferencia sin consultar	Ctrl + Alt + B
Desviar la llamada entrante a tu buzón de voz	Ctrl + Alt + V

Control de llamada con llamada activa (Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en primer plano)

Acción	Atajo
Finalizar llamada	Alt + H

Acción	Atajo
Cambiar dispositivo	Alt + D
Mantener pulsado	Alt + P
Transferir a un contacto (abre las opciones para seleccionar el tipo de transferencia)	Alt + F
Iniciar transferencia con consulta	Alt + C
Confirmar transferencia tras consulta	Alt + T
Iniciar transferencia sin consultar	Alt + B
Iniciar o fusionar llamada de audio con 3 participantes	Alt + M
Alternar entre llamadas durante la transferencia con consulta	Alt + flecha arriba o Alt + flecha abajo

3 CONFIGURA ENREACH CONTACT DESKTOP

Para abrir el menú, haz clic en ☰.



Puedes hacer varias configuraciones.

[Perfil](#)

[Anulación de dispositivo entrante](#)

[Mi identificador](#)

[Estado de presencia manual](#)

[Colas & Herramientas](#)

[Reuniones](#)

[Ajustes](#)

3.1 PERFIL

Tu perfil contiene información específica del usuario. Puedes cambiar tu foto de perfil, tu cargo y añadir números de teléfono o direcciones de correo electrónico.

Así editas tu perfil

- 1 Haz clic en tu nombre en el menú.
- 2 Haz clic en [Editar](#).

My REACH : Por defecto

← Mi perfil GUARDAR

Steve Cardinal

Título

Colour.Com

TELÉFONO

Extensión	Número
200	
Móvil del trabajo	0659856532
Oficina	0367608030

Añade un número

E-MAIL

Añadir email

- Puedes personalizar la foto de tu perfil, el cargo, los números de teléfono y la dirección de correo electrónico.
- Haz clic en **Guardar** para guardar los cambios.
 - Tus cambios se guardan y son visibles para tus contactos.

3.2 ANULACIÓN DE DISPOSITIVO ENTRANTE

Puedes definir en qué dispositivo se te mostrarán las llamadas entrantes.

Así seleccionas qué terminal señala las llamadas entrantes

- Activa la opción **Desactivar recepción en dispositivos** en el menú.
- Pulsa sobre el dispositivo en el que se te deben señalar las llamadas entrantes.

Desactivar recepción en dispositivos: ☒



Color del símbolo	Explicación
Gris	El dispositivo está disponible pero no está seleccionado.
Negro	El dispositivo se ha seleccionado. Las llamadas entrantes se señalizan en este dispositivo.
Gris	El dispositivo no está disponible.

3.3 ESTADO DE PRESENCIA MANUAL

Puedes cambiar tu estado de presencia manualmente mediante Enreach Contact Desktop. Si configuras manualmente tu estado, el sistema te mostrará a otros usuarios de tu organización según lo definido en *Indicación de estado*, page 10.

Así estableces tu estado de presencia

- Selecciona una de las siguientes opciones en la línea **Anular config presencia**:

Icono	Explicación
	Haz clic en el círculo amarillo para establecer tu estado en Ausente (amarillo).

Icono	Explicación
	Haz clic en el círculo gris para establecer tu estado en Mostrar como desconectado (gris). Selecciona esta función para ocultar tu presencia.
	Haz clic en el círculo rojo para establecer tu estado en Ocupado (rojo).
	Haz clic en el símbolo de la cruz para dejar de desactivar manualmente el estado de presencia a través del cliente. Tu presencia se actualiza automáticamente de nuevo y vuelve al estado Disponible (verde) cuando estés disponible en Enreach Contact Desktop. Tu estado cambia a Ocupado (rojo) cuando recibes una llamada de voz o una reunión a través de Enreach Meetings.



Para ver cómo tu estado seleccionado manualmente en Enreach Contact se sincroniza con tu estado en Microsoft Teams, y viceversa, consulta *Impacto del estado de Microsoft Teams en el estado de Enreach Contact*, page 35 y *Efecto del estado de Enreach Contact en el estado de Microsoft Teams*, page 36.

3.4 MI IDENTIFICADOR

Puedes especificar si tu número de teléfono debe ser señalado por defecto para las llamadas externas. Y si es así, cuál de tus números de teléfono se muestra a tu interlocutor.

Así se oculta el identificador de llamadas

- 1 Seleccione **Mi número** en el menú.
- 2 Activa la opción **Oculto**.
- 3 Haz clic en **GUARDAR**.
✓ Tu número de teléfono ya no se mostrará cuando realices llamadas externas.

Así se define cuál de sus números debe señalarse por defecto

- 1 Seleccione **Mi número** en el menú.
- 2 Si quieres que se muestre tu número por defecto, activa **Automático**.
Si quieres que se muestre un número determinado de tuyos, desactiva la opción **Automático** y activa la opción **Manualmente**.
- 3 Puedes filtrar por números **Personal** o **Compañía**.
- 4 Selecciona el número que desees mostrar para llamadas externas salientes activando el botón de opción del número deseado.
- 5 Haz clic en **GUARDAR**.
✓ El número que elegiste se muestra ahora cuando realizas llamadas externas.

3.5 REENVÍO DE LLAMADAS

Puedes establecer el reenvío de llamadas condicional o incondicional a tu buzón de voz o a un número de teléfono.

Así estableces el reenvío incondicional

- 1 Haz clic en **Desvío de llamadas** en el menú.
- 2 Desliza el control **Activar** hacia la derecha.
- 3 Selecciona **Activar reenvío incondicional**.
- 4 Selecciona **Buzón** para reenviar las llamadas a tu buzón de voz o
4 selecciona **Número** para reenviar las llamadas a un número de llamada o a un compañero de tu lista de contactos.
- 5 Selecciona un contacto de la lista desplegable o introduce un número de teléfono.
- 6 Haz clic en **Guardar**.
✓ El desvío de llamadas está activado.



Puedes saber que el reenvío incondicional está activo por el cambio de estado en la interfaz de usuario. Esto también indica que las llamadas se reenvían al buzón de voz o a uno de tus contactos



Así estableces el reenvío condicional

- 1 Haz clic en **Desvío de llamadas** en el menú.
- 2 Desliza el control **Activar** hacia la derecha.
- 3 Seleccione **Activar desvío condicional**.
- 4 Introduce un tiempo de espera (entre 1 y 90 segundos) que determine cuándo se desvían las llamadas entrantes.
- 5 Selecciona **Buzón** para reenviar las llamadas a tu buzón de voz o
- 5 selecciona **Número** para reenviar las llamadas a un número de llamada o a un compañero de tu lista de contactos.
- 6 Selecciona un contacto de la lista desplegable o introduce un número de teléfono.
- 7 Haz clic en **Guardar**.
✓ El desvío de llamadas está activado.

3.6 COLAS & HERRAMIENTAS

Colas & Herramientas te ofrece una visión general de todas las herramientas de gestión de colas de Enreach Contact. Desde aquí puedes acceder directamente a tu Inbox DialoX, Qboard y Centralita. También puedes entrar o salir de las colas.

Las herramientas de colas te ofrecen una visión gráfica de todas las colas de tu organización para una gestión eficaz y cómoda de las llamadas en un entorno exigente.

Opción	Explicación
Inbox	Abre la plataforma DialoX Inbox, si se dispone de las licencias necesarias. Para más información, consulte manuals.dialox.ai/inbox/inbox/
Qboard	Abre Qboard
Switchboard	Abre Switchboard
Login en cola	Abre todas las colas en las que puedes entrar o salir.
Volver a las colas previas	Te conecta a las colas anteriores de las que te desconectaste.
Salir de todas las colas	Se te desconectará de todas las colas. Tienes que confirmarlo.

Así accedes a QBOARD

- 1 Haz clic en **Herramientas de cola** en el menú.
- 2 Haz clic en **QBOARD**.
✓ Te conectas automáticamente a QBOARD.

Para más información sobre QBOARD, consulta la documentación de QBOARD.

Así accedes a SWITCHBOARD



Necesitas una licencia válida para la opción SWITCHBOARD. SWITCHBOARD puede reservarse opcionalmente como complemento de Enreach Contact Desktop.

- 1 Haz clic en **Colas & Herramientas** en el menú.
- 2 Haz clic en **SWITCHBOARD**.
✓ Te conectas automáticamente a SWITCHBOARD.

Para más información sobre SWITCHBOARD, consulta la documentación de SWITCHBOARD.

Así entras y sales de las colas

- 1 Haz clic en **Colas & Herramientas** en el menú.
- 2 Haz clic en **Login en cola**.
✓ Aparece la lista de todas las colas.
- 3 Desliza el control situado junto al campo de espera correspondiente hacia la derecha (activado) para conectarte a una cola o hacia la izquierda (desactivado) para desconectarte de una cola.
- 4 Haz clic en **Guardar**.
✓ Estás conectado o desconectado de la cola.



El número de usuarios conectados en una cola se muestra junto al interruptor correspondiente. Si el icono es rojo y aparece el 1, eres el último usuario conectado en esa cola.

Así sales de todas las colas al mismo tiempo

- 1 Haz clic en **Colas & Herramientas** en el menú.
- 2 Haz clic en **Salir de todas las colas**.
✓ Saldrás de todas las colas.



Si te has desconectado de todas las colas, puedes hacer clic en el botón «Volver a las colas previas» para volver a conectarte a las colas en las que estabas previamente conectado. El número de colas afectadas se indica entre paréntesis después de esta opción.

3.7 REUNIONES

Puedes iniciar una reunión con Enreach Meetings durante o fuera de una llamada. Para más información sobre el inicio de reuniones, consulta *6 Enreach Meetings*, page 60.

Así te registras como moderador

- 1 Haz clic en **Meetings** en el menú.

- 2 Selecciona **Nueva conferencia**.
✓ Se abre la sala de conferencias de la reunión.

Así copias el enlace de tu reunión

- 1 Haz clic en **Meetings** en el menú.
- 2 Selecciona **Copiar enlace de sala**.
✓ El enlace a tu sala de conferencias se ha copiado en el portapapeles y puedes enviarlo pegándolo, por ejemplo, en un correo electrónico.

Así asistes a una reunión como invitado

- 1 Haz clic en **Meetings** en el menú.
- 2 Selecciona **Unirte a conferencia**.
- 3 Introduce el ID o nombre de la reunión.
- 4 Haz clic en **Aceptar**.
✓ Se abre la sala de espera de la reunión.

Para más información sobre Enreach Meetings, consulta la documentación de Enreach Meetings.

Establecer estado «Mientras estés en Enreach Meetings»

Si puedes elegir entre uno o varios estados, puedes vincular tu estado con Enreach Meetings. El estado establecido con los ajustes correspondientes para el desvío de llamadas se establece automáticamente en cuanto estás en una sesión Enreach Meetings. Esto evita que te molesten las llamadas entrantes durante una reunión.



Para vincular tu estado Enreach Meetings, tú o tu administrador debéis crear al menos un estado en la REACH App (para Android o iOS) o en línea (Operator). Para más información sobre REACH, consulta la documentación de REACH.

Así vinculas tu estado con Enreach Meetings

- 1 Haz clic en tu estado **Mi REACH**

o

Haz clic en **Meetings | Estado durante conferencia** en el menú.

✓ Se abre el menú de estado REACH.

- 2 En **Mientras estés en Enreach Meetings**, selecciona el estado que se establecerá automáticamente en cuanto estés en una sesión de Enreach Meetings.

- 3 Haz clic en **Guardar y cerrar**.

✓ Se guardan tus ajustes REACH.

✓ El estado seleccionado se activa en cuanto estás en una sesión Enreach Meetings.



Si te unes a una sesión Enreach Meetings como invitado en un navegador web, primero debes conectarte como moderador en el mismo navegador web para activar tu disponibilidad y el correspondiente estado REACH **Mientras estés en Enreach Meetings**.



Si estás conectado como moderador en tu sala de reuniones, tu disponibilidad y el correspondiente estado REACH **Mientras estés en Enreach Meetings** se activan en cuanto al menos un invitado se une a tu sesión Enreach Meetings.



Si se establece un estado REACH manual, permanecerás activo mientras estés en una sesión Enreach Meetings. Para activar tu disponibilidad y el correspondiente estado REACH **Mientras estés en Enreach Meetings**, debes desactivar el estado manual, consulta *Así desactivas la anulación de estado manual*, page 21.

Así desactivas la vinculación de tu estado con Enreach Meetings

- 1 Haz clic en tu estado **Mi REACH**
o
- 1 Haz clic en **Meetings | Estado durante conferencia** en el menú.
✓ Se abre el menú de estado REACH.
- 2 En **Mientras estés en Enreach Meetings**, selecciona el estado **Inactivo** en la lista desplegable.

- 3 Haz clic en **Guardar y cerrar**.

✓ Tu estado ya no está vinculado a Enreach Meetings.

3.8 AJUSTES

Puedes configurar varios ajustes.

Planes de marcación

Ajustes de audio

Ajustes de vídeo

Ajustes de notificación

Ajustes de integración

Configuración de la lista de usuarios

Configuración de Shomi

Más configuraciones

3.8.1 PLANES DE MARCACIÓN

Puedes gestionar la accesibilidad en tu empresa utilizando la opción Planes de Marcación. En un plan de marcación, los números de teléfono de tu empresa pueden vincularse a extensiones internas para dirigir las llamadas entrantes de forma controlada. Configurando horarios específicos junto con planes de marcación, puedes gestionar automáticamente cómo y a qué hora se puede contactar con tu empresa.

Así haces cambios en los planes de marcación

- 1 Haz clic en **Configuración** en el menú.
- 2 Selecciona **Planes de marcación**.
- 3 Si es necesario, selecciona el esquema del plan de marcación para el que quieras hacer cambios.



Si tu organización sólo ofrece un esquema de plan de marcación, este paso no es necesario.

- ✓ Se muestran los planes de marcación disponibles del esquema de plan de marcación seleccionado, así como el tipo de activación y el plan de marcación activo actualmente.

4 Selecciona un plan de marcación disponible o selecciona **Usar horario**.

5 Haz clic en **Guardar**.

- ✓ Los cambios en el plan de marcación se guardan y el esquema del plan de marcación se activa.



Para acceder a las opciones de los planes de marcación en Enreach Contact Desktop, los usuarios deben tener el permiso **Configuración horaria**. Este permiso puede ser concedido por un administrador en el portal web Operator. Para más información, consulta el manual de Managed Voice 3.

Posibles tipos de activación

Dependiendo de la selección que hayas hecho, tienes varias opciones para hacer cambios en el plan de marcación. El tipo de activación se muestra en verde cuando seleccionas un esquema de plan de marcación.

Mostrar	Explicación
El plan se activa por horario	El plan de marcación se activa según un calendario configurado. Desactiva la activación por horario seleccionando manualmente otro horario de marcación.
El plan se activa manualmente	El plan de marcación se activa seleccionando manualmente un plan de marcación. Puedes seleccionar otro plan de marcación o la opción «Utilizar horario».

Mostrar	Explicación
El plan se activa con la tabla de vacaciones	El plan de marcación sólo puede activarse y desactivarse en el portal web del Operator. Para más información, consulta el manual de Managed Voice 3.

3.8.2 AJUSTES DE AUDIO

Puedes establecer si quieres utilizar el altavoz y el micrófono de tu dispositivo o unos auriculares conectados para hacer una llamada. Puedes elegir cómo se señala una llamada entrante y seleccionar tonos para las llamadas.

Así estableces los ajustes de audio

- Haz clic en **Configuración** en el menú.
- Selecciona **Configuración de audio**.
 - **Micrófono**
Establece qué micrófono quieres utilizar para llamar por teléfono.
 - **Realizar test**
Haz clic en **Comenzar test de eco** para probar la salida de audio
 - **Altavoces**
Establece qué altavoz quieres utilizar para hacer llamadas telefónicas.
 - **Botones de auriculares**
Especifica si quieres utilizar el control de auriculares y qué control de auriculares quieres utilizar. Para más información sobre el uso de auriculares, consulta **4.4 Utilizar auriculares**, page 46.
 - **Sonando**
Ajusta el dispositivo para la salida de sonido del tono de llamada.
- Ajusta el volumen deseado en cada caso utilizando el control.
- Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Tus ajustes se guardarán.



Si utilizas auriculares, selecciona «Comunicación» | «<Tipo de auriculares>» en timbre si quieres oír el tono de llamada a través de los auriculares, consulta también [4.4 Utilizar auriculares](#), page 46.

Así programas tonos de llamada

- 1 Haz clic en [Configuración](#) en el menú.
- 2 Selecciona [Configuración de audio](#).
- 3 Activa el tono de llamada activando [Sonido de llamada del softphone](#).
- 4 Establece el tono de llamada deseado en la lista desplegable correspondiente.
 - Llamada interna
 - Llamada externa
 - Segunda llamada
- 5 Si es necesario, desactiva la opción [Tono del teclado](#) si no quieres oír los tonos del teclado al marcar un número.
- 6 Haz clic en [Guardar](#).
 - ✓ Tus ajustes se guardarán.

3.8.3 AJUSTES DE VÍDEO

Puedes seleccionar la cámara para videollamadas y hacer una foto para utilizarla como foto de perfil.

Así estableces los ajustes de vídeo de la cámara

- 1 Haz clic en [Configuración](#) en el menú.
- 2 Selecciona [Configuración de vídeo](#).
- 3 En la lista desplegable, selecciona la fuente de vídeo que quieres utilizar para hacer videollamadas.
- 4 Haz clic en [Guardar](#).
 - ✓ Tus ajustes se guardarán.

Así haces una foto de perfil

- 1 Haz clic en [Configuración](#) en el menú.
- 2 Selecciona [Configuración de vídeo](#).
- 3 Haz clic en .
 - ✓ La webcam hace una foto.
- 4 Haz clic de nuevo en el botón para hacer una nueva foto.
 - ✓ La cámara web hace otra foto. La foto anterior se borra.
- 5 Haz clic en [Utilizar como foto de perfil](#).
 - ✓ La foto se guardará como tu foto de perfil.

3.8.4 AJUSTES DE NOTIFICACIÓN

Puedes establecer cómo se muestran las notificaciones de los eventos o desactivar las notificaciones.

Puedes establecer los siguientes ajustes de notificación:

- Control de llamadas
- Notificaciones de reuniones
- Notificaciones de llamadas perdidas
- Notificaciones del buzón de voz
- Notificaciones de transcripción
- Notificaciones de chat de escritorio

Activa la casilla situada junto a las notificaciones que desees recibir y pulsa [GUARDAR](#).

3.8.5 AJUSTES DE INTEGRACIÓN

En Ajustes de integración encontrarás un resumen de las aplicaciones integradas disponibles. Desliza el interruptor hacia la derecha para activar una aplicación o hacia la izquierda para desactivarla.

3.8.5.1 CONTACT CONNECT

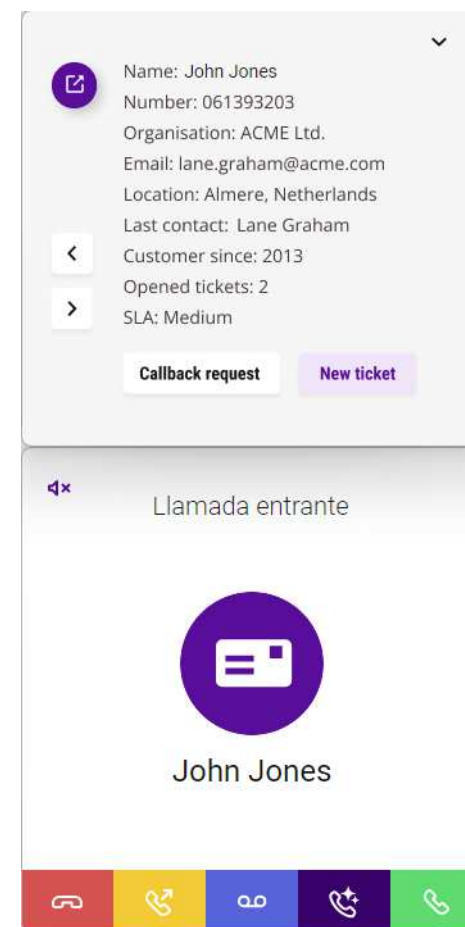
Contact Connect te permite integrar Enreach Contact Desktop con tu sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM), tu sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) o con tu base de datos de contactos.



Para utilizar la integración de Contact Connect en el cliente Enreach Contact Desktop, necesitarás la herramienta Contact Connect, que se puede descargar desde <https://desktop.enreach.com/>, o alternatively, puedes usar el configurador web disponible en <https://contactconnect.enreach.com/>.

Puedes usar Contact Connect para configurar varios ajustes de visualización y hasta dos botones de acción. Para más información, consulte la documentación de Contact Connect en <https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/es-ES/>.

Cuando está activado, las llamadas entrantes se reconocen y, si el número de teléfono del llamante existe en tu CRM, ERP o base de datos de contactos, se mostrarán en una notificación el nombre, la empresa y, en su caso, otros detalles del contacto correspondiente.



Si tiene varios sistemas CRM o ERP vinculados a Enreach Contact Desktop, haz clic en < o en > para cambiar entre aplicaciones.



Esta funcionalidad está disponible con el complemento Contact Connect.

Así es como puedes habilitar la integración de Contact Connect

- 1 Haz clic en [Configuración](#) en el menú.

- 2 Selecciona **Configuración de integración**.
- 3 Activa la opción **Contacto CONECTADO**.
 - ✓ La integración con tu sistema CRM o ERP está activa.

3.8.5.2 INTEGRACIÓN MICROSOFT

Microsoft Integration te permite integrar tus contactos de Microsoft 365 en Enreach Contact Desktop. Las llamadas entrantes de uno de tus contactos de Outlook se muestran con la integración de Microsoft en Enreach Contact Desktop. También puedes encontrar tus contactos de Outlook en la agenda telefónica en Enreach Contact Desktop.

Puedes sincronizar tu estado de presencia con Microsoft Teams. Los cambios de estado en Enreach Contact Desktop se reflejan en Microsoft Teams y viceversa. Consulte *Sincronización de presencia con Microsoft Teams*, page 35 y *Efecto del estado de Enreach Contact en el estado de Microsoft Teams*, page 36.



Esta funcionalidad solo está disponible con el complemento Enreach Engage o Contact Connect.



Si ya has iniciado sesión una vez con tu cuenta de Microsoft 365, consulta *Iniciar sesión con credenciales de Microsoft 365*, page 6, no necesitas volver a autenticarte al habilitar la integración con Microsoft.

Así activas la integración Microsoft

Para activar la integración con Microsoft, debes conectarte una vez al portal de Microsoft.

- 1 Haz clic en **Configuración** en el menú.
- 2 Selecciona **Configuración de integración**.
- 3 Activa la opción **Integración Microsoft**.
 - ✓ Aparece el siguiente cuadro de diálogo:

- 4 Introduce tu dirección de correo electrónico de Microsoft.
- 5 Haz clic en **Siguiente**.
- 6 Introduce tu contraseña.
- 7 Haz clic en **Iniciar sesión**.
- 8 Se recomienda activar la opción **No volver a mostrar** para no tener que iniciar sesión cada vez que utilices la integración con Microsoft.
- 9 Haz clic en **Sí**.
 - ✓ La interfaz está configurada. Tus contactos de Microsoft se muestran en Enreach Contact Desktop.

Sincronización de presencia con Microsoft Teams

La sincronización de presencia con Microsoft Teams garantiza que tu estado actual esté siempre alineado entre Enreach Contact y Microsoft Teams. Esto incluye los estados ocupado, disponible, ausente y en llamada, y funciona en ambas direcciones de modo que los cambios en cualquiera de las aplicaciones se reflejen en la otra.

Requisitos para la sincronización de presencia

Para que la sincronización de presencia entre Enreach Contact Desktop y Microsoft Teams funcione correctamente, el nombre de usuario debe ser exactamente el mismo en ambos sistemas.

- El nombre de usuario que se use en Enreach Contact Desktop debe coincidir exactamente con el User Principal Name (UPN) de la cuenta de Microsoft Entra ID (p. ej. nombre.apellido@empresa.com).
- Los alias de Microsoft no son compatibles; si se usan, no se realizará la sincronización de presencia.

Para habilitar la sincronización de presencia con Microsoft Teams

Puedes sincronizar tu estado de presencia en Microsoft Teams con tu estado de presencia en Enreach Contact Desktop.

- 1 Haz clic en **Configuración** en el menú.
- 2 Selecciona **Configuración de integración**.
- 3 Activa la opción **Integración de presencia**.
 - ✓ Tu estado de presencia Enreach Contact Desktop se sincroniza con tu estado de presencia en Microsoft Teams.



Si ya has utilizado Enreach Contact Desktop con una integración de presencia anterior, debes desactivar tanto la integración con Microsoft como la integración de presencia en los ajustes de integración y volver a activarlas para actualizar tu estado en Microsoft.

Las tablas siguientes describen las reglas de sincronización. Cómo se refleja en Enreach Contact un estado configurado en Microsoft Teams (manualmente o automáticamente), y cómo se refleja en Microsoft Teams un estado de Enreach Contact.

Impacto del estado de Microsoft Teams en el estado de Enreach Contact

Estado de Teams (configurado por el usuario)	Estado de Teams (configurado automáticamente según la actividad)	Estado resultante en Enreach Contact
Disponibile	Disponibile	Disponibile
	Disponibile, Fuera de la oficina	Disponibile
Ocupado	Ocupado	Ocupado
	En una llamada	En MS Teams llamada
	En una reunión	En reunión del calendario
No molestar	En una llamada, Fuera de la oficina	En MS Teams llamada
		Ocupado
	Presentando	En MS Teams llamada
Ausente	Ausente	Ausente
	Hora de la última vista de Ausente	Ausente
Enseguida regreso		Ausente
Aparecer sin conexión		Sin sincronización
	Desconectado	Sin sincronización



La sincronización de presencia solo funciona si el nombre de usuario en Enreach Contact Desktop coincide con el User Principal Name (UPN) de la cuenta de Microsoft Entra ID. Los alias de Microsoft no son compatibles. Ver *Requisitos para la sincronización de presencia*, page 35.

Para obtener más información sobre cómo se muestra tu estado de Enreach Contact a los usuarios de tu organización, consulta *Indicación de estado*, page 10.

Efecto del estado de Enreach Contact en el estado de Microsoft Teams

Estado de Enreach Contact (lo configura el usuario)	Estado de Enreach Contact (configurado automáticamente según la actividad o a través de REACH)	Estado resultante en Microsoft Teams
	Disponible	Sin sincronización
Ocupado		Sin sincronización
	En una llamada	En una llamada
	En Enreach Meetings	En una llamada
Aparecer como ausente	Ausente	Sin sincronización
Aparecer sin conexión	Desconectado	Sin sincronización



La sincronización de presencia solo funciona si el nombre de usuario en Enreach Contact Desktop coincide con el User Principal Name (UPN) de la cuenta de Microsoft Entra ID. Los alias de Microsoft no son compatibles. Ver *Requisitos para la sincronización de presencia*, page 35

Para obtener más información sobre cómo anular tu estado en Enreach Contact, consulta *3.3 Estado de presencia manual*, page 27.

3.8.5.3 INTEGRACIÓN GOOGLE

La integración Google te permite integrar tus contactos de Google en Enreach Contact Desktop. Una llamada entrante de uno de tus contactos de Google se muestra con la integración de Microsoft con el nombre de tu contacto en Enreach Contact Desktop. También puedes encontrar todos tus contactos de Google en Enreach Contact Desktop en *Directorio*.

Esta funcionalidad está disponible con el complemento Enreach Engage.

Así activas la integración Google

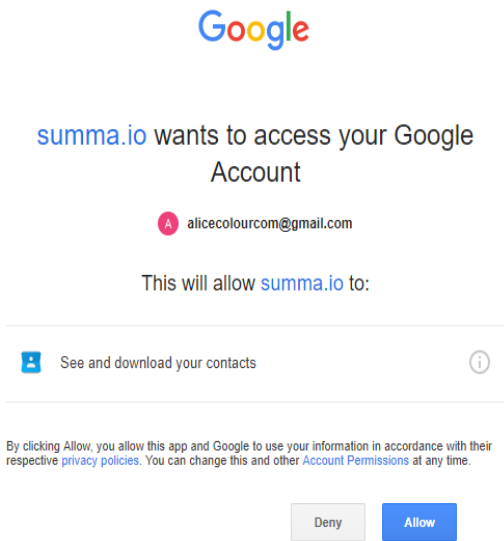
Para activar la integración Google, debes acceder una vez al portal de Google.

- 1 Haz clic en **Configuración** en el menú.
- 2 Selecciona **Configuración de integración**.
- 3 Activa la opción **Integración Google**.
✓ Aparece el siguiente cuadro de diálogo:



- 4 Introduce la dirección de correo electrónico de tu cuenta de Google.
- 5 Haz clic en **Siguiente**.
- 6 Introduce tu contraseña.
- 7 Haz clic en **Login**.

- 8 Se recomienda activar la opción **Permanecer conectado** para que no tengas que iniciar sesión cada vez que utilices la integración Google.
- 9 Haz clic en **Iniciar sesión**.
 - ✓ Aparece el siguiente cuadro de diálogo:

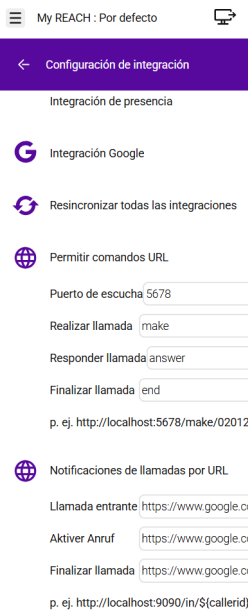


- 10 Haz clic en **Permitir**.
 - ✓ La interfaz está configurada. Tus contactos de Google se muestran en Enreach Contact Desktop.

3.8.5.4 INTEGRACIÓN DE CONTROL DE LLAMADAS BASADA EN URL

Estas funciones permiten la interacción basada en URL y facilitan una integración fluida con software de terceros, como CRM y sistemas empresariales. La aplicación admite dos mecanismos complementarios: recibir URLs de comando para el control remoto de llamadas y enviar notificaciones webhook para transmitir eventos de llamadas a servicios externos.

Estos comandos URL también se pueden ejecutar localmente en un Mac usando AppleScript. Esto permite a los usuarios de macOS iniciar, contestar o finalizar llamadas directamente desde pequeños scripts.



Función	Dirección	Propósito
Permitir comandos URL	Aplicación de terceros (p. ej., CRM) → Enreach Contact Desktop Client	Permite que aplicaciones de terceros controlen acciones de llamada mediante solicitudes HTTP. Los comandos URL deben coincidir exactamente con el formato que espera el Enreach Contact Desktop Client.

Función	Dirección	Propósito
Notificaciones de llamadas por URL	Enreach Contact Desktop Client → Aplicación de terceros (p. ej., CRM)	El cliente informa automáticamente a otras aplicaciones cuando las llamadas comienzan, se activan o finalizan. Las URL configuradas deben seguir el formato que exige la aplicación de terceros que las recibe para garantizar un procesamiento correcto.

Esto permite controlar las llamadas desde otras aplicaciones y mantener los sistemas sincronizados automáticamente.



Todas las aplicaciones deben ejecutarse en el mismo ordenador (PC o Mac).

Permitir comandos URL

Con **Permitir comandos URL**, otros sistemas pueden controlar las llamadas en la aplicación enviando solicitudes web simples (URL).

Cuando esta opción está activada, la aplicación abre un servidor HTTP local en el puerto especificado y espera URLs de comando entrantes. Estos comandos pueden activar acciones de llamada de forma remota.

Opción	Explicación
Puerto de escucha	El puerto de red que usa la aplicación para recibir comandos. El sistema externo debe enviar las solicitudes a este puerto.

Opción	Explicación
Realizar llamada	Este campo define el segmento de comando que se utiliza para iniciar una llamada saliente mediante una solicitud URL. Para marcar un número, la aplicación de terceros envía una solicitud HTTP al puerto de escucha, incluyendo tanto la palabra clave del comando como el número de teléfono de destino. Ejemplo: <code>http://localhost:5678/make/020123456</code> Al acceder a esta URL, la aplicación empieza a marcar inmediatamente el 020123456.
Responder llamada	Este campo define el comando que se utiliza para aceptar llamadas entrantes mediante una solicitud URL. Cuando una llamada está sonando, el sistema de terceros puede activar este endpoint para indicar a la aplicación que conteste la llamada automáticamente. Ejemplo: <code>http://localhost:5678/answer</code> Cuando se ejecuta, la aplicación contesta la llamada entrante actual.
Finalizar llamada	Ruta URL utilizada para finalizar la llamada actual. Ejemplo: <code>http://localhost:5678/end</code>

Notificaciones de llamadas por URL

Con **Notificaciones de llamadas por URL**, la aplicación informa automáticamente a otros sistemas cuando se producen determinados eventos de llamada.

Cuando está activada esta opción, la aplicación envía una notificación (solicitud HTTP) a una URL predefinida. Estas notificaciones pueden incluir información como el número del llamante.

Opción	Explicación
Llamada entrante	Envía una notificación cuando se recibe una nueva llamada. Se envía una solicitud a la URL configurada. Ejemplo: <code>https://example.com/incoming?callerid=\$callerid</code>
Llamada activa	Envía una notificación cuando se contesta una llamada. Ejemplo: <code>https://example.com/active?callerid=\$callerid</code>
Finalizar llamada	Envía una notificación cuando finaliza una llamada. Ejemplo: <code>https://example.com/end?callerid=\$callerid</code>

3.8.6 CONFIGURACIÓN DE LA LISTA DE USUARIOS

Puedes definir qué acción Enreach Contact Desktop se realiza cuando haces clic en un compañero de la lista de contactos. Puedes filtrar la información que se mostrará.

Así estableces la configuración de la lista de usuarios

- 1 Haz clic en **Configuración** en el menú.
- 2 Selecciona **Configuración de la lista de usuarios**.
- 3 Selecciona el ajuste deseado:

Opción	Explicación
Mostrar grupos	Haz clic en la casilla para activar o desactivar la visualización de grupos en tu lista de contactos.
Mostrar colas	Haz clic en la casilla para activar o desactivar la visualización de colas en tu lista de contactos.

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

Así estableces el comportamiento al pulsar sobre un compañero

- 1 Haz clic en **Configuración** en el menú.
- 2 Selecciona **Configuración de la lista de usuarios**.
- 3 Selecciona una de las siguientes opciones de la lista desplegable:
 - Expandir la sección
 - Llamar a la extensión
 - Abrir el chat
- 4 Haz clic en **Guardar**.
✓ Tus ajustes se guardarán.

3.8.7 CONFIGURACIÓN DE SHOMI

Puedes personalizar distintos ajustes y comportamientos de Shomi.

Para personalizar la configuración de Shomi

- 1 Haz clic en **Configuración** en el menú.
- 2 Selecciona **Shomi**.
- 3 Selecciona el ajuste deseado:

Opción	Explicación
Anclar a Shomi	Haz clic en la casilla para mostrar siempre Shomi en la parte superior de tu lista de contactos.
Enviar resúmenes automáticamente por correo electrónico	Marca la casilla para enviar automáticamente por correo electrónico los resúmenes generados por Shomi.

3.8.8 MÁS CONFIGURACIONES

Arrancar al hacer login

Si has activado la opción **Arrancar al hacer login**, Enreach Contact Desktop se inicia automáticamente cada vez que enciendes el ordenador.

Barra de estado arriba

Activa esta opción para ver la barra de estado en primer plano al minimizar Enreach Contact Desktop.

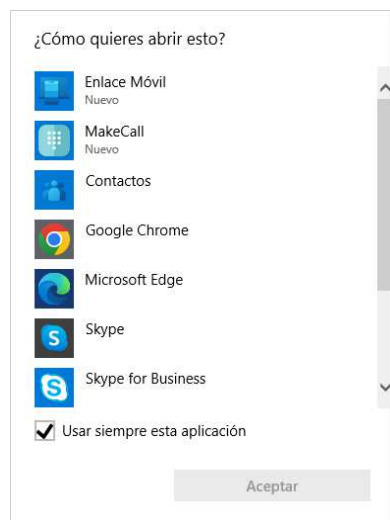
Atajos para control de llamada

Activa esta opción para controlar las llamadas mediante atajos.

Haz clic para marcar

Activa esta opción para realizar una llamada haciendo clic sobre un número de teléfono en el navegador web.

Se solicita un permiso único para utilizar la aplicación «Dialer».



- 1 Selecciona «MakeCall» y marca la casilla **Utilizar siempre esta aplicación**.
- 2 Haz clic en **Aceptar**.
 - ✓ Se está preparando la llamada.

Tecla rápida para llamar

Establece qué tecla rápida quieres utilizar para marcar un número de teléfono seleccionado y realizar una llamada.

Seleccionar idioma

Selecciona el idioma en el que quieres que se muestre Enreach Contact Desktop:

- Danés
- Alemán
- Inglés
- Español
- Letón
- Holandés

Información sobre herramientas

Activa esta opción para ver descripciones emergentes al pasar el cursor sobre determinados iconos.

3.9 ACERCA DE

Puedes ver la versión de tu aplicación de escritorio y acceder a la ayuda en línea, a la Declaración de Privacidad de Datos y al Acuerdo de Licencia de Usuario Final.

3.10 SALIR

Así sales de Enreach Contact Desktop

- 1 Haz clic en **Salir** en el menú.
 - ✓ Ya no estás conectado Enreach Contact Desktop y no recibirás llamadas ni notificaciones.

4 LLAMAR CON ENREACH CONTACT DESKTOP

En este capítulo encontrarás descripciones detalladas de las funciones de telefonía de Enreach Contact Desktop.

Enreach Contact Desktop tiene un softphone que te permite recibir e iniciar llamadas desde el escritorio y utilizar varias opciones de control de llamadas. A continuación se explican los supuestos básicos.



Las llamadas se gestionan a través del softphone. Si estás conectado a un dispositivo alternativo, se abre una ventana cuando entra una llamada en uno de los dispositivos conectados adicionalmente. La llamada se puede desviar, transferir y finalizar. Puedes cambiar de dispositivo sin interrumpir la llamada.



Las llamadas realizadas en calidad de voz HD se indican mediante un icono en el control de llamadas .

4.1 LLAMADA ENTRANTE

Si recibes una llamada, si desvías una llamada o si recibes una llamada de un grupo del que eres miembro, aparece una ventana emergente de **Llamada entrante** con la información de contacto de la persona que llama.



Llamada entrante



Steve Cardinal

Colour.Com



Así respondes a una llamada

- 1 Para una llamada entrante, haz clic en  en la ventana emergente o en la barra de funciones.
 - ✓ Ahora puedes hacer una llamada telefónica a tu interlocutor a través de los dispositivos de entrada y salida integrados o mediante unos auriculares.



Los participantes de grupos privados pueden ver el estado de otros miembros de la lista y responder a una llamada en su nombre.

Así rechazas una llamada

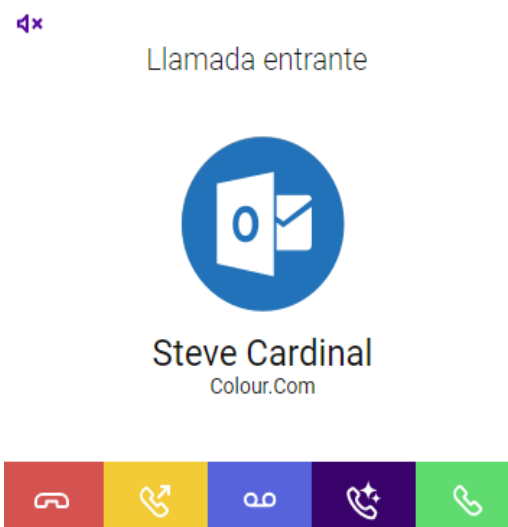
- 1 Para rechazar una llamada entrante, haz clic en  en la ventana emergente o en la barra de funciones.
 - ✓ El intento de llamada se interrumpe inmediatamente.

Así silencias el tono de llamada en una llamada entrante

- 1 Para silenciar una llamada entrante, haz clic en  situado en la parte superior izquierda de la ventana emergente.
✓ El tono de llamada se silencia.

Llamadas entrantes desde Outlook o Google Contacts

Con la integración Microsoft y Google, las llamadas entrantes de uno de tus contactos de Outlook o Google se muestran con los nombres en Enreach Contact Desktop.



Para más información, ver también 3.8.5 *Ajustes de integración*, página 33.

Así desvías una llamada entrante a tu buzón de voz

Tienes una llamada entrante.

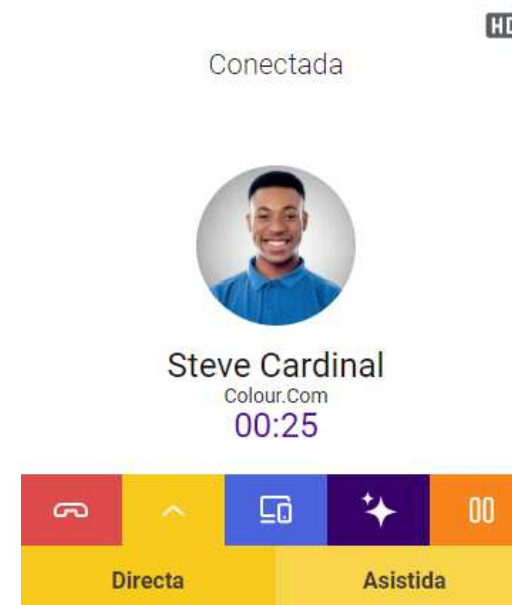
- 1 Haz clic en .
✓ La llamada se desvía inmediatamente a tu buzón de voz.

4.2 TRANSFERIR LLAMADAS

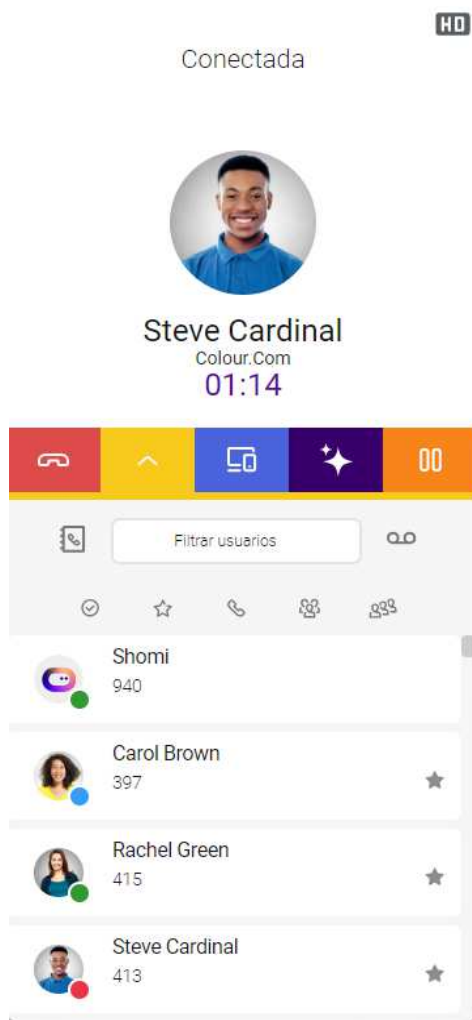
Con Enreach Contact Desktop puedes transferir fácilmente una llamada entrante o aceptada a otro contacto o a otro de tus dispositivos.

Así transfieres una conversación activa a otro contacto

- 1 Durante una llamada, haz clic en .
✓ Aparece el menú de selección de contactos.



- 2 Haz clic en **Transferir** para transferir la llamada sin consulta o haz clic en **Consulta** para iniciar una consulta.
✓ En cualquier caso, aparece un menú para la selección de contactos.



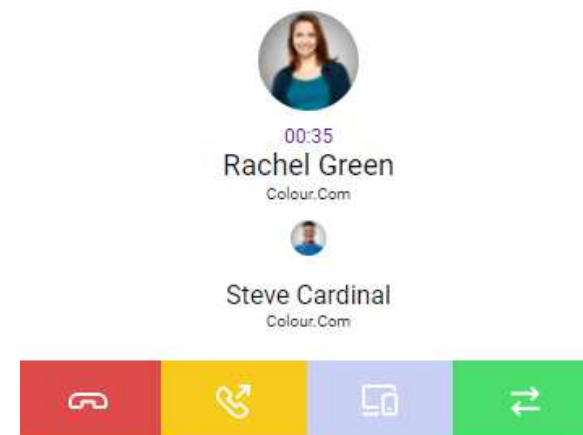
Puedes elegir entre seleccionar un contacto de tu agenda o de tu lista de compañeros.

- Haz clic en  junto a la barra de búsqueda para mostrar tu directorio.

Haz clic en  junto a la barra de búsqueda para ver tu lista de compañeros.

- Haz clic en el contacto deseado.
Si has decidido consultar, el primer participante queda en espera y puedes llamar y consultar con el otro participante.

Llamada de consulta



- Haz clic en  para cambiar de interlocutor.
- Haz clic en .
- Haz clic en **Transferir** para conectar a los participantes entre sí.
o
- Haz clic en **Unir** para iniciar una conferencia con ambos participantes.

Así transfieres una llamada activa a uno de tus dispositivos

- Durante una llamada, haz clic en .
- Selecciona el dispositivo al que quieres desviar la llamada en la lista que aparece.



✓ El dispositivo seleccionado suena.

- 3 Responde a la llamada en el dispositivo.
✓ Puedes continuar la conversación.

4.3 GESTIONAR DOS LLAMADAS SIMULTÁNEAS CONEL SOFTPHONE

El softphone de Enreach Contact Desktop tiene dos líneas.

Puedes poner cómodamente una llamada en espera e iniciar una segunda llamada y pasar de una línea a otra con tan sólo un clic.

Puedes gestionar las líneas mediante el teclado, consulta 2.5.2 *Teclado*, página 11.

Poner en espera

Con la función **Poner en espera**, pones la llamada activa en espera si, por ejemplo, quieres iniciar una consulta o una segunda llamada. Cuando una llamada está en espera, la otra parte escucha música de espera.

Así pones una llamada en espera

Estás manteniendo una conversación.

- 1 Haz clic en .
✓ Se abre el teclado.

- 2 Haz clic en la línea con la llamada activa .

✓ La llamada se pone en espera, tu interlocutor escucha música de espera. El símbolo de la línea se vuelve rojo .

Para reactivar la conexión retenida, haz clic de nuevo en la tecla de línea.

Cambiar entre líneas

Puedes cambiar entre tus líneas. Si tienes una llamada en una línea y luego cambias a otra, esa llamada se pondrá en espera. La otra parte está escuchando música de espera.

Pasar de una línea a otra también se llama Alternar.

Cambiar entre líneas

Si tienes dos conexiones, puedes cambiar entre la conexión activa y la retenida.

La línea activa se indica con la tecla de línea verde . La línea retenida se indica con la tecla de línea roja .

- 1 Haz clic en la línea con la conexión retenida .
✓ La llamada activa se pone en espera y la llamada retenida anteriormente pasa a estar activa.

4.4 UTILIZAR AURICULARES

Puedes configurar preferencias que te permitan realizar varias funciones de control de llamadas utilizando los botones de tus auriculares. Puedes utilizar los botones del auricular para responder, finalizar, rechazar y silenciar llamadas.



Debes seleccionar el dispositivo preferido en la configuración de audio en Enreach Contact Desktop. Es obligatorio para el control de los auriculares. La selección **Dispositivo por defecto** no permitirá la integración de auriculares.



La configuración **General** en **Botones de auriculares** conecta los auriculares a Enreach Contact Desktop en función de la compatibilidad con el Human Interface Device (HID). Los auriculares también se conectan a Microsoft Teams gracias a la compatibilidad con HID. Si varias aplicaciones intentan utilizar el auricular al mismo tiempo, las llamadas pueden interrumpirse o los controles del auricular pueden no estar disponibles temporalmente.

Auriculares Jabra

Si tienes un auricular Jabra, se recomienda seleccionar **Jabra** en **Botones del auriculares**. Esto proporciona la mejor experiencia para los auriculares Jabra (consulta *Lista de auriculares Jabra compatibles*, página 49).

Si realizas llamadas regularmente con Microsoft Teams además de Enreach Contact Desktop, se recomienda que utilices unos auriculares Jabra y configure el **Botones del auriculares** en **Jabra**. Con Jabra, Enreach Contact Desktop y Microsoft Teams pueden trabajar codo con codo sin interrupciones ni caídas de llamadas.

Auriculares de otros proveedores

Si utilizas unos auriculares de otro proveedor, puedes seleccionar el ajuste **General** en **Botones de auriculares** (se admiten varios auriculares de Poly y Yealink, entre otros, consulta *Soporte para auriculares de otros fabricantes*, página 50). Este ajuste se utiliza para conectar auriculares con soporte HID (Human Interface Device) a Enreach Contact Desktop.

Por ejemplo, si tienes unos auriculares Poly o Yealink y nunca o casi nunca realizas llamadas con Microsoft Teams, puedes establecer el **control Auriculares** en **General**. Mientras no llames a través de Microsoft Teams, las llamadas de Enreach Contact Desktop no se desconectarán.

Por ejemplo, si tienes unos auriculares Poly o Yealink y realizas llamadas regularmente con Microsoft Teams, puedes establecer el **Botones del auriculares** en **Dehabilitada** si lo deseas. Entonces, Enreach Contact Desktop y Microsoft Teams pueden trabajar codo con codo sin interrupciones ni caídas de llamadas. Sin embargo, entonces no podrás utilizar los botones de los auriculares en Enreach Contact Desktop (para responder, finalizar, rechazar y silenciar llamadas mediante los botones de los auriculares).



Actualmente, Microsoft Teams todavía no ofrece una opción para desactivar los botones de los auriculares dentro de Teams (si lo hiciera, se podrían seguir utilizando los botones de los auriculares dentro de Enreach Contact Desktop).

Soporte para auriculares

Puedes utilizar las funciones de los auriculares en Enreach Contact Desktop. Por ejemplo, si quieres responder a una llamada, puedes hacerlo directamente desde el auricular. A continuación se muestra un ejemplo de lo que es posible con los Jabra Evolve 65 y 75.

Jabra Evolve 65



Jabra Evolve 75

	Answer call	Press the Answer/End call button
	End call	Press the Answer/End call button
	Play/pause music	Hold (1 sec) the Answer/End call button
	Reject call	Double-tap the Answer/End call button
	Volume up/down	Press the Volume up or Volume down button
	Next track	Hold (1 sec) the Volume up button
	Previous track	Hold (1 sec) the Volume down button
	Battery status	Press the Volume up or Volume down button, when not on a call or listening to music

Jabra Evolve 75

Function	Action
 Headset on/off	Slide the On/off/connect switch
Answer/end call	Tap the Multi-function button
Reject call	Double-tap the Multi-function button
 Battery and connection status	Tap the Multi-function button when not on a call
Enable/disable Voice prompts	Press and hold the Multi-function button while turning on the headset
 Adjust volume	Tap the Volume up or Volume down button
Manual busylight on/off	Simultaneously tap the Volume up and Volume down buttons
 Enable/disable Busylight function	Simultaneously press and hold (3 secs) the Volume up and Volume down buttons
 Mute/unmute microphone	Press and hold (2 secs) the Volume down button

Lista de auriculares Jabra compatibles



En caso de una actualización de hardware (por ejemplo, una nueva generación de dispositivos) o de una actualización de firmware, no siempre se puede garantizar la compatibilidad de los auriculares.



Ten en cuenta que debes seleccionar la opción **Jabra** en **Botones de auriculares** en los ajustes de audio.

Biz	Engage	Evolve	Evolve 2	Link	Pro	Speak
Biz 1500	Engage 50	Evolve 20	Evolve 2 40	Link 360	Pro 930	Speak 410
Biz 2300	Engage 65	Evolve 30	Evolve 2 55	Link 370	Pro 935	Speak 510
Biz 2400	Engage 75	Evolve 40	Evolve 2 65	Link 380	Pro 9450	Speak 710
		Evolve 65	Evolve 2 80		Pro 9470	Speak 750
		Evolve 65e				Speak 810
		Evolve 65t				
		Evolve 75				
		Evolve 75e				
		Evolve 80				



Puedes encontrar todos los manuales de los anteriores auriculares Jabra compatibles y funciones en <https://www.jabra.com/support>.



Se recomienda utilizar el dongle del auricular Jabra, que puede estar incluido en la entrega, en combinación con Enreach Contact Desktop.

Soporte para auriculares de otros fabricantes



En caso de una actualización de hardware (por ejemplo, una nueva generación de dispositivos) o de una actualización de firmware, no siempre se puede garantizar la compatibilidad de los auriculares.



Ten en cuenta que debes seleccionar la opción **General** en **Botones de auriculares** en los ajustes de audio.

Poly/Plantronics					
Blackwire	APU	BT	Calisto	Serie D	Serie C
Blackwire 3315	APU76	BT300C	Calisto 3200	D100	C420
Blackwire 5210		BT600	Calisto 5300	D200	C510
		BT700		D100-M	C520
				D400-M	C725



Para obtener el mejor soporte y la mejor experiencia con los auriculares Poly/Plantronics en Enreach Contact Desktop, se recomienda instalar Poly Lens.



Se recomienda utilizar el dongle del auricular Poly, que puede estar incluido en la entrega, en combinación con Enreach Contact Desktop.

Yealink					
CP	UH	WDD	WH	BT	BH
CP700	UH36	WDD60	WH62	BT50	BH71
CP 900	UH37		WH63	BT51	BH72

Yealink					
CP	UH	WDD	WH	BT	BH
	UH38		WH64		BH76
			WH66		
			WH67		



Se recomienda utilizar el dongle del auricular Yealink, que puede estar incluido en la entrega, en combinación con Enreach Contact Desktop.

Gigaset	
ION	



Se recomienda utilizar el dongle del auricular Gigaset, que puede estar incluido en la entrega, en combinación con Enreach Contact Desktop.

RTX	
RTX7143	
RTX7451	



Se recomienda utilizar el dongle del auricular RTX, que puede estar incluido en la entrega, en combinación con Enreach Contact Desktop.

EPOS / Sennheiser							
ADAPT	BTD	D series	DECT	EXPAND	SC	SP	SDW
ADAPT 1x5	BTD 800	D10		Expand 30	SC 1x5	SP 20	SDW 3 BS
					SC 30		SDW 5 BS
					SC 40		
					SC 260		
					SC 660		

5 SHOMI - TU ASISTENTE PERSONAL

Shomi es una herramienta avanzada de mejora de la comunicación diseñada para agilizar las interacciones, mejorar la productividad y facilitar una recuperación eficaz de la información. La plataforma ofrece funciones automatizadas que optimizan el tratamiento de las llamadas, la gestión del buzón de voz y la documentación de las reuniones en persona.

Visión general

Shomigarantizan que los usuarios puedan interactuar eficazmente con el contenido grabado, extraer información práctica y mantener la continuidad de sus comunicaciones.

Están disponibles las siguientes funciones:

Grabación de llamadas & Análisis

Transcripción inteligente del buzón de voz

Filtrado inteligente de llamadas

Captura de reuniones presenciales

Funciones de transcripción interactiva

Salida de idioma Utilizando Shomi Personal Assistant a través de los Códigos de Función

Inicia automáticamente el análisis de llamadas Shomi a través de Reach Chat

Protección de datos & Uso del modelo de IA

5.1 FUNCIONES

Grabación de llamadas & Análisis

- Transcripción: Las llamadas se transcriben al finalizar, eliminando la necesidad de tomar notas manualmente.
- Análisis de la conversación: Extrae ideas clave, elementos de acción y análisis de sentimiento de las transcripciones de las llamadas.
- Análisis de llamadas: Proporciona resúmenes contextuales para agilizar las acciones posteriores a la llamada.

Ver *5.4.2 Análisis de llamadas*, página 55.

Transcripción inteligente del buzón de voz

- Buzón de voz basado en texto: Convierte los mensajes de voz a formato de texto.
- Vista previa rápida: Muestra un breve resumen como titular del contenido del buzón de voz.
- Preservación del contexto: Garantiza que la información crítica esté documentada con precisión y sea fácilmente accesible.

Filtrado inteligente de llamadas

- Respuesta de llamadas asistida por IA: Responde a las llamadas entrantes y recoge los datos de la persona que llama.
- Identificación de llamada: Reconoce al llamante y capta su intención.
- Enrutamiento inteligente: Permite tomar decisiones informadas antes de responder o desviar llamadas.

Ver *5.4.1 Filtrado de llamadas*, página 54.

Captura de reuniones presenciales

- Grabación en tiempo real: Registra y transcribe las conversaciones para redactar actas que puedan consultarse posteriormente
- Organización automatizada: Categoriza y almacena las conversaciones en un historial accesible.

- Recuperación & Capacidad de búsqueda: Permite recordar sin interrupciones momentos y decisiones clave.

Ver 5.4.3 *Grabar una reunión*, página 57



Cuando utilices Shomi, pueden producirse costes adicionales en función de tu suscripción. Si tienes alguna duda sobre el funcionamiento, ponte en contacto con tu equipo de asistencia local.

Funciones de transcripción interactiva

Shomi mejora el compromiso del usuario con las conversaciones grabadas proporcionando:

- Funciones avanzadas de búsqueda: Localiza temas o frases concretas dentro de las transcripciones.
- Perspectivas contextuales: Ofrece un análisis más profundo y conexiones entre las conversaciones.
- Integración de seguimiento: Ayuda a seguir las acciones pendientes basándose en el historial de conversaciones.

Salida de idioma

Shomi utiliza el idioma del código de país de la persona que llama o volvería al idioma del usuario establecido en el backend.

La transcripción y el resumen se harán en la lengua hablada.

El idioma en el que Shomi habla al usuario es el idioma establecido en Enreach Contact Desktop, véase *Seleccionar idioma*, página 41.



Puedes hacer que Shomi traduzca el texto transcrito al idioma que elijas.

Utilizando Shomi Personal Assistant a través de 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 funciones durante la llamada:

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

Inicia automáticamente el análisis de llamadas Shomi a través de Reach

Los usuarios también pueden iniciar automáticamente el análisis de llamadas de Shomi cuando contestan a una llamada. Esto se puede activar activando la opción "Auto start call-analysis" en un perfil de Reach. Cuando este perfil de Alcance esté activo, todas las llamadas se responderán automáticamente al iniciarse la llamada. Consulta *10.2 Setting up the REACH profile*, página 83 en la Documentación de Enreach Contact para obtener más información sobre cómo configurar Reach.



Si el administrador ha activado la opción [Auto start call-analysis](#) para un perfil tuyo de REACH, recibirás una notificación por correo electrónico de que todas las llamadas serán contestadas por Shomi en cuanto se active el perfil REACH.

5.2 CHAT

El chat Shomi ofrece actualmente una funcionalidad básica: proporciona una autodescripción dentro del chat.

Para charlar con Shomi

- 1 Haz clic en  para abrir el chat.
- 2 Haz clic en la entrada [Shomi - Asistente personal](#), para abrir el chat con Shomi.

- 3 Puedes hacer preguntas sobre la funcionalidad y las posibilidades de Shomi, por ejemplo "¿Cómo puedo grabar una reunión?"
 - ✓ Shomi responde basándote en esta documentación.



La función Shomi Chat está actualmente en fase de desarrollo. Las próximas mejoras pueden desplegarse automáticamente. Por favor, manténgase atento a futuras mejoras.

5.3 BORRAR DATOS DE CONVERSACIÓN

Es posible borrar los datos de la conversación (audio y texto) que ya no se necesiten.

Para borrar datos de conversación de un resumen de llamada

- 1 En la interfaz de usuario, haz clic en .
 - ✓ Se abre el historial de llamadas.
- 2 En la entrada de la que quieres borrar los datos de la conversación, haz clic en .
- 3 Haz clic en .
 - ✓ Se te pedirá que confirmes la eliminación de todos los datos de conversación (audio y texto) de esta llamada.
- 4 Haz clic en **Sí**.
 - ✓ Todos los datos de conversación de esta llamada se borran y ya no son accesibles.

5.4 EJEMPLOS

Shomi mejora tu flujo de trabajo diario de múltiples formas, haciendo que las tareas sean más eficientes y fluidas. Explora los ejemplos siguientes para ver cómo.

Filtrado de llamadas

Análisis de llamadas

Grabar una reunión

5.4.1 FILTRADO DE LLAMADAS

Recibes una llamada entrante mientras estás ocupado. Puedes dejar que Shomi responda a la llamada y pregunte cuál es el motivo de la llamada para decidir si quieres cogerla o desviarla, por ejemplo, a un compañero o a tu buzón de voz.



Si alguien llama con un número suprimido o desconocido, deja que Shomi responda a la llamada, y entérate de quién y por qué te llaman. De esta forma podrás descartar las llamadas de spam.

Para que Shomi responda a una llamada

Recibes una llamada entrante.



Llamada entrante



Steve Cardinal
EC Test account (MV3 Prod)



1 Haz clic en .

✓ Aparece el diálogo Shomi.

2 Haz clic en **SÍ, POR FAVOR.**

Shomi responde a la llamada y pregunta al llamante sobre la intención de la llamada.

La persona que llama puede dar su nombre y su intención.

✓ Shomi analiza la descripción de la persona que llama y la transcribe en un mensaje de texto para ti.

✓ La llamada quedará en espera, para que decidas qué hacer.

Tienes múltiples opciones:

3 Para desviar la llamada a un compañero o a un número, pulsa



Para desviar la llamada a tu buzón de voz, pulsa .

Para aceptar la llamada pulsa .

Para rechazar y finalizar la llamada, pulsa .

5.4.2 ANÁLISIS DE LLAMADAS

Estás en una llamada telefónica. Te gustaría tener la información de la llamada resumida después de la llamada.



Asegúrate de informar a la persona con la que hablas de que se está grabando la llamada y pídele su consentimiento. Para más información sobre la protección de datos, consulta [5.5 Protección de datos & Uso del modelo de IA](#), página 58. Por favor, cumple también las políticas de tu empresa y las leyes de privacidad de datos de tu país.

Para que Shomi analice una llamada

Estás en una llamada activa.



00:34



Carol Violet
+31 123 456 789



1 Haz clic en .

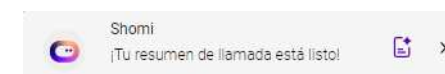
✓ Ambas partes oyen el anuncio de que se ha iniciado la grabación de la llamada. Esto puede variar según la configuración y el país.

2 Cuando quieras pausar o detener la grabación de la llamada, pulsa



✓ Ambas partes oyen un pitido, para indicar que la grabación de la llamada se ha detenido.

Al cabo de cierto tiempo, dependiendo de la duración de la conversación, recibirás una notificación de que el resumen de la llamada está listo.



- 3 Pulsa  en la notificación o ve al [Historial de llamadas](#), pasa el ratón por encima de la llamada y pulsa .
- ✓ Shomi muestra un resumen de la llamada y te pregunta cómo quieres procesar el resumen.

Tienes múltiples opciones:

- 4 Haz clic en una de las [sugerencias](#) que ofrece Shomi:

Mando	Explicación
Resumen ampliado	Shomi te ofrece un resumen más detallado de la llamada.
Traduce	Shomi traduce el resumen de la llamada. Elige el idioma al que quieres traducir el resumen de la llamada.
Correo electrónico	Shomi te enviará el resumen de la convocatoria por correo electrónico.
Puntos de acción	Shomi resumirá la convocatoria en puntos de acción

o

Pregunta a Shomi cualquier duda sobre la llamada.

- ✓ Shomi te responderá en un mensaje de chat.

Acciones del resumen de la llamada

Además de las sugerencias que ofrece Shomi, puedes trabajar directamente con el resumen de la llamada.

Para editar el resumen de la llamada

- 1 Pulsa  en la notificación o ve al [Historial de llamadas](#), pasa el ratón por encima de la llamada y pulsa .
- 2 Haz clic en .
- 3 Ahora puedes revisar el texto y realizar ajustes manuales, si es necesario.
- 4 Haz clic en .
 - ✓ Tus cambios se guardan y Shomi envía la versión editada del análisis de la llamada al chat.

Para compartir el resumen de la convocatoria

- 1 Pulsa  en la notificación o ve al [Historial de llamadas](#), pasa el ratón por encima de la llamada y pulsa .
- 2 Haz clic en .
- 3 Elija una de las siguientes opciones:
 - [ENVIAR A CRM](#)
 - ✓ El resumen de la llamada se enviará directamente a su herramienta CRM vinculada, incluyendo toda la información de la llamada.



Esta funcionalidad está disponible con la integración CRM y el complemento Contact Connect.

- **CORREO ELECTRÓNICO**

- ✓ El resumen de la llamada se enviará a tu dirección de correo electrónico.

- **CANCELAR**

- ✓ El proceso de compartir se cancela y no se envían datos.

Para copiar el resumen de la llamada

- 1 Pulsa  en la notificación o ve al [Historial de llamadas](#), pasa el ratón por encima de la llamada y pulsa  .

- 2 Haz clic en  .
 - ✓ El análisis de la llamada se copia en tu portapapeles. Ahora puedes pegar el texto en cualquier aplicación.



La función Shomi - Asistente personal está actualmente en fase de desarrollo. Las próximas mejoras pueden desplegarse automáticamente. Por favor, manténgase atento a futuras mejoras.

5.4.3 GRABAR UNA REUNIÓN

Con Shomi es especialmente fácil grabar reuniones, resumirlas y enviar actas.



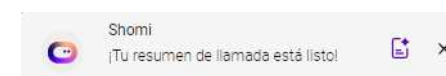
Asegúrate de informar a la persona con la que hablas de que se está grabando la llamada y pídele su consentimiento. Para más información sobre la protección de datos, consulta [5.5 Protección de datos & Uso del modelo de IA](#), página 58. Por favor, cumple también las políticas de tu empresa y las leyes de privacidad de datos de tu país.

Para que Shomi grabe una reunión

- 1 Llama a Shomi desde tu lista de contactos.



- ✓ Shomi empieza a grabar y analizar.
- 2 Deja la llamada abierta durante la reunión.
 - 3 Cuando termine la reunión, finaliza la llamada con Shomi.
- Al cabo de cierto tiempo, según la duración de la reunión, recibirás una notificación de que el resumen de la llamada está listo.



- 4 Pulsa  en la notificación o ve al [Historial de llamadas](#), pasa el ratón por encima de la llamada y pulsa  .
- 5 Haz clic en [Puntos de Acción](#) para obtener las actas de la reunión.
- 6 Haz clic en [Correo electrónico](#) y confirma la dirección de correo electrónico a la que quieres que se envíen las actas de la reunión o escribe otra dirección de correo electrónico.
 - ✓ El resumen y/o el acta de la reunión se te envían por correo electrónico.

5.4.4 CONVERSIÓN INTELIGENTE DE VOZ A TEXTO

Recibes un buzón de voz o haces que Shomi resuma una llamada. A partir de la transcripción se genera automáticamente una vista previa rápida.

Funcionalidad:

Transcripción automática

Los buzones de voz entrantes o las llamadas grabadas se procesan mediante tecnología de conversión de voz a texto para producir una transcripción precisa del contenido hablado.

Análisis de la conversación

La transcripción se analiza para identificar palabras clave importantes, temas y el contexto conversacional. Estos metadatos se utilizan para mejorar la capacidad de búsqueda y la obtención de información.

Generación de vista previa rápida

A partir de la transcripción se crea un resumen de texto conciso (vista previa rápida). Esto permite a los usuarios comprender rápidamente el propósito o tema de la llamada sin tener que escuchar la grabación completa. Pasa el ratón por encima de la entrada del historial de llamadas para ver la vista previa rápida.

Lista de llamadas con función de búsqueda

La vista previa rápida puede utilizarse como filtro o palabra clave para localizar llamadas en el historial de llamadas. Los usuarios pueden buscar utilizando frases o términos clave derivados del contenido de la vista previa.

5.5 PROTECCIÓN DE DATOS & USO DEL MODELO DE IA

Cumplimiento de las políticas de protección de datos

Shomi garantiza el pleno cumplimiento de las Políticas de Protección de Datos en todas sus operaciones. El proceso de transcripción utiliza:

- Servicio operado por Microsoft en Europa
- Servicio operado por Google en Europa
- Servicio operado por Speechmatics en Europa

Para la interacción con Shomi en una transcripción, se utiliza el siguiente modelo de IA:

- Servicio operado por Google y Microsoft en Europa

Uso de datos & Retención

- Como Shomi utiliza servicios de pago de Microsoft, Google y Speechmatics, todos ellos alojados en Europa, los datos de los usuarios no se utilizan para el entrenamiento de modelos de IA.
- Las transcripciones y grabaciones se almacenan en los centros de datos de Enreach como parte del servicio, con un periodo de conservación actual de un mes. La política de conservación se evalúa continuamente y se actualizará cuando sea necesario.
- Las transcripciones de los mensajes de voz se conservan durante un periodo de 90 días.

Evaluación del modelo de IA & Optimización

En respuesta a la evolución del panorama de la IA, Shomi evalúa continuamente los modelos de IA para identificar soluciones más eficientes y rentables, manteniendo al mismo tiempo una estricta observancia de las Políticas de Protección de Datos.

Enreach Contact CLUF

Puede encontrar el último Enreach Contact Acuerdo de Licencia de Usuario Final (EULA) en el siguiente enlace web:

<https://www.enreach.com/en/enreach-contact-eula>

Enreach Contact Declaración de protección de datos

En Enreach, valoramos tu privacidad y nos comprometemos a proteger tus datos personales.

Encontrarás la última declaración de privacidad de datos de Enreach en el siguiente enlace web:

<https://www.enreach.com/en/security-privacy/privacy/enreach-contact-privacy-statement>

6 ENREACH MEETINGS

Enreach Contact Desktop ofrece una integración perfecta con la solución Enreach Meetings, permitiendo a los usuarios acceder fácilmente a todas las funciones de reunión y comunicación virtuales. Al vincular ambas soluciones, los usuarios pueden programar, iniciar y gestionar reuniones directamente desde la aplicación, sin tener que cambiar entre distintas plataformas. Esto facilita la colaboración diaria y aumenta la eficacia de la comunicación.

6.1 COMENZAR UNA REUNIÓN

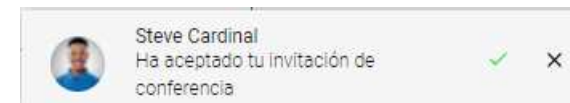
Así invitas a un contacto de tu lista de contactos a Enreach Meetings

- 1 Abre la lista de contactos  .
- 2 Amplía las opciones del contacto que quieras invitar a Enreach Meetings haciendo clic en  .
- 3 Haz clic en el icono de Invitación a una reunión  .
✓ Se envía la invitación.

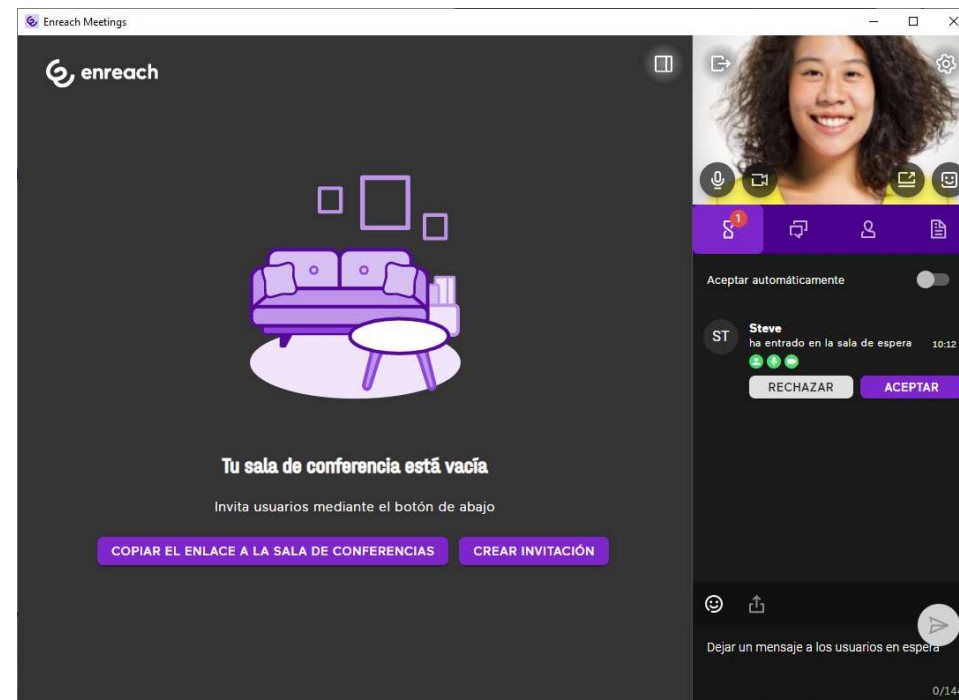


Puedes ver, editar o eliminar la invitación en el chat del contacto correspondiente.

- 4 Si el invitado ha aceptado la invitación de Enreach Meetings, recibirás una notificación.



- 5 Haz clic en  .
✓ Se abre la sala de conferencias de la reunión.



- 6 Pulsa **ACEPTAR** para aceptar la participación del invitado.
✓ El invitado participa en la reunión.
o
- 7 Haz clic en **RECHAZAR** para rechazar la participación del invitado.
✓ El invitado recibirá una notificación del rechazo, pero puede volver a solicitarte la participación en cualquier momento.



Para asegurarte de que no te molestan durante una sesión de Enreach Meetings, puedes establecer un estado «Mientras estés en Enreach Meetings». El estado se activa en cuanto estás en una reunión con al menos un participante. No te molestarán las llamadas entrantes durante la reunión, ya que se desviarán en función de la configuración en la app REACH o en el Operator, consulta *Establecer estado «Mientras estés en Enreach Meetings o en una llamada MS Teams»*, página 21.

Así inicias una reunión a partir de un chat individual

- 1 Abre el chat .
- 2 Amplía las opciones del contacto al que quieres invitar a MEETINGS haciendo clic en .

- 3 Haz clic en el icono de Invitación a una reunión .
 - ✓ Se envía la invitación.
- 4 Si el invitado ha aceptado la invitación a MEETINGS, recibirás una notificación.



- 5 Haz clic en .
 - ✓ Se abre la sala de conferencias de la reunión.

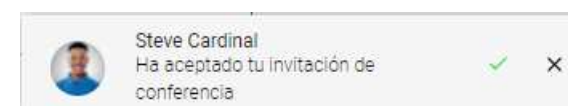
Así inicias una reunión desde un chat de grupo

- 1 Abre el chat .

- 2 Amplía las opciones del grupo al que quieres invitar a MEETINGS

haciendo clic en .

- 3 Haz clic en el icono de Invitación a una reunión .
 - ✓ La invitación se envía a todos los miembros del chat de grupo.
- 4 Si el invitado ha aceptado la invitación a MEETINGS, recibirás una notificación.



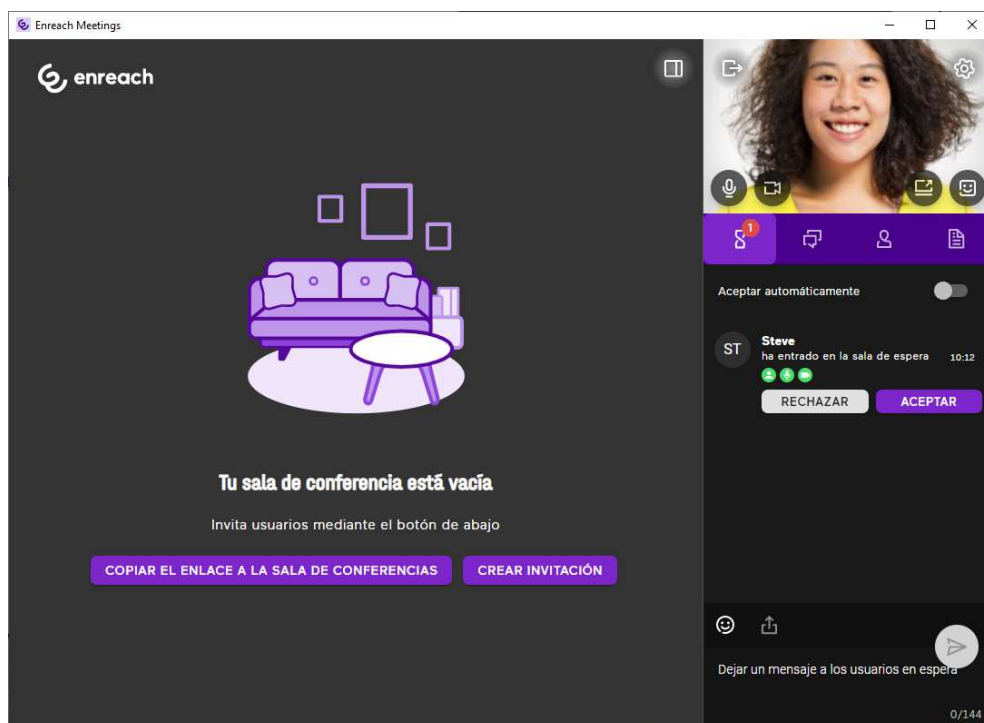
- 5 Haz clic en .
 - ✓ Se abre la sala de conferencias de la reunión.

Así aceptas o rechazas invitados ajenos a tu organización

- 1 Recibirás una notificación de que alguien ajeno a tu organización está entrando en la sala de espera.



- 2 Haz clic en  para ignorar la solicitud.
 - o
- 2 Haz clic en la zona gris para ir directamente a la sala de reuniones.



- 3 Pulsa **ACEPTAR** para aceptar la participación del invitado.
 - ✓ El invitado participa en la reunión.
- o
- 4 Haz clic en **RECHAZAR** para rechazar la participación del invitado.
 - ✓ El invitado recibirá una notificación del rechazo, pero puede volver a solicitarte la participación en cualquier momento.

6.2 UNIRSE A LA REUNIÓN

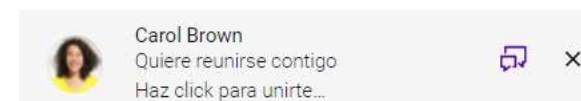
Puedes aceptar una invitación a MEETINGS directamente a través de Enreach Contact Desktop.



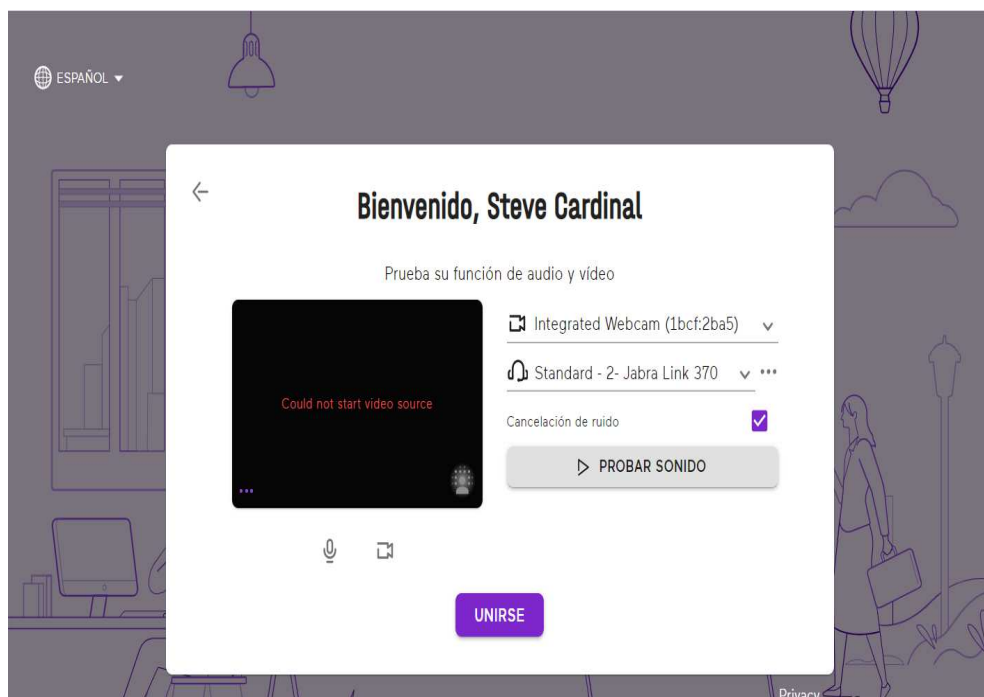
Encontrarás todas las invitaciones a MEETINGS en el chat. Así podrás asistir a una reunión más tarde. Una invitación caduca a los 15 minutos.

Así aceptas una invitación Enreach Meetings

Has recibido una invitación a REUNIONES de un compañero.



- 1 Haz clic en el icono del chat  para abrir la convocatoria de reunión en el chat y enviar un mensaje al anfitrión.
- 2 Haz clic en el símbolo de la cruz  para ignorar la solicitud.
- 3 Haz clic en la zona gris para unirte a la reunión.
 - ✓ Se abre la sala de espera de la reunión.



- 4 Establece tus preferencias de audio y vídeo.
 - ✓ El anfitrión recibe una solicitud para que participes. Una vez confirmada tu participación, entrarás en la sala de reuniones.



Para más información sobre Enreach Meetings, consulta la documentación de Enreach Meetings.

7 ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE

Cuando esté disponible una nueva versión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio, se te notificará en la página de acceso. Desde ahí puedes ver las notas del registro de cambios e iniciar el instalador de la actualización con un solo clic.

Si ya has iniciado sesión en la aplicación, verás una notificación con un punto rojo en el icono de la bandeja  y un aviso de actualización en la lista desplegable.

Aplicativo de Enreach Contact para escritorio admite actualizaciones automáticas sin necesidad de cerrar la sesión manualmente. El cliente descarga e instala la nueva versión en segundo plano.

Durante el proceso de actualización, se cerrará tu sesión y volverás a iniciarla automáticamente una vez completada la instalación. No se requiere introducir la contraseña manualmente ni volver a autenticarse. Esto garantiza un proceso de actualización fluido con una interrupción mínima de tu trabajo en curso.

7.1 NUEVAS FUNCIONALIDADES

Aplicativo de Enreach Contact para escritorio ofrece funciones adicionales, más flexibilidad y facilidad de uso con cada nueva versión.

Versión 1.39

Versión 1.38

Versión 1.37

Versión 1.36

Versión 1.35

Versión 1.34

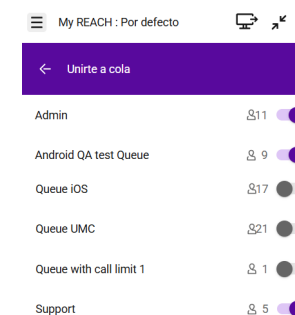
7.1.1 VERSIÓN 1.39

Esta nueva versión de Enreach Contact Desktop incluye las siguientes mejoras:

Mejoras en el inicio y cierre de sesión en colas de espera

Para ofrecer una mejor orientación sobre cuándo los usuarios deberían iniciar o cerrar sesión en una cola de espera, ahora se muestra el número de agentes actualmente conectados en la sección de inicio de sesión de colas de espera.

Esto te ayuda a tomar decisiones más informadas y evita que las colas de espera queden sin supervisión. Encontrarás más información en [3.6 Colas & Herramientas](#), página 29.



Compatibilidad con Click2dial para macOS

A partir de esta versión, Click2dial también está disponible en macOS.

Los esquemas de URL callto: y tel: ahora son totalmente compatibles con macOS. Cuando haces clic en un número de teléfono en un sitio web o en otra aplicación, Enreach Contact Desktop inicia automáticamente una llamada al número seleccionado.

Esto garantiza una experiencia de llamadas fluida en diferentes plataformas.

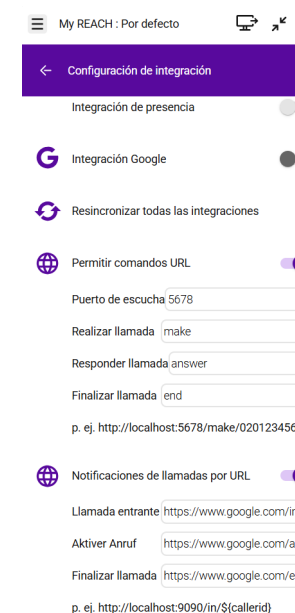
Control de llamadas basado en URL

Esta versión introduce una interacción basada en URL para permitir una integración fluida con sistemas de terceros como aplicaciones CRM y ERP.

Enreach Contact Desktop ahora admite el control remoto de llamadas mediante URLs de comando y puede enviar notificaciones Webhook a servicios externos para procesar eventos de llamadas.

Además, en macOS los comandos URL pueden activarse localmente mediante AppleScript, lo que te permite iniciar, aceptar o finalizar llamadas directamente desde scripts.

Encontrarás más información en *3.8.5.4 Integración de control de llamadas basada en URL*, página 38.



Mejora en llamadas perdidas en colas de espera

En los casos en los que una llamada de cola de espera no se ofrece en el primer timbre, sino en uno posterior, ahora la llamada se mostrará correctamente como perdida si no se contesta.

7.1.2 VERSIÓN 1.38

Esta versión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio se ha actualizado con las siguientes funciones y mejoras:

Actualización del asistente personal Shomi

Nuevas funciones del cliente

Otras mejoras

Actualización del asistente personal Shomi

- Nueva opción para cargar automáticamente los resúmenes en un CRM conectado

- Las URL se abren en el navegador

Nuevas funciones del cliente

- Las notas de la versión están disponibles en el cliente con sesión iniciada

Otras mejoras

- Los paneles son redimensionables
- Compatibilidad con el auricular Plantronics D100-M
- Compatibilidad con el auricular Plantronics D400-M
- Compatibilidad con el auricular Plantronics APU76
- Compatibilidad con grandes agendas telefónicas
- Respuesta más rápida al pulsar el botón del auricular cuando se utiliza en modo remoto

7.1.3 VERSIÓN 1.37

Esta nueva versión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio contiene las siguientes mejoras:

Restablecimiento de contraseña

Actualizaciones fluidas del cliente

Mejoras en Shomi

Otras mejoras

Restablecimiento de contraseña

Ahora puedes restablecer tu contraseña directamente desde la pantalla de inicio de sesión. Usa la opción **¿Olvidaste tu contraseña?** para crear de forma segura una nueva contraseña y recuperar el acceso a tu cuenta. Para más información, consulte *2.3 Restablecimiento de contraseña*, página 7.

Actualizaciones fluidas del cliente

Aplicativo de Enreach Contact para escritorio ahora admite actualizaciones automáticas sin necesidad de cerrar la sesión manualmente. Las

actualizaciones se descargan e instalan y tu sesión se inicia automáticamente de nuevo sin necesidad de volver a introducir la contraseña.

Mejoras en Shomi

Trabaja directamente con los resúmenes de llamadas de Shomi:

- Edita la transcripción y guarda los cambios.
- Comparte a través del CRM (con el complemento Contact Connect) o por correo electrónico.
- Copia el resumen o la transcripción en el portapapeles para usarlos en otras aplicaciones.

Para más información, consulte *Acciones del resumen de la llamada*, página 56.

Ahora se puede personalizar Shomi en el menú de configuración. Las opciones incluyen:

- Mostrar siempre Shomi en la parte superior de la lista de contactos.
- Enviar automáticamente los resúmenes de llamadas por correo electrónico.

Para más información, consulte *3.8.7 Configuración de Shomi*, página 40.

Shomi incorpora un flujo de interacción mejorado impulsado por modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM). Esta mejora ofrece:

- Proceso de interacción mejorado en Shomi
- Respuestas más naturales y adaptadas al contexto
- Gestión más fluida de la entrada del usuario y de las sugerencias

Otras mejoras

- Ahora se recuerda la posición de Qboard.
- La sincronización de presencia con Microsoft Teams se ha ampliado para admitir asignaciones de estado adicionales, consulta *Sincronización de presencia con Microsoft Teams*, página 35.
- Los tonos DTMF están disponibles en el control de llamadas a través del teclado de marcación.

7.1.4 VERSIÓN 1.36

Esta versión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio se actualiza con las siguientes características y mejoras:

Enreach Contact Asistente de IA Shomi

Otras mejoras

Enreach Contact Asistente de IA Shomi

Con Shomi tu asistente personal, tendrás las siguientes opciones:

- Llama a Shomi desde la lista de contactos
- Recibe notificaciones en Shomi
- Filtrado de llamadas entrantes
- Grabación de llamadas
- Obtén un resumen y análisis ampliado de la convocatoria
- Pregunta por los puntos de acción de la llamada
- Traduce el contenido del chat
- Envía el resumen de la convocatoria por correo electrónico
- Haz cualquier pregunta sobre la convocatoria

Para obtener más información sobre cómo usar Shomi, consulta 5 *Shomi - Tu Asistente Personal*, página 52.

Otras mejoras

Soporte para auriculares Yealink WH64

Contact Connect con más campos CRM y botones de acción CRM

7.1.5 VERSIÓN 1.35

Esta nueva versión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio contiene las siguientes mejoras:

Soporte para proxy HTTP/HTTPS

Omisión del identificador de llamadas en las llamadas salientes

Nuevo estado de presencia para Manager

Compatibilidad de MacOS con los procesadores Apple (ARM)

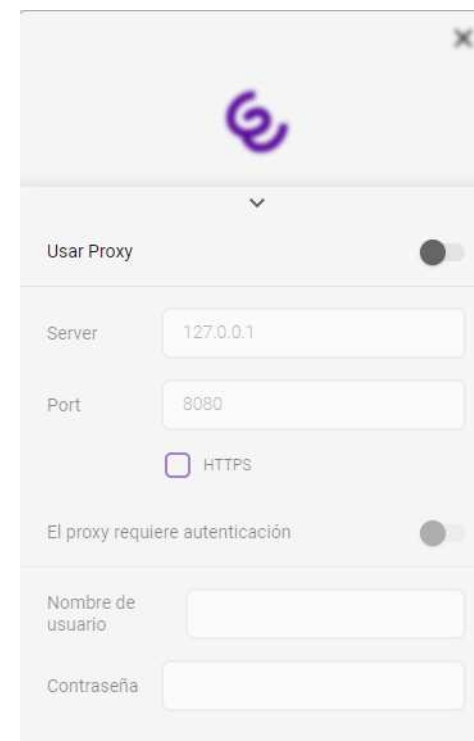
Otras mejoras

Soporte para proxy HTTP/HTTPS

A partir de ahora Aplicativo de Enreach Contact para escritorio también es compatible en entornos proxy http/https.

Para configurar Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en entornos proxy http/https

- 1 Haz clic en  en el diálogo de inicio de sesión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio.
✓ Aparece la siguiente pantalla:



- 2 Active **Usar proxy**.

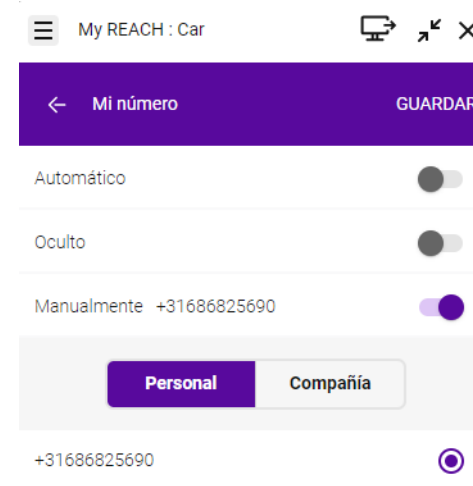
- Introduzca el servidor y el puerto y, si es necesario, active HTTPS para el proxy HTTPS.
- Si el proxy correspondiente requiere autenticación, active el interruptor inferior e introduzca su nombre de usuario y contraseña.

Omisión del identificador de llamadas en las llamadas salientes

Tiene la opción de escoger su identificador de llamadas, que se utiliza para todas las llamadas salientes.

Configuración del identificador de llamadas en las llamadas salientes

- Seleccione **Mi número** en el menú.
✓ Aparece la siguiente pantalla:



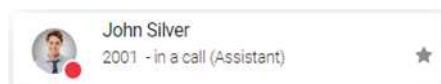
- Selecciona una de las siguientes opciones de la lista:
 - Automatico**: utilizar tu configuración de REACH para determinar el identificador que quieres usar para las llamadas emitidas
 - Oculto**: oculta el identificador de llamadas para que aparezca de forma anónima en todas las llamadas salientes
 - Manualmente**: se utiliza un número que tú elijas, ya sea personal o de empresa, como identificador de llamadas para todas las llamadas salientes

Nuevo estado de presencia para Manager

Existe un nuevo estado de presencia para los gestores en caso de que un asistente esté gestionando una llamada en nombre del gestor. Anteriormente, el gestor también aparecía como ocupado o en una llamada

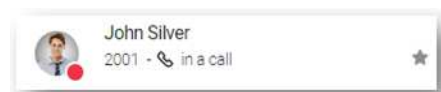
para las llamadas del asistente activo. Por lo tanto, el asistente no podía saber cuándo estaba disponible el director para, por ejemplo, desviar una llamada del asistente al director.

Esto se ha mejorado al aplicar la presencia de ocupado/en una llamada (asistente).



El asistente comprueba que el director (John Silver) está realmente disponible, ya que está atendiendo una llamada en su nombre. Esto le permite desviar una llamada al director si es necesario.

Si el director (John Silver) está atendiendo él mismo una llamada, el asistente verá que está ocupado.



En este escenario, el asistente no desviará una llamada al director porque éste ya está en una llamada.

Compatibilidad de MacOS con los procesadores Apple (ARM)

A partir del procesador M1, Apple ha empezado a implementar la arquitectura ARM en sus MacBooks. Para los usuarios finales de macOS con ordenadores portátiles o de sobremesa basados en arquitectura ARM, presentamos y recomendamos instalar la compilación Aplicativo de Enreach Contact para escritorio macOS ARM.

Otras mejoras

- Copia la transcripción del buzón de voz en el portapapeles: esta interesante función se amplía con la copia de la transcripción en el portapapeles. Selecciona **Copia** en la transcripción del buzón de voz correspondiente. Haz clic en el contacto deseado.
- Marcar nuevamente del último número: una función existente es la remarcación del último número marcado pulsando sobre



en el marcador. Esta función se ha

mejorado, ya que incluso recuerda el último número marcado después de desconectarse y volver a conectarse.

- De forma intermitente, redirigir la llamada entrante al buzón de voz no funciona - en raras ocasiones redirigir la llamada entrante al buzón de voz no funciona, esto se ha solucionado.
- De forma intermitente, el botón Editar en los chats de grupo no funciona - en raras ocasiones faltaba el botón **Editar** en los chats de grupo (principalmente en los antiguos), esto se ha solucionado.

7.1.6 VERSIÓN 1.34

Esta versión de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio contiene las siguientes funciones:

MSI en el contexto de las máquinas

Otras mejoras

MSI en el contexto de las máquinas

Se ha mejorado el proceso de instalación del MSI Aplicativo de Enreach Contact para escritorio. Los beneficios son:

- Instalación única en el servidor terminal para todos los usuarios
- Los datos de usuario se siguen guardando en el contexto de usuario para cada usuario

Para instalaciones existentes de la versión MSI anterior, por favor desinstale el MSI anterior e instale este nuevo MSI. Puedes encontrar el nuevo MSI en desktop.coligo.com.

Otras mejoras

- Caracteres especiales permitidos, se ha resuelto al introducir el número durante la transferencia: los caracteres especiales (como los corchetes) están permitidos y son reconocidos cuando se introducen durante las transferencias.
- Certificados actualizados El marco de clientes de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio se ha actualizado (Electron 30) para estar a la altura de los estándares actuales.

- Falta el botón de respuesta para las llamadas de grupo en la configuración remota de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio: Al utilizar Aplicativo de Enreach Contact para escritorio en una configuración remota (por ejemplo, un servidor terminal), el botón de respuesta no estaba disponible en la instancia remota de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio. Esto se ha solucionado.
- Se ha mejorado la anulación de presencia: En caso de que establezca una anulación de presencia (como Ocupado o Ausente), ésta se almacena ahora en el lado del servidor. Esto garantiza un estado de presencia coherente en todos los dispositivos.
- Corrección de errores y mejoras: Intermitentemente se presentaba una ventana de control de llamadas redundante para la captación de llamadas. Esto se ha mejorado.

8 REQUISITOS

Para utilizar Aplicativo de Enreach Contact para escritorio, debes cumplir los siguientes requisitos de red. Asegúrate de que tu administrador informático conoce estos requisitos. Si no se cumplen los requisitos, Aplicativo de Enreach Contact para escritorio no funciona o sólo funciona parcialmente.

Sistemas operativos

A partir de la versión 1.34 del aplicativo de Enreach Contact para escritorio se requiere al menos Windows 10 (solo 64 bits) o macOS 10.15 (Catalina).

Requisitos de la red



El punto final de WebSocket y señalización iam.voipoperator.eu dejará de estar soportado. Por favor, actualiza a aim.voipoperator.eu, si actualizas a la versión 1.26.3 de Aplicativo de Enreach Contact para escritorio o a una versión posterior.

Descripción	Dirección IP Dominio	Protocolo	Puerto
TURN/STUN	stun.voipoperator.tel	TCP, UDP	443, 3478
STUN Google One	stun.l.google.com	UDP	19302
Procesos de actualización automática	desktop.coligo.com	TCP	443
Conexiones API WebSocket	Actualizar a: aim.voipoperator.eu	TCP	443
API REACH	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Medios	89.184.190.0/24	UDP	16384 - 32768
Señalización	Actualizar a: aim.voipoperator.eu	TCP	443, 4006

Descripción	Dirección IP Dominio	Protocolo	Puerto
Transferencia de archivos	iamfile.voipoperator.eu	TCP	4006
Aplicativo de Enreach Contact para escritorio Servicio Login y Reconocimiento (sólo es necesario cuando se utiliza el Aplicativo de Enreach Contact para escritorio Addon)	Actualizar a: 51.144.182.8	TCP	443
Aplicativo de Enreach Contact para escritorio Servicio de descargas (sólo es necesario si utilizas el Complemento Aplicativo de Enreach Contact para escritorio)	52.239.140.202 52.239.142.100 13.80.19.225	TCP	443
Aplicativo de Enreach Contact para escritorio Servicio de descarga (sólo es necesario cuando se utiliza el Aplicativo de Enreach Contact para escritorio Addon)	137.117.182.212	TCP	1339
Integración de Microsoft	login.microsoftonline.com graph.microsoft.com	TCP	443
Integración Google	accounts.google.com content-people.googleapis.com	TCP	443
Colas	api.q.infinity.k8s.ispworks.nl	TCP	443
Grabaciones de llamadas	ecp.ispworks.nl	TCP	443