

APP ENREACH CONTACT PARA MICROSOFT TEAMS DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Fecha: abril 2026

CONTENIDO

Introducción.....	2	5.5	Protección de datos & Uso del modelo de IA.....	20
Instalación.....	3	Ajustes.....		22
2.1 Cargar la Enreach Contact App for Microsoft Teams.....	3	6.1 General.....		22
2.2 Distribución automática de la Enreach Contact App for Microsoft Teams.....	4	6.2 Desvío.....		22
2.2.1 Distribución en toda la empresa.....	4	6.3 Mi número.....		22
2.2.2 Distribución a grupos.....	4	6.4 Integraciones.....		23
2.3 Borrar la Enreach Contact App for Microsoft Teams.....	5	6.5 REACH.....		23
Interfaz de usuario.....	6	6.6 Colas.....		24
3.1 Home.....	7	6.7 Shomi.....		24
3.2 Contactos.....	7	6.8 Acerca de.....		25
3.3 Llamadas.....	8			
3.4 Qboard.....	9			
Enreach Contact App for Microsoft Teams opciones.....	10			
4.1 Llamar.....	10			
4.1.1 Opciones durante una llamada entrante.....	11			
4.1.2 Opciones durante una llamada activa.....	11			
4.2 Buzón de voz.....	12			
4.3 Opciones de perfil.....	13			
Shomi - Tu Asistente Personal.....	16			
5.1 Funciones.....	16			
5.2 Chat con Shomi.....	17			
5.3 Borrar datos de conversación.....	17			
5.4 Ejemplos.....	18			
5.4.1 Análisis de llamadas.....	18			
5.4.2 Grabar una reunión.....	19			
5.4.3 Conversión inteligente de voz a texto.....	20			

NUEVAS FUNCIONES

Esta sección ofrece una visión general de las nuevas funciones que presenta la Enreach Contact App for Microsoft Teams.

Función	Explicación
Shomi	Asistente de IA para la comunicación y la productividad dentro de la aplicación
Análisis de llamadas	Ofrece resúmenes contextuales y facilita el seguimiento tras las llamadas
Grabaciones de llamadas	Graba las conversaciones y genera transcripciones para un seguimiento posterior
Resúmenes de llamadas	Genera resúmenes de las llamadas para ofrecer una visión general rápida.
Chat con Shomi	Función de chat interactivo con Shomi para el tratamiento posterior del contenido de la llamada
Pantalla de inicio con...	<p>Pantalla de inicio rediseñada con widgets mejorados y acceso más rápido a las funciones clave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Widgets de estado e identificación Muestra la disponibilidad en tiempo real y los números de los usuarios. • Widgets de accesibilidad Muestra tu estado REACH actual • Widget de agente Control central y visión general de las funciones relacionadas con los agentes. • Widget de resúmenes Acceso rápido a los resúmenes generados • Widget de llamadas perdidas Vista general de las llamadas perdidas con opción de devolución de llamada directa • Widget de contactos favoritos Acceso rápido a los contactos de uso frecuente

Función	Explicación
Más mejoras...	<p>Mejoras y ampliaciones adicionales de la experiencia del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transcripciones de mensajes de voz Transcripción automática de mensajes de voz a texto • Control de llamadas e interfaz de usuario de CRM Control de llamadas mejorado e interfaz de usuario CRM optimizada • Temas Temas personalizables según las preferencias de cada usuario • Diseño revisado Diseño renovado para mayor claridad y facilidad de uso

1 INTRODUCCIÓN

Enreach Contact App for Microsoft Teams le da acceso a las mismas funciones que el cliente Enreach Contact Desktop, incluidos sus contactos, la visualización de la presencia de sus colegas, la edición de su propia presencia, la gestión de la accesibilidad y el asistente de IA Shomi. Las llamadas pueden iniciarse y responderse a través del cliente Enreach Contact Desktop, las aplicaciones Enreach Contact Mobile o los teléfonos de sobremesa.



Necesitas una suscripción a Enreach Contact y el complemento correspondiente para usar Enreach Contact App for Microsoft Teams.

Dispones de las siguientes funciones:

- Acceso total a tus contactos
- Ver la presencia de tus compañeros
- Editar tu propia presencia
- Gestionar tu accesibilidad estableciendo desvíos de llamadas o anulación del estado REACH
- Asistente de IA Shomi
- Entrar o salir de las colas
- Transcripción de mensaje de voz
- Inicio de sesión único con tu cuenta de Microsoft 365

Para utilizar la función de inicio de sesión único, el administrador debe conceder el permiso en Microsoft Enterprise Portal. Para más información, consulte la documentación de Enreach Contact [https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL/#context/MicrosoftSSO_\\$](https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL/#context/MicrosoftSSO_$).

Más ayuda en línea

Ayuda en línea	URL
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/es-ES/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Qboard	https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/es-ES

2 INSTALACIÓN

La Enreach Contact App for Microsoft Teams puede descargarse directamente en la tienda de aplicaciones de Microsoft Teams.



Para utilizar Enreach Contact App for Microsoft Teams necesitas tener instalado en tu ordenador el cliente Enreach Contact Desktop.



La app Enreach Contact App for Microsoft Teams no es compatible con la aplicación web de Microsoft Teams. Debes utilizar la aplicación de escritorio de Microsoft Teams.



La dirección de correo electrónico que utilices para iniciar sesión en Microsoft365 debe ser la misma que la de tu usuario web Operator. Si tienes alguna duda, ponte en contacto con tu administrador.

Para instalar la Enreach Contact App for Microsoft Teams desde la tienda de aplicaciones

- 1 Abre Microsoft Teams.
- 2 Pulse en **Aplicaciones**.
- 3 Busca **Contact** y haz clic en **Agregar** junto al icono Enreach.
 - ✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams se añade a tu interfaz de Microsoft Teams.



Para abrir la Enreach Contact App for Microsoft Teams puede que tengas que hacer clic en ●●● en la barra de menú. Puedes evitarlo haciendo clic con el botón derecho en la aplicación y pulsando **Anclar**.

2.1 CARGAR LA ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS

Como administrador, puedes cargar la Enreach Contact App for Microsoft Teams al área interna de la empresa de la tienda de aplicaciones Microsoft Teams para proporcionarlo a todos los empleados de tu empresa. Para más información, consulta también <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/platform/concepts/deploy-and-publish/apps-upload>.

Para cargar la aplicación en el Centro de administración de Microsoft Teams

- 1 Descarga el archivo .zip de la App Enreach Contact App for Microsoft Teams.
<https://desktop.enreach.com/> en **Additional downloads**.



Los archivos .zip pueden ser bloqueados por Windows tras su descarga. Haz clic con el botón derecho en el archivo y activa **Permitir** en **Propiedades** para desactivar el bloqueo del archivo.

- 2 Abre el Centro de Administración de Microsoft Teams.
- 3 En el menú, haz clic en **Aplicaciones de Teams**.
 - ✓ Se abre un menú desplegable.
- 4 Haz clic en **Gestionar aplicaciones**.
 - ✓ Aparece la página **Gestionar aplicaciones**.
- 5 Haz clic en **+Cargar**.
 - ✓ Aparece la ventana **Subir una app personalizada**
- 6 Haz clic en **Seleccionar un archivo**.
- 7 Selecciona el archivo .zip Enreach Contact App for Microsoft Teams y haz clic en **Abrir**.
 - ✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams se ha cargada a la App Store de toda la empresa y está a disposición de tus empleados.



El estado de la aplicación debe ser **Permitido**. Para ello, introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y comprueba que el estado es **Permitido**.

2.2 DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LA ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS

Al distribuir la Enreach Contact App for Microsoft Teams tienes dos opciones:

Distribución en toda la empresa

Distribución a grupos

Para más información, consulta también <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/platform/concepts/deploy-and-publish/apps-upload>.

2.2.1 DISTRIBUCIÓN EN TODA LA EMPRESA

Puedes proporcionar el Enreach Contact App for Microsoft Teams a toda la empresa.

Para desplegar Enreach Contact App for Microsoft Teams en toda tu organización

- 1 Abre el Centro de Administración de Microsoft Teams.
- 2 En el menú, haz clic en **Aplicaciones de Teams**.
✓ Se abre un menú desplegable.
- 3 Haz clic en **Políticas de configuración**.
✓ Aparece la página **Políticas de configuración de la aplicación**.
- 4 Haz clic en **Global (por defecto en toda la organización)**.
✓ Aparece la página **Global**.

- 5 Haz clic en **Añadir apps**.
✓ Aparece la ventana **Añadir aplicaciones instaladas**.
- 6 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
- 7 Haz clic en **Añadir**.
✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams aparece en la lista **Aplicaciones instaladas**.
- 8 Haz clic en **Guardar**.
✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams está a disposición de toda la empresa.

Para añadir una aplicación anclada para toda la empresa

- 1 Sigue los pasos (1)-(4) en **2 Para desplegar Enreach Contact App for Microsoft Teams en toda tu organización**, página 4.
- 2 Haz clic en **Añadir aplicaciones** bajo **Aplicaciones ancladas**.
✓ Aparecerá la ventana **Añadir aplicaciones ancladas**.
- 3 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
- 4 Haz clic en **Añadir**.
✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams aparece en la lista de **Aplicaciones ancladas**.
- 5 Haz clic en **Guardar**.
✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams se proporciona a toda la empresa como una aplicación anclada.

2.2.2 DISTRIBUCIÓN A GRUPOS

Puedes proporcionar la dirección Enreach Contact App for Microsoft Teams a grupos individuales.

Proporcionar la Enreach Contact App for Microsoft Teams a grupos específicos

- 1 Sigue los pasos (1)-(3) en **2 Para desplegar Enreach Contact App for Microsoft Teams en toda tu organización**, página 4.

- 2 Haz clic en **Añadir**.
 - ✓ Puede crear una nueva política de configuración.
 - 3 Introduce un nombre para la política de configuración en **Descripción**.
 - 4 Haz clic en **Añadir apps**.
 - ✓ Aparece la ventana **Añadir aplicaciones instaladas**.
 - 5 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
 - 6 Haz clic en **Añadir**.
 - ✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams aparece en la lista **Aplicaciones instaladas**.
 - 7 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ La Enreach Contact App for Microsoft Teams está a disposición del grupo correspondiente.
- 5 Haz clic en **Borrar** para eliminar la Enreach Contact App for Microsoft Teams.
 - ✓ La aplicación se elimina de la tienda de aplicaciones interna de la empresa y ya no está disponible para tus empleados.

2.3 BORRAR LA ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS

Puedes eliminar la Enreach Contact App for Microsoft Teams de tu empresa.

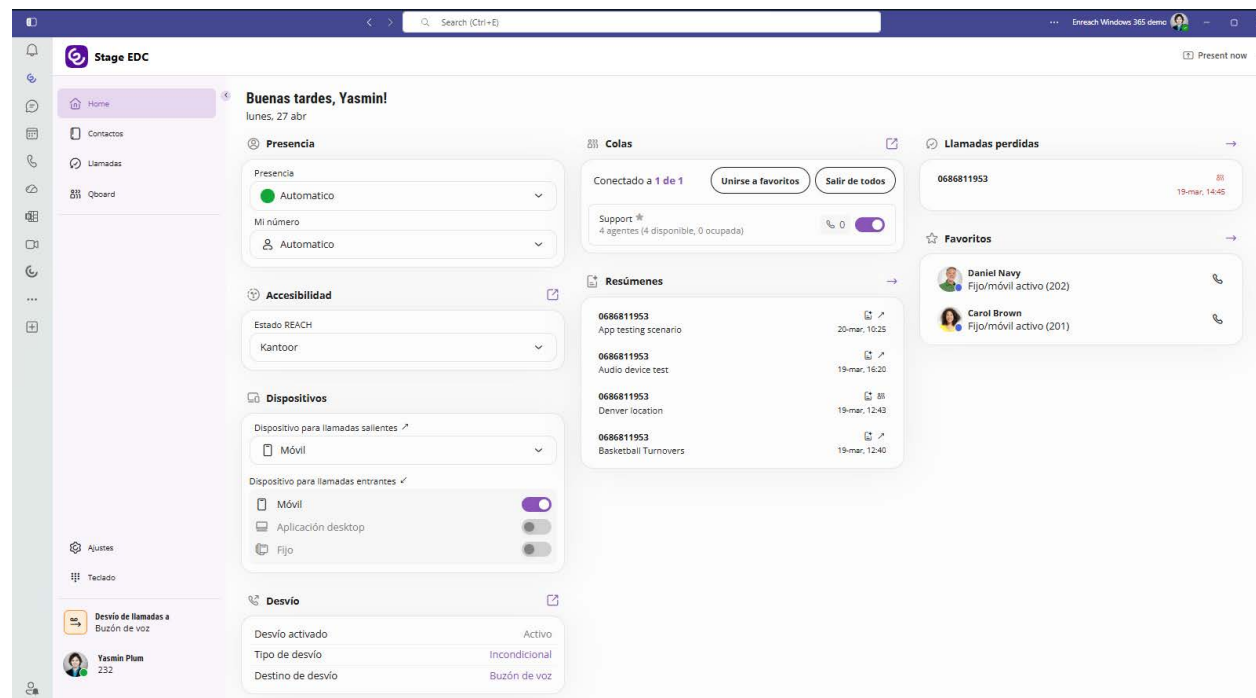
Para borrar la Enreach Contact App for Microsoft Teams

- 1 Abre el Centro de Administración de Microsoft Teams.
- 2 En el menú, haz clic en **Aplicaciones de Teams**.
 - ✓ Se abre un menú desplegable.
- 3 Haz clic en **Gestionar aplicaciones**.
 - ✓ Aparece la lista de todas las aplicaciones disponibles en tu empresa.
- 4 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
 - ✓ Aparece información sobre la aplicación.


3 INTERFAZ DE USUARIO

La interfaz de usuario de Enreach Contact App for Microsoft Teams está diseñada para ser clara e intuitiva, lo que le permite acceder rápidamente a todas las funciones de comunicación esenciales directamente dentro de Microsoft Teams.

- Visión general en la pantalla **Home**. Aquí puedes encontrar toda la información, como presencia, desvío de llamadas, llamadas perdidas, colas de llamadas activas, estado de REACH, favoritos, así como resúmenes generados por *Shomi - Your Personal Assistant*
- Gestionar tus **Contactos** : busca y visualiza los datos de tus contactos
- Ver **Llamadas** recientes: consulta tu historial de llamadas y vuelve a marcar o devuelve rápidamente las llamadas perdidas
- Utilizar **Qboard** - controla y gestiona la actividad de las colas (si está incluido en tu suscripción)
- Configurar los **Ajustes** : personaliza cómo se gestionan las llamadas, integra servicios externos, gestiona tu disponibilidad y configura los dispositivos de audio para adaptarlos a tus necesidades
- Acceder a tu **Perfil**: ajusta tu estado de presencia, elige los dispositivos para las llamadas entrantes y salientes, establece tu estado REACH (anulación) y cambia el idioma de la interfaz




3.1 HOME

Con la nueva pantalla de inicio en  , tendrá acceso a una página de inicio central y claramente estructurada. La información relevante y las funciones de uso frecuente se colocan exactamente donde se necesitan, haciéndolas visibles en todo momento y rápidamente accesibles con un solo clic.

- **Presencia**
Puedes cambiar tu estado directamente en la pantalla de inicio.
- **Accesibilidad**
Aquí se muestra tu estado REACH actual. Depende del ajuste configurado en la aplicación REACH o en Operator. Ver también *Anulación del estado REACH*, página 14.
Puedes desactivar tu estado actual con un estado establecido manualmente.
- **Dispositivos**
En la sección **Dispositivos**, puedes configurar qué dispositivos deben sonar cuando recibas llamadas y cuáles quieres usar para llamadas salientes.
- **Desvío**
Puedes establecer el reenvío de llamadas condicional o incondicional a tu buzón de voz o a un número de teléfono.
- **Colas**
En la sección **Colas**, puedes ver tus colas favoritas, así como todas las colas en las que has iniciado sesión, directamente en la pantalla de inicio. Con un solo clic, puedes unirme a todas tus colas favoritas o salir de todas las colas, tanto las favoritas como aquellas en las que estás conectado actualmente. Incluso sin una licencia de Qboard, los usuarios tendrán un widget para unirse y salir de las colas. Las estadísticas completas, especialmente las estadísticas en tiempo real, sólo están disponibles con una licencia Qboard. Ver también *6.6 Colas*, página 24.
- **Resúmenes**
En la sección **Resúmenes**, puedes encontrar todos los resúmenes generados por *Shomi - Tu Asistente Personal*.

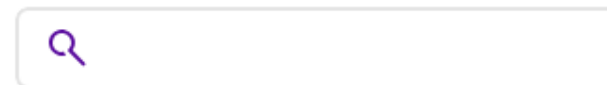
- **Llamadas perdidas**
Aquí puedes ver todas las llamadas perdidas y devolver la llamada inmediatamente.
- **Favoritos**
Aquí podrá ver todos sus contactos favoritos y podrá llamarlos directamente desde.

3.2 CONTACTOS



Pulsa  para abrir tu lista de contactos. Aquí se muestran todos tus contactos con su presencia actual. Puedes ver y establecer favoritos. También puedes iniciar llamadas desde la lista de contactos, consulta *4 Enreach Contact App for Microsoft Teams opciones*, página 10.

Barra de búsqueda

En la barra de búsqueda puedes buscar nombres y números de extensión.



Filtrado

Haz clic en  para mostrar varias opciones al filtrar los contactos. Si hay un filtro activo, el icono cambia a .

Opción	Explicación
Favoritos	Puedes mostrar todos los contactos que has marcado como favoritos.
Disponible	Muestra todos los contactos disponibles.

Opción	Explicación
Colegas	Muestra a tus compañeros.
Empresa	Muestra todos los contactos que están dentro de tu empresa.
Personales	Muestra tus contactos personales.
Microsoft	Muestra todos tus contactos de Microsoft.

Presencia

El estado de tus contactos se indica mediante un punto de color en la foto de perfil. Están disponibles los siguientes estados de presencia:



Cuando estás en una llamada de Enreach Contact o Microsoft Teams, tu presencia se sincroniza entre Microsoft Teams y Enreach Contact.

Estado	Símbolo	Explicación
Automático		Disponible Este estado indica a tus contactos que estás conectado a un teléfono de sobremesa o que una tarjeta SIM Enreach Contact está vinculada a tu usuario y, por tanto, se te puede localizar en un teléfono móvil. No has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop ni en la aplicación móvil.
		En línea Este estado indica que has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop y/o Enreach Contact Mobile.
		Fuera de línea Este estado indica que no has iniciado sesión en ningún dispositivo o cliente.
Ausente		Este estado indica que actualmente no estás disponible.

Estado	Símbolo	Explicación
Ocupado		Este estado indica que actualmente estás ocupado, por ejemplo en una llamada o en una reunión.
Fuera de línea		Con esta opción, tu estado se indica como desconectado en todos los dispositivos y en Enreach Contact Mobile y Escritorio.

3.3 LLAMADAS

Pulsa en para abrir la lista de Recientes. Aquí se muestran todas tus llamadas entrantes, salientes y perdidas. También puedes iniciar llamadas desde la lista de Recientes, consulta *4 Enreach Contact App for Microsoft Teams opciones*, página 10.

Barra de búsqueda

En la barra de búsqueda puedes buscar nombres, números de extensión, colas y grupos.



Filtrado


Pulse sobre para mostrar varias opciones al filtrar las llamadas. Si

hay un filtro activo, el icono cambia a .

Opción	Explicación
Cola	Al activar este filtro se muestran todas tus llamadas entrantes, salientes y perdidas en colas.

Opción	Explicación
Grupo	Este filtro muestra todas tus llamadas de grupo entrantes, salientes y perdidas.
Saliente	Este filtro muestra todas las llamadas salientes que ha realizado.
Entrante	Este filtro muestra todas las llamadas entrantes que ha recibido.
Perdida	Este filtro muestra todas las llamadas que no ha contestado.
Desviada	Este filtro muestra todas las llamadas que fueron redirigidas a otro destino.
Buzón de voz	Este filtro muestra todas las llamadas que fueron desviadas a su buzón de voz.
Resumen	Este filtro muestra todas las llamadas que han sido analizadas y resumidas por Shomi.

3.4 QBOARD

Haga clic en  para abrir el tablero Qboard. La visión general de sus colas proporciona una visión en tiempo real del rendimiento y la utilización de los departamentos, la disponibilidad de los agentes y las estadísticas generales.

Para más información, consulta https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/es-ES/#page/help/Title_Copy.html

4 ENREACH CONTACT APP FOR MICROSOFT TEAMS OPCIONES

Puedes hacer llamadas telefónicas, configurar tus desvíos y gestionar tus colas y la configuración de REACH desde Enreach Contact App for Microsoft Teams.



Para utilizar Enreach Contact App for Microsoft Teams, se recomienda tener abierta la aplicación de Enreach Contact Desktop. El cliente puede descargarse desde el siguiente enlace de descarga: <https://desktop.enreach.com/>

4.1 LLAMAR

Puedes iniciar llamadas directamente desde la interfaz de Microsoft Teams. Tienes varias opciones para iniciar una llamada:

- Desde tu lista de contactos
- De la lista de recientes
- Desde el perfil de un contacto
- Desde el teclado



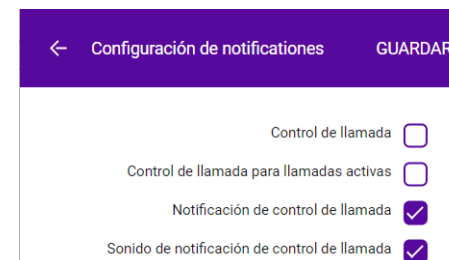
Las llamadas iniciadas a través del Enreach Contact App for Microsoft Teams se realizan en el dispositivo que configures en *Dispositivo para llamadas salientes*.



Si desea utilizar el softphone Enreach Contact (por ejemplo, con auriculares) en combinación con el Enreach Contact App for Microsoft Teams, deberá instalar el cliente Enreach Contact Desktop. Esto es necesario porque Enreach no puede utilizar las capacidades WebRTC de Microsoft Teams.

Enreach no puede enviar notificaciones push a Microsoft Teams, por ejemplo, en una llamada entrante a tu softphone.

Para asegurarte de que no pierdes una llamada entrante a tu softphone con la aplicación Enreach Contact para Microsoft Teams, utiliza los siguientes ajustes de notificación en el cliente de escritorio de Enreach Contact (si utilizas un dispositivo fijo o móvil, por supuesto recibirás la notificación mediante el timbre de estos dispositivos).



Así inicias una llamada desde el perfil de un contacto

- 1 Haz clic en **Contactos**.
✓ Aparece tu lista de contactos.
- 2 Pulsa sobre el contacto con el que quieres iniciar la llamada.
- 3 Haz clic en en la esquina superior derecha.
✓ La llamada se inicia y puedes realizarla en el dispositivo seleccionado, consulta *Dispositivo para llamadas salientes*, página 13.

Así inicias una llamada desde el teclado

- 1 Haz clic en **Contactos** o **Llamadas**.
- 2 Haz clic en .
✓ Aparece el teclado.

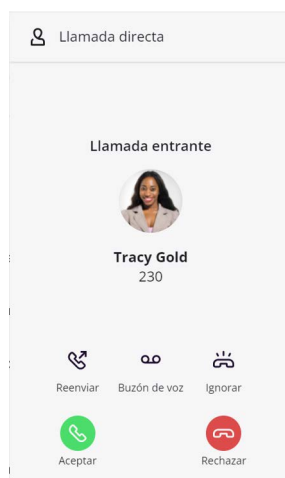
- Introduce la extensión del usuario o el número externo al que quieres llamar.
 - ✓ Se inicia la llamada.



4.1.1 OPCIONES DURANTE UNA LLAMADA ENTRANTE

Cuando reciba una llamada entrante en el dispositivo que haya seleccionado, consulte *Dispositivo para llamadas entrantes*, página 14, tiene varias opciones. Puedes aceptar la llamada, desviarla a otro destino, como un compañero o tu buzón de voz, o rechazarla.

Así desvías una llamada entrante a otro destino


Estás recibiendo una llamada.



- Pulsa  y selecciona el destino al que quieres desviar la llamada.
 - ✓ La llamada se desvía directamente.
 - o
 - ✓ Pulsa  para desviar la llamada directamente a tu buzón de VOZ.

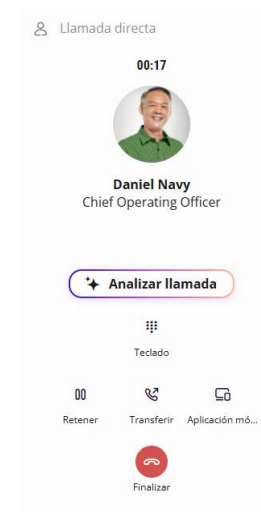
Así ignoras una llamada entrante

Estás recibiendo una llamada.



- Haz clic en  .
 - ✓ La ventana de control de llamada desaparece en segundo plano. La persona que llama oye el tono de llamada hasta que se alcanza el tiempo de espera.

4.1.2 OPCIONES DURANTE UNA LLAMADA ACTIVA



Una vez establecida la llamada, puedes abrir el teclado para introducir dígitos DTMF, transferir la llamada activa a otro destino, poner la llamada en espera y realizar un cambio de dispositivo para transferir sin problemas una llamada activa a otro dispositivo.



Así se transfiere una llamada activa a otro contacto sin consulta (Reenvío sin consulta)


- 1 Durante una llamada activa, pulsa  .
- 2 Pulsa **Reenvío sin consulta** para transferir la llamada sin consultar.
 - ✓ Aparece un menú para la selección de contactos.
- 3 Selecciona un contacto de la lista. También puedes buscar escribiendo en el campo de búsqueda.
- 4 Pulsa  para ejecutar la transferencia.
 - ✓ La llamada se transfiere directamente al contacto seleccionado.

Así se transfiere una llamada activa a otro contacto con consulta (Reenvío con consulta)


- 1 Durante una llamada activa, pulsa  .
- 2 Pulsa **Reenvío con consulta** para iniciar una llamada de consulta.
 - ✓ Aparece un menú para la selección de contactos.
- 3 Selecciona un contacto de la lista. También puedes buscar escribiendo en el campo de búsqueda.
 - ✓ El primer participante queda en espera y puedes llamar y consultar con el otro participante.
- 4 Pulsa  para ejecutar la transferencia.
 - ✓ Ambos participantes están conectados.

Así inicias una conferencia


Tienes al menos dos conversaciones, una **activa** y otra **en espera**. Esto te da la opción de crear una conferencia entre estos abonados y tú.

- 1 Haz clic en  .
 - ✓ Todos los abonados se reúnen en una conferencia.


Así transfieres una llamada activa a uno de tus dispositivos

- 1 Durante la llamada, pulsa  .
- 2 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 llamada.


Así pones una llamada en espera


- 1 Durante una llamada activa, pulsa  .
 - ✓ La llamada se pondrá en espera y tu interlocutor oirá música en espera.
- 2 Pulsa de nuevo este icono para reactivar la llamada retenida.

4.2 BUZÓN DE VOZ

Puedes recibir y escuchar mensajes de voz. Esto se indica mediante  en la lista de recientes.

Así escuchas un mensaje de voz



- 1 Pulsa en  **Llamadas**.
 - ✓ Aparece la **lista de Recientes**.
- 2 Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.

- Haz clic en .
 - ✓ El mensaje de voz se reproduce y se transcribe automáticamente mediante Shomi.





Puedes ralentizar o acelerar la reproducción del mensaje de voz tocando el botón 1.0x. Velocidades disponibles: 0,5x, 1,0x, y 1,5x

Así descargas un mensaje de voz

- Pulsa en  **Llamadas**.
 - ✓ Aparece la lista de **Recientes**.
- Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.
- Haz clic en .
 - ✓ El mensaje de voz se descarga en tu dispositivo.

Así borras un mensaje de voz

- Pulsa en  **Llamadas**.
 - ✓ Aparece la lista de **Recientes**.
- Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.
- Haz clic en .
- Haz clic en **Sí, bórralo**.
 - ✓ El mensaje de voz se borra.

4.3 OPCIONES DE PERFIL

En el menú de tu perfil, puedes ajustar tu disponibilidad y seleccionar qué dispositivos quieres utilizar para las llamadas entrantes y salientes. Las opciones disponibles incluyen:

- **Presencia:** configurar tu disponibilidad (Automático, Disponible, Ocupado, etc.).
- **Dispositivos:** elegir qué dispositivo utilizar para las llamadas entrantes y salientes (móvil, aplicación de escritorio o dispositivo fijo).
- **Estado REACH (anulación):** anular manualmente tu estado actual.
- **Idioma:** cambiar el idioma de la interfaz.

Presencia

Puedes sobrescribir tu estado de presencia. Tienes las siguientes opciones:



-  Ausente
-  Ocupado
-  Desconectado


Así se puede sobrescribir tu estado de presencia

- Haz clic en tu **foto de perfil** en la esquina inferior izquierda.
- En **Presencia** selecciona el estado que quieras establecer en la lista desplegable.
 - ✓ Tu estado de presencia actual se sobrescribe con el estado seleccionado.

Dispositivo para llamadas salientes

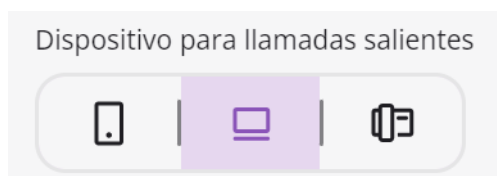
Puedes configurar en qué dispositivo deben realizarse tus llamadas. Tienes las siguientes opciones:

Icono	Explicación
	Si seleccionas esta opción, las llamadas se realizan a través de Enreach Contact Mobile.
	Si seleccionas esta opción, las llamadas se harán desde el softphone de Enreach Contact Desktop.

Icono	Explicación
	Si tienes un teléfono de sobremesa instalado y conectado a Enreach Contact, puedes seleccionar esta opción para hacer llamadas a través de tu teléfono de sobremesa.

Así seleccionas el dispositivo que se utilizará para las llamadas salientes


- 1 Haz clic en tu **foto de perfil** en la esquina inferior izquierda.
- 2 Pulsa en el dispositivo que quieras utilizar para tus llamadas salientes.





Color del símbolo	Explicación
Morado	Este dispositivo está seleccionado.
Negro	El dispositivo está disponible, pero no seleccionado.
En gris	El dispositivo no está disponible

Dispositivo para llamadas entrantes

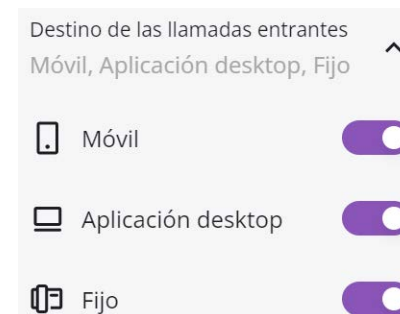
Puedes seleccionar en qué dispositivo(s) se deben señalar las llamadas entrantes.

Icono	Explicación
	Activa esta opción para que se señalicen las llamadas entrantes en tu aplicación Enreach Contact Mobile.

Icono	Explicación
	Activa esta opción si quieres que las llamadas entrantes se señalicen en el cliente Enreach Contact Desktop.
	Si tienes un teléfono de sobremesa instalado y conectado a Enreach Contact, puedes seleccionar esta opción para que las llamadas entrantes se señalicen en tu teléfono de sobremesa.

Así seleccionas el dispositivo que señalará las llamadas entrantes

- 1 Haz clic en tu **foto de perfil**.
- 2 Pulsa sobre el dispositivo en el que quieres recibir llamadas.



Una llamada entrante puede ser señalada en varios dispositivos.

Anulación del estado REACH

Puedes anular manualmente tu estado REACH actual para controlar cómo se gestionan las llamadas entrantes, independientemente de tu calendario o de la configuración de estado automático.

Así cambias manualmente tu estado REACH

- 1 Haz clic en tu **foto de perfil** en la esquina inferior izquierda.

- 2 Abre el menú desplegable bajo **Estado de Reach** y selecciona un estado REACH.
 - ✓ Tu estado REACH actual se sobrescribe con el estado seleccionado.

Cambiar el idioma

Puedes cambiar el idioma de Enreach Contact App for Microsoft Teams.

Para cambiar el idioma de Enreach Contact

- 1 Haz clic en tu **foto de perfil**.
- 2 Selecciona el idioma deseado en el campo de idioma.
 - ✓ La lengua se cambia directamente.

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 de mensaje de voz](#)

[Funciones de transcripción interactiva](#)

[Salida de idioma](#)

[Inicia automáticamente el análisis de llamadas Shomi a través de Reach](#)

[Inicia automáticamente el análisis de llamadas Shomi a través de Reach](#)

[Chat con Shomi](#)

[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 [5.4.1 Análisis de llamadas](#), página 18.

Transcripción inteligente de mensaje de voz

- **Mensaje de voz con transcripción:** Convierte los mensajes de voz a formato de texto.
- **Preservación del contexto:** Garantiza que la información crítica esté documentada con precisión y sea fácilmente accesible.



Cuando utilices Shomi, pueden producirse costes adicionales en función de tu suscripción. Si tienes alguna duda, ponte en contacto con tu administrador.

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, en caso contrario, el idioma configurado por el usuario en Enreach Contact.

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

El idioma en el que Shomi habla al usuario es el idioma configurado en [Ajustes](#), ver *6.1 General*, página 22.



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

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 Reach 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 uno de tus perfiles 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 CON SHOMI

El Chat con Shomi ofrece actualmente una funcionalidad básica: te permite hacer preguntas concretas sobre el contenido. También puede traducir el resumen, enviarlo por correo electrónico o transferirlo a un sistema CRM para facilitar su procesamiento posterior.

Para charlar con Shomi

- 1 En el cuadro de diálogo Resumen, haz clic en  para abrir el chat.
 - ✓ Se abre el **Asistente Personal**.
- 2 Puedes hacer preguntas sobre la conversación.
 - ✓ Shomi responde.
 Además de chatear con Shomi puedes
 - solicitar traducción
 - ✓ Shomi traduce.
 - enviar el resumen a tu sistema CRM




La función Chat Shomi 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 [Llamadas](#).
 - ✓ Se abre el historial de llamadas.
- 2 Haz clic el icono de la papelera  en la esquina superior derecha de la interfaz para eliminar los datos de conversación de la entrada seleccionada.
 - ✓ Se te pedirá que confirmes la eliminación de todos los datos de conversación (audio y texto) de esta llamada.
- 3 Haz clic en [Eliminar](#).
 - ✓ Todos los datos de la 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.

[Análisis de llamadas](#)

[Análisis de llamadas](#)

[Grabar una reunión](#)

5.4.1 ANÁLISIS DE LLAMADAS

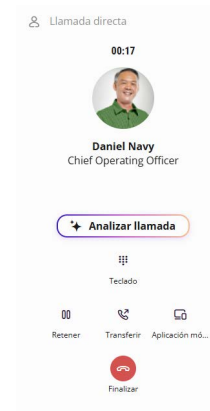
Estás en una llamada telefónica. Te gustaría tener la información de la llamada resumida después de la llamada.



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 20. Por favor, cumple también las políticas de tu empresa y las leyes de privacidad de datos de tu país.

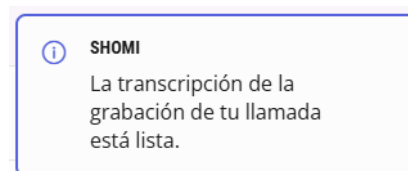
Para que Shomi analice una llamada


Estás en una llamada activa.



- 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 En **Llamadas**, haz clic en la entrada con el icono .

✓ Shomi muestra un resumen de la llamada.

Tienes múltiples opciones:

4 Haz clic en una de las **sugerencias** que ofrece Shomi:

Mando	Explicación
Shomi	Puedes iniciar un chat con Shomi y hacer más preguntas sobre la llamada. Ver también <i>5.2 Chat con Shomi</i> , página 17.
Traducir	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.
Enviar al CRM	Shomi enviará el resumen a tu CRM integrado.



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

5.4.2 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 20. 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 Abre el historial de **llamadas** y haz clic en la entrada con el icono



✓ Shomi muestra un resumen de la llamada.

Tienes múltiples opciones:

5 Haz clic en una de las **sugerencias** que ofrece Shomi:

Mando	Explicación
Shomi	Puedes iniciar un chat con Shomi y hacer más preguntas sobre la llamada.
Traducir	Shomi traduce el resumen de la llamada. Elige el idioma al que quieres traducir el resumen de la llamada.

Mando	Explicación
Correo electrónico	Shomi te enviará el resumen de la convocatoria por correo electrónico.
Enviar al CRM	Shomi enviará el resumen a tu CRM integrado.

5.4.3 CONVERSIÓN INTELIGENTE DE VOZ A TEXTO

Recibes un mensaje 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 mensajes 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.

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

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 y Google, 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 ALUF

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

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

Declaración de protección de datos de Enreach Contact


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 AJUSTES

En el menú Ajustes, puedes personalizar el comportamiento de la aplicación, ajustar las preferencias de audio y de dispositivos, gestionar las integraciones y configurar tu disponibilidad para que se adapte a tu flujo de trabajo diario.

Haz clic en  **Ajustes** para abrir el menú y ajustar tus preferencias de llamadas, audio y cuenta.

6.1 GENERAL

Estas opciones te permiten personalizar el aspecto y la funcionalidad de la aplicación según tus preferencias.

Aplicación

Elige el tema de la interfaz seleccionando **Claro**, **Oscuro** o **Sistema**, que se adapta automáticamente al tema del sistema operativo.

También puedes cambiar el idioma de la aplicación utilizando el menú desplegable de idioma.

6.2 DESVÍO

Configure el desvío de llamadas incondicional o condicional al buzón de voz o a otro número o extensión.

Así gestionas tus ajustes de desvío de llamadas

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Pulsa en **Reenviar**.

- 3 Activa la opción **Activar desvío de llamadas**.
- 4 Haz clic en **Condicional** para establecer un reenvío condicional.
- 5 Selecciona en la lista desplegable la hora a partir de la cual deben desviarse las llamadas.
 - o
- 6 Haz clic en **Incondicional** para establecer un reenvío incondicional.
- 7 Seleccione si desea desviar las llamadas a su buzón de voz o a un número de teléfono/extensión.
- 8 Si procede, introduce la extensión o el número de teléfono correspondiente.
- 9 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Se guarda tu configuración de reenvío.

6.3 MI NÚMERO

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

Así se define cuál de tus números debe mostrar por defecto

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Mi número**.
- 3 Si quieres que se muestre tu número por defecto, activa **Automático**.
- 4 Si quieres que se muestre un número concreto, desactiva la opción **Automático** y activa **Manualmente**.

- 5 Puedes filtrar por números **Personales** o **Empresa**.
- 6 Selecciona el número que quieres mostrar para las llamadas externas salientes o introdúcelo en el campo de búsqueda.
 - ✓ El número seleccionado se mostrará ahora cuando haces llamadas externas.

6.4 INTEGRACIONES

Activar o desactivar Contact Connect.

Contact Connect

Contact Connect te permite integrar la Enreach Contact App for Microsoft Teams 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 Contact Connect en el cliente Enreach Contact App for Microsoft Teams, 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 App for Microsoft Teams, haz clic en **<** o en **>** para cambiar entre aplicaciones.



Esta funcionalidad está disponible con el complemento Contact Connect.

Así gestionas la configuración de integraciones

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Integraciones**.
- 3 Activa la integración que deseas configurar.
 - ✓ La integración con su base de datos de contactos, su CRM o su sistema ERP está activa.

6.5 REACH

Reemplaza tu estado actual o configura cambios automáticos de estado durante las reuniones.

Así gestionas tus ajustes de REACH

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **REACH**.

Etiqueta	Explicación
Estado activo	Aquí puedes ver el estado que está activo actualmente para tu usuario. Tu perfil REACH es gestionado por tu administrador.
Anular con	Puedes seleccionar un estado que anule tu estado activo actual en la lista desplegable.
Fecha y hora de caducidad	Activa la casilla de verificación y establece la fecha y hora de caducidad de la anulación de estado.
Mientras que en Enreach Meetings	Especifica qué estado debe mostrarse a tus contactos mientras estás en Enreach Meetings.

- Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Tus ajustes se guardan.



Puedes cambiar tu estado REACH manualmente. Ver *Anulación del estado REACH*, página 14.

6.6 COLAS

Inicia o cierra sesión en las colas asignadas, gestiona tus preferencias de colas y usa los favoritos para unirme rápidamente a las colas que elijas o salir de todas las colas a la vez.

Así entras o sales de tus colas

- Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- Haz clic en **Colas**.
 - ✓ Aquí se muestran todas las colas de las que eres miembro. Puedes ver en cuántas colas estás conectado actualmente.
- Activa el **control deslizante** situado junto a las colas en las que quieras unirme.
 - ✓ Estás conectado a las colas respectivas.

o
- Desactiva el **control deslizante** situado junto a las colas de las que quieres desconectarte.
 - ✓ Estás desconectado de las colas respectivas.

Así marcas una cola como favorita

- Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- Haz clic en **Colas**.
 - ✓ Aquí se muestran todas las colas de las que eres miembro. Puedes ver en cuántas colas estás registrado.

- Haz clic en el **icono de la estrella** situado junto a una cola.
 - ✓ La cola se añade a tus colas favoritas y aparece en el panel de control para un acceso más rápido.

Así te unes a todas las colas favoritas

- Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- Haz clic en **Colas**.
- Haz clic en **Unirse a favoritos**.
 - ✓ Estás conectado a todas las colas marcadas como favoritas.

Así sales de todas las colas

- Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- Haz clic en **Colas**.
- Haz clic en **Salir de todos**.
 - ✓ Estás desconectado de todas las colas.

6.7 SHOMI

Puede personalizar diferentes ajustes y comportamientos de Shomi.

Para personalizar los ajustes de Shomi

- Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- Selecciona Shomi.
- Selecciona el ajuste deseado:

Opción	Explicación
Shomi en la parte superior de la lista	Pulse la casilla de verificación para activar la opción de mostrar siempre Shomi en la parte superior de su lista de contactos.
Enviar resúmenes automáticamente por correo electrónico	Marque la casilla para enviar automáticamente por correo electrónico los resúmenes generados por Shomi.

Opción	Explicación
Enviar automáticamente resúmenes al CRM	Haga clic en la casilla de verificación para enviar automáticamente los resúmenes generados por Shomi a su CRM.

6.8 ACERCA DE

Consulta los datos principales sobre la versión de tu aplicación, el navegador y la plataforma, y accede a las descargas de registros, así como a enlaces a materiales de ayuda y documentos legales.