



# Alcatel-Lucent OpenTouch™ Connection para PC

## Guía del usuario

R2.0

8AL90632ESAAed01  
Marzo de 2014

## Índice

1.	OpenTouch™ Connection para Personal Computer.....	3
2.	Logging in .....	3
3.	Application menu .....	4
4.	Route your calls.....	4
5.	Status/Information .....	5
6.	Incoming call .....	5
7.	Starting a call .....	6
7.1	Direct dialing.....	6
7.2	Calling by name.....	6
7.3	Predictive search.....	7
7.4	Extended search .....	7
7.5	Redial .....	8
7.6	Display contact information card .....	8
8.	Events dashboard .....	9
9.	Communications (Tab:  ).....	9
9.1	Outgoing call.....	9
9.2	Ongoing call .....	9
9.3	Three party conference .....	10
9.4	Multiple calls.....	10
9.5	DTMF dialog box .....	11
9.6	Mute.....	11
10.	Notifications (Tab:  ).....	11
11.	Call history (Tab:  ) .....	13
12.	User Customization .....	14
12.1	Start.....	14
12.2	General .....	14
12.3	Passwords.....	15
12.4	Phone numbers .....	15
12.5	Call settings .....	16
12.6	Search/Call box.....	16
12.7	Greetings .....	17
12.8	Desktop alerts.....	17
12.9	Notification window.....	18
12.10	Microsoft Outlook.....	18
12.11	IBM Notes .....	18
12.12	Update .....	18

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. La información incluida puede modificarse sin previo aviso. Alcatel-Lucent no asume ninguna responsabilidad por las posibles imprecisiones del contenido.

Copyright © 2014 Alcatel-Lucent. Todos los derechos reservados.

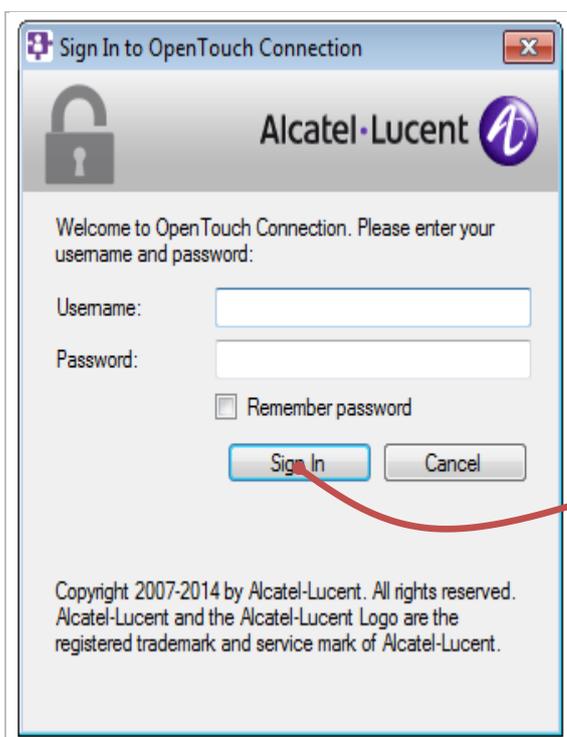
## 1. OpenTouch™ Connection para PC

OpenTouch Connection para PC es una aplicación de softphone pensada para la empresa que permite gestionar las comunicaciones de forma fácil y eficaz desde el escritorio del ordenador. La aplicación complementa o sustituye a los teléfonos de sobremesa, y puede encargarse de lo siguiente: gestionar las llamadas entrantes y salientes, indicar si los contactos están disponibles, facilitar una instantánea de todas las actividades (devoluciones de llamadas, nuevos mensajes de voz, llamadas perdidas), buscar contactos locales o corporativos y gestionar los mensajes de voz. Todas estas funciones están disponibles desde cualquier ubicación; se utiliza una sola identidad, independientemente del dispositivo empleado.

## 2. Inicio de sesión

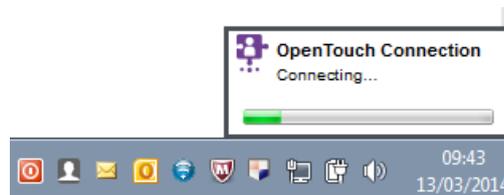
Se puede iniciar sesión automáticamente al iniciar una sesión de Windows. My Instant Communicator permanece activo durante toda la sesión de Windows.

Inicie OpenTouch Connection desde el menú de inicio de Windows o mediante un acceso directo del escritorio.

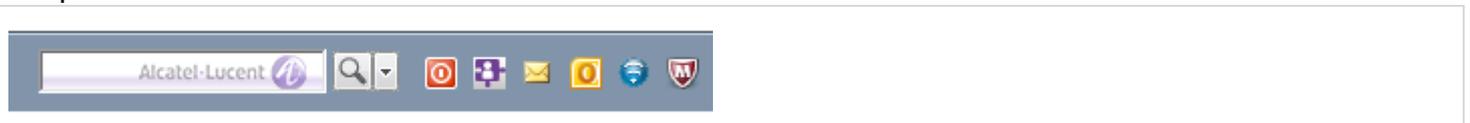


Escriba el nombre de usuario y la contraseña. Seleccione la casilla **Remember password** para que se recuerde su contraseña y se inicie sesión automáticamente cada vez que inicia OpenTouch Connection.

Además, se dispone de una opción de usuario para iniciar OpenTouch Connection automáticamente al iniciar sesión en Windows.



Cuando está conectado, OpenTouch Connection consta de un icono de la bandeja del sistema y una barra de búsqueda/marcación.



Icono de la bandeja del sistema: 

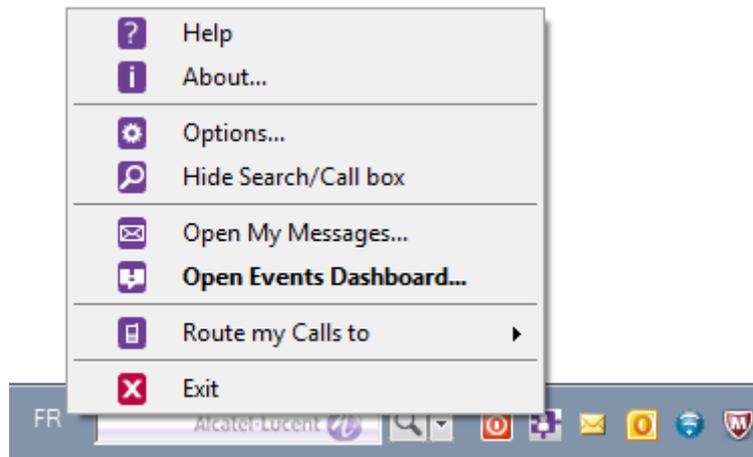
Barra de búsqueda/marcación: 

La barra de búsqueda/marcación también puede estar flotante en la pantalla. La barra flotante siempre está visible a menos que se utilice la secuencia de teclas CTRL+CTRL (configuración predeterminada) para ocultarla o mostrarla.

Haga clic en el icono de opciones de la barra de búsqueda/marcación y seleccione la barra flotante "Floating Deskbar" .

### 3. Menú de la aplicación

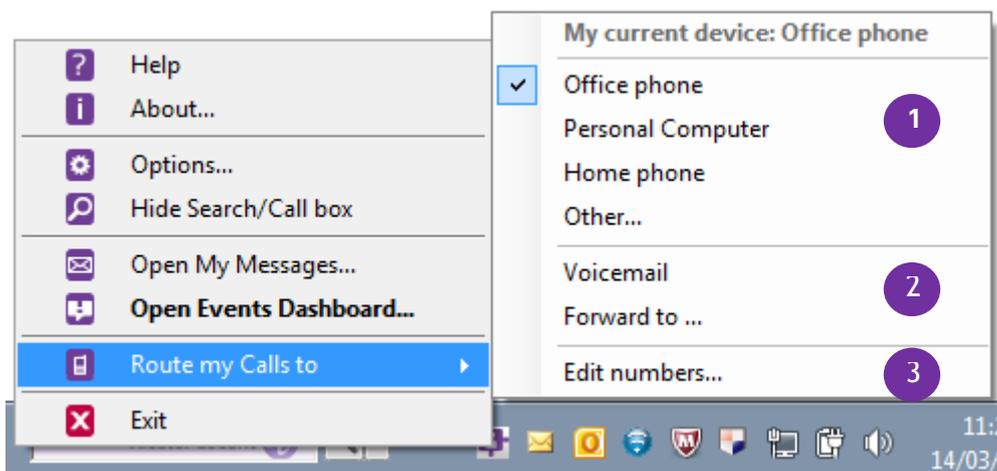
Puede ver el menú de la aplicación al hacer clic con el botón izquierdo o derecho del ratón en el icono de la bandeja del sistema.



	Abrir una página web para ver la documentación del usuario
	Abrir el cuadro de diálogo de información "About".
	Customizar la aplicación
	Mostrar u ocultar la barra de búsqueda/marcación
	Abrir el cliente de correo electrónico predeterminado (el cliente se muestra en primer plano si la aplicación ya está en ejecución)
	Abrir la ventana principal de OpenTouch Connection del panel de control de eventos ("Events Dashboard"); también se trata de la ventana predeterminada que se abre al hacer doble clic en el icono de la bandeja del sistema
	Enrutar todas las llamadas al buzón de voz o a cualquier número de teléfono y cambiar el dispositivo actual para todas las comunicaciones de voz entrantes y salientes mientras se mantiene una sola identidad
	Salir de la aplicación

### 4. Enrutamiento de las llamadas

Con OpenTouch Connection puede utilizar una sola identidad profesional y un solo número de teléfono para todos sus dispositivos: ordenador personal, teléfono móvil, teléfono de sobremesa, etc. Además, puede alternar entre los modos de teléfono de sobremesa y softphone mientras se desplaza con su PC o su portátil.



1	Es posible ponerse en contacto con usted a través de un solo número de teléfono independientemente del dispositivo que utilice. Cambie el dispositivo actual para todas las comunicaciones de voz entrantes y salientes mientras mantiene una sola identidad.	<b>Home phone:</b> se muestra si está configurado en la configuración de usuario <b>Mobile:</b> se muestra si hay un número de teléfono móvil profesional asociado a la cuenta del usuario <b>Other:</b> se especifica cualquier otro número que se pueda utilizar para gestionar las comunicaciones de voz entrantes y salientes (p. ej., el teléfono de una sala de reuniones)
2	Enrutar todas las llamadas al buzón de voz o a cualquier otro número de teléfono	
3	Especificar números de teléfonos personales como el de casa, el del móvil o el de un compañero de trabajo	

## 5. Estado/información

El icono de la bandeja del sistema  es sensible al contexto.

	Hay una llamada entrante (p. ej., una llamada de voz)
	Hay un evento entrante (nuevo mensaje de voz, llamada perdida, solicitud de devolución de llamada)
	No hay ningún teléfono asociado
	El usuario está ocupado o hablando por teléfono
	El usuario está desconectado, el estado de presencia es desconocido o el estado del usuario es desconocido



Ejemplo cuando el usuario está ocupado o hablando por teléfono.

## 6. Llamada entrante



	Atender la llamada		Transferir la llamada a otro dispositivo (móvil, casa, etc.)
@	Enviar un correo electrónico		

## 7. Inicio de una llamada

Para llamar a un contacto, por número o por nombre, vaya al cuadro de búsqueda de la barra de estado.

### 7.1 Marcación directa



Escriba el número que desea marcar o arrastre y coloque un número desde cualquier aplicación del escritorio para iniciar la llamada automáticamente.

En cuanto se especifique un número, aparecerá el icono del teléfono. 

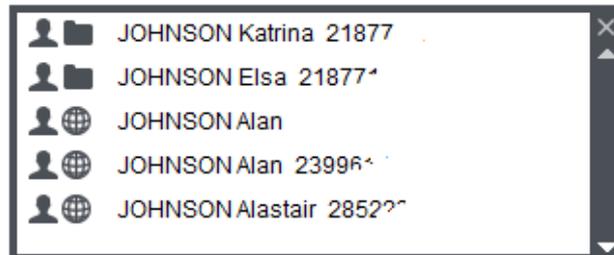
### 7.2 Llamada por nombre



Escriba el nombre o arrástrelo y colóquelo desde otra aplicación para ejecutar la solicitud de búsqueda automáticamente. Puede escribir las iniciales o algunos caracteres del nombre o del apellido para buscar los contactos.

En cuanto se especifique un nombre, aparecerá el icono del libro. 

Una vez finalizada la búsqueda, se abre la ventana de resultados de la búsqueda:



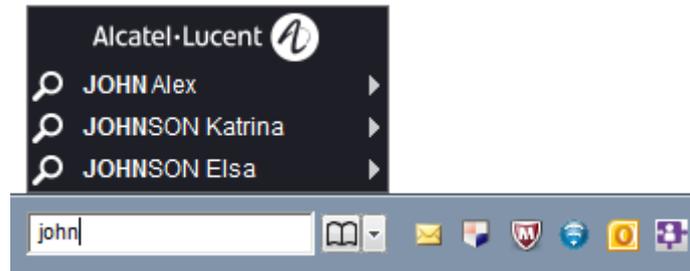
	Contacto de Microsoft Outlook (contacto personal)		Usar las flechas arriba y abajo para desplazarse por la lista de resultados
	Contacto corporativo (contacto guardado en un directorio LDAP)		Cerrar la ventana de resultados de la búsqueda

Para ver la dirección de correo electrónico de un contacto: pase el cursor sobre el contacto.

Para ver la tarjeta del contacto: haga doble clic en el contacto.

### 7.3 Búsqueda predictiva

Escriba las primeras letras del contacto al que desea llamar. A medida que escribe las letras, se muestran los posibles nombres coincidentes.



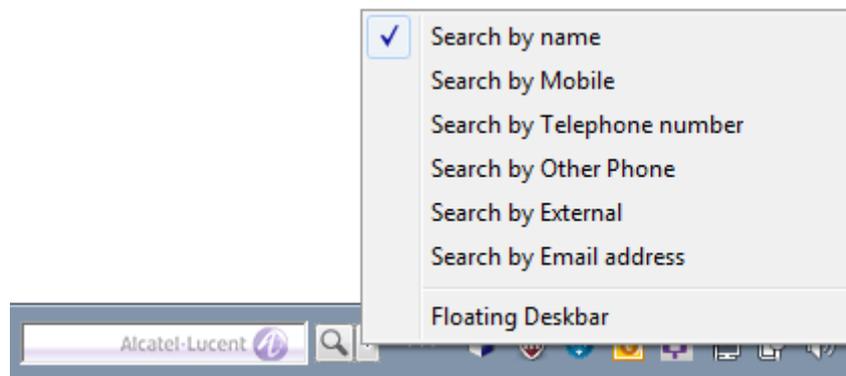
Haga clic en un contacto para iniciar la llamada.

	La última acción realizada fue llamar a este contacto		Mostrar la tarjeta de información del contacto
	La última acción realizada fue buscar la tarjeta de información del contacto		

### 7.4 Búsqueda ampliada

Puede ampliar la búsqueda de contactos mediante el uso de atributos (departamento, cargo, etc.). El administrador del sistema define estos atributos adicionales (5 como máximo).

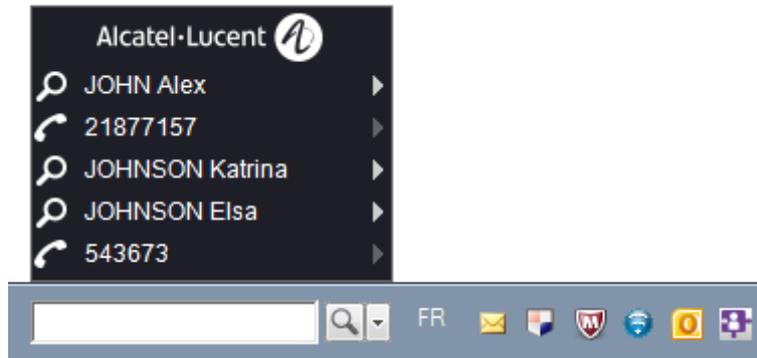
Haga clic en el icono de opciones de la barra de búsqueda/marcación .



Haga clic en los criterios que desea utilizar al buscar un contacto. La opción predeterminada es la búsqueda por nombre (“Search by name”).

## 7.5 Rellamada

Haga clic en el área de búsqueda/marcación para que se muestren automáticamente las 10 últimas entradas (números marcados o búsquedas en el directorio).



Haga clic en un contacto para iniciar la llamada.

	La última acción realizada fue llamar a este contacto		Mostrar la tarjeta de información del contacto
	La última acción realizada fue buscar la tarjeta de información del contacto		

## 7.6 Visualización de la tarjeta de información del contacto

Cuando haya localizado al contacto, haga clic en la flecha que aparece a la derecha de su nombre para ver su tarjeta de identificación y acceder a servicios adicionales ().



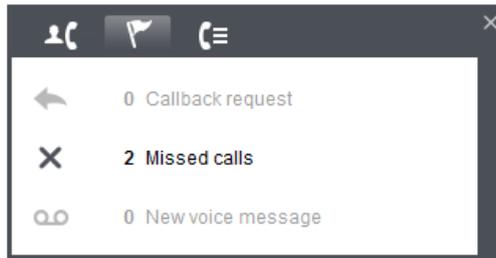
Se proponen los siguientes servicios:

	Hacer clic en este icono para llamar al contacto		Llamar al contacto a un número que no sea el teléfono de la oficina (móvil, compañero de trabajo, etc.)
	Este icono significa que no se puede llamar al contacto	@	Enviar un correo electrónico al hacer clic en la dirección del contacto
	Dejar un mensaje de voz al contacto		Cerrar la tarjeta del contacto

La imagen del contacto solo se muestra si está disponible.

## 8. Panel de control de eventos

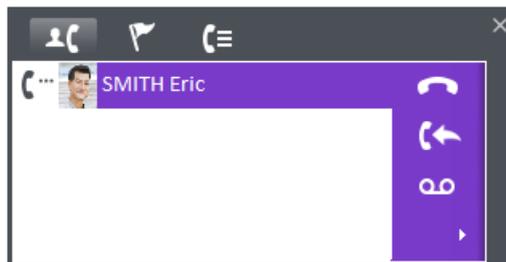
Haga doble clic en el icono de OpenTouch Connection en la bandeja del sistema para abrir el panel de control de eventos (o seleccione **Open Events Dashboard** en el menú).



	Pestaña de llamadas en curso (pestaña predeterminada cuando hay una llamada en curso)		Pestaña de historial de llamadas
	Pestaña de notificaciones (pestaña predeterminada cuando no hay llamadas en curso)		Cerrar la ventana

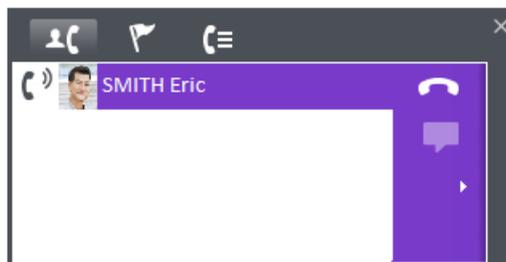
## 9. Llamadas (pestaña: )

### 9.1 Llamada saliente



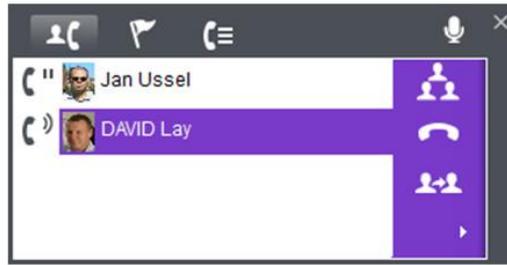
	Finalizar la llamada		Dejar un mensaje de voz (no disponible en modo de softphone)
	Solicitar la devolución de la llamada (no disponible en modo de softphone)		Acceder a un menú de servicios adicionales como enviar un correo electrónico o mostrar el teclado DTMF

### 9.2 Llamada en curso



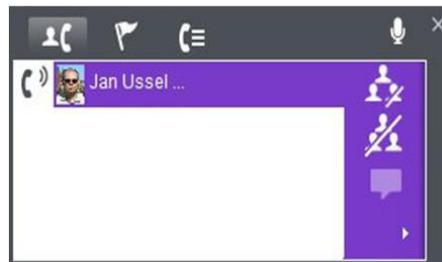
	Finalizar la llamada		Acceder a un menú de servicios adicionales como enviar un correo electrónico o mostrar el teclado DTMF
--	----------------------	---	--

Dos llamadas de voz (una en curso, otra en espera):



	Finalizar la llamada en curso (la otra llamada permanece en espera)		Conectar a los demás participantes de la llamada (transferir la llamada)
	Establecer una conferencia a tres (no disponible en modo de softphone)		Acceder a un menú de servicios adicionales como enviar un correo electrónico, mostrar el teclado DTMF o controlar el audio al usar voz sobre IP

### 9.3 Conferencia a tres



	Desconectar al último participante de la conferencia		Acceder a un menú de servicios adicionales como enviar un correo electrónico, mostrar el teclado DTMF, controlar el audio al usar voz sobre IP o abandonar la conferencia
	Finalizar la conferencia a tres (todos los participantes se desconectan)		

### 9.4 Llamadas múltiples



Haga clic en el icono de conferencia o transferencia para ver el menú. El menú le permite seleccionar la línea en la que desea realizar la acción correspondiente (conferencia o transferencia).

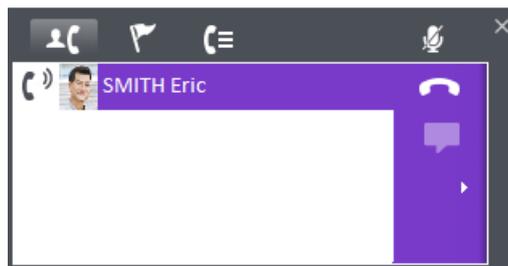
	Finalizar la llamada en curso (la otra llamada permanece en espera)		Conectar a los demás participantes de la llamada (transferir la llamada)
	Establecer una conferencia a tres (acción no disponible en modo de softphone)		Acceder a un menú de servicios adicionales como enviar un correo electrónico, mostrar el teclado DTMF o controlar el audio al usar voz sobre IP

## 9.5 Cuadro de diálogo DTMF



Se abre un cuadro de diálogo DTMF automáticamente cuando se conecta a un buzón de voz o a un IVR. Solo hay que introducir los dígitos. A continuación se emite un sonido y los dígitos introducidos aparecen en cursiva.

## 9.6 Silencio



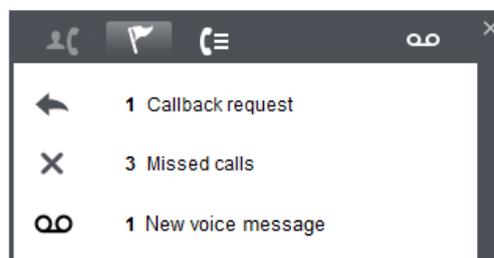
Durante una conversación es posible silenciar el micrófono del ordenador (cuando se utiliza voz sobre IP). Haga clic en el icono de silencio para silenciar la conversación o reactivar el audio.

	Silenciar la conversación actual (el contacto no le oye)
	Reactivar el audio de la conversación actual (el contacto le oye de nuevo)

## 10. Notificaciones (pestaña: )

Haga clic en el icono de notificaciones () para comprobar si hay:

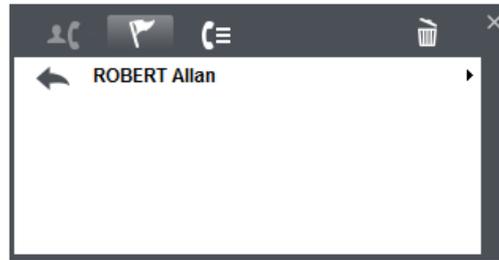
- Solicitudes de devolución de llamada
- Llamadas perdidas
- Nuevos mensajes de voz



	Mostrar la lista de solicitudes de devolución de llamada		Mostrar la lista de nuevos mensajes de voz mediante una interfaz de mensajería vocal visual
	Mostrar la lista de llamadas perdidas		

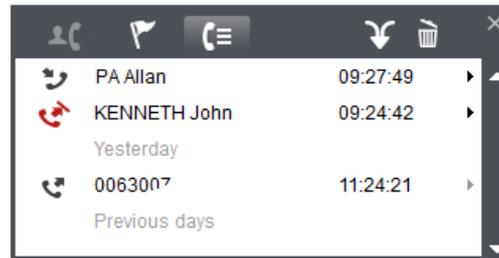
Haga clic en un elemento para ver la lista de eventos correspondiente (en el ejemplo siguiente, llamadas perdidas).

## Solicitudes de devolución de llamada



Haga clic en  para eliminar todos los elementos.

## Lista de llamadas perdidas



Haga clic en una entrada para devolver la llamada.

Haga clic en  para ver la tarjeta de información del contacto.

Haga clic con el botón derecho del ratón en una entrada para eliminarla o para ver la tarjeta de información del contacto.

Haga clic en  para eliminar todos los elementos.

## Mensajería vocal visual



Pase el cursor sobre una entrada para ver la duración del mensaje.

Haga clic en una entrada para reproducir el mensaje.

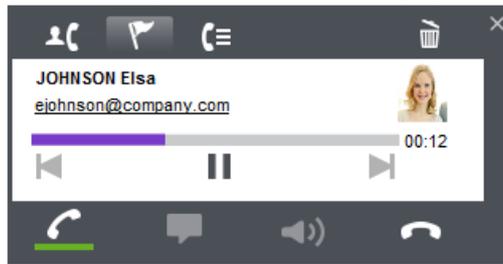
Haga clic en  para ver la tarjeta de información del contacto.

Haga clic con el botón derecho del ratón en una entrada para eliminarla o para ver la tarjeta de información del contacto.

Los mensajes urgentes se marcan con el símbolo  en rojo.

Haga clic en  para eliminar todos los elementos.

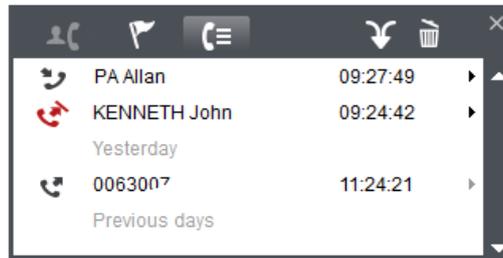
Cuando haya seleccionado el mensaje de voz que desea escuchar, aparecerá esta ventana:



	Barra de reproducción para avanzar o retroceder en el mensaje		Escuchar el mensaje por el altavoz del ordenador (solo disponible en modo de softphone)
	Mensaje anterior, mensaje siguiente		Llamar al remitente (usar el indicador de presencia para comprobar si el contacto está o no al teléfono)
	Detener el mensaje, reproducir/reanudar el mensaje		Colgar/cerrar la sesión de voz
@	Enviar un correo electrónico		

## 11. Historial de llamadas (pestaña: )

Permite ver la información sobre las llamadas anteriores y hacer una rellamada rápidamente a uno de sus contactos.



Haga clic en una entrada para devolver la llamada.

Haga clic en ► para ver la tarjeta de información del contacto.

Haga clic con el botón derecho del ratón en una entrada para eliminarla o para ver la tarjeta de información del contacto.

Haga clic en  para eliminar todos los elementos.

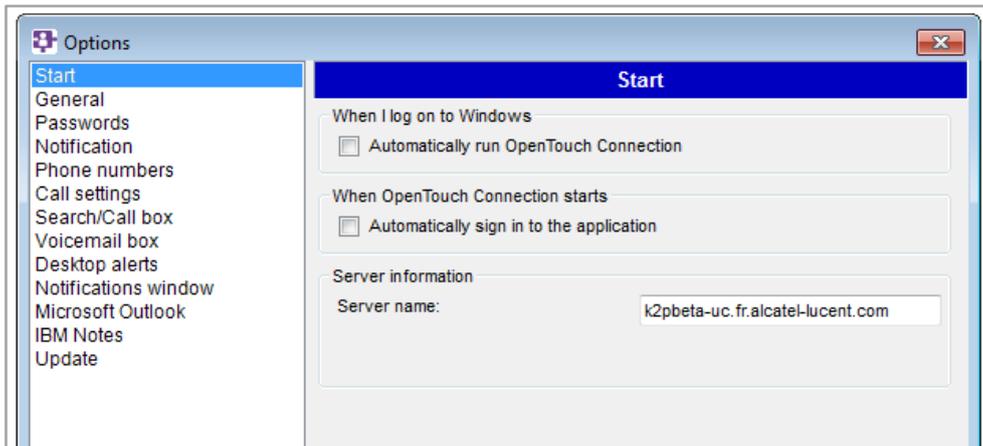
Haga clic en  para ver lo siguiente:

- Llamadas de voz y mensajes de voz
- Llamadas de voz solamente
- Mensajes de voz solamente

## 12. Personalización del usuario

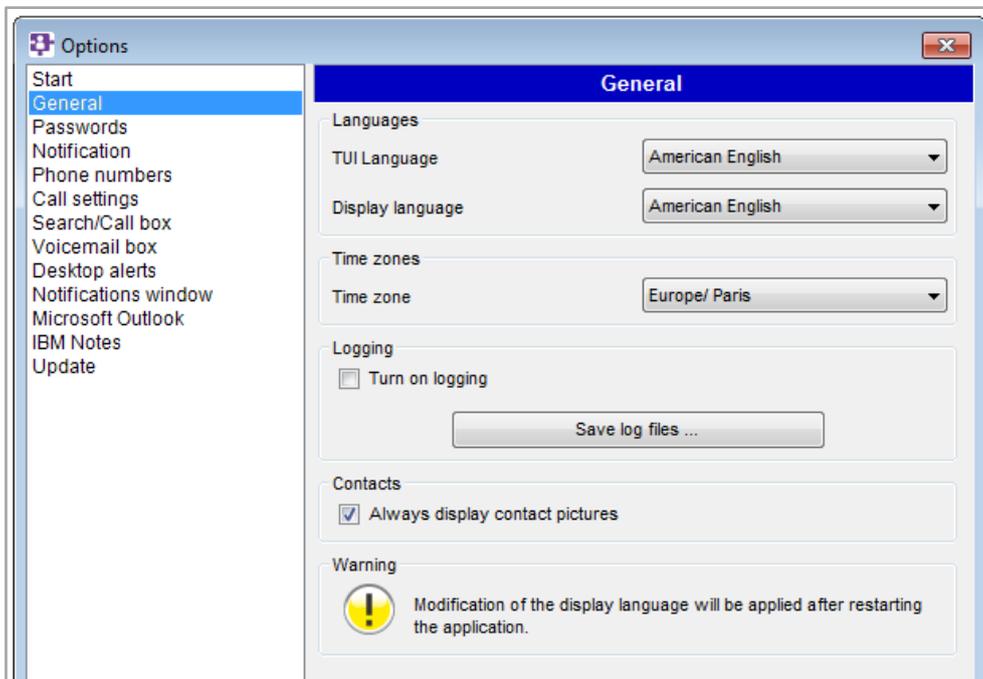
Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de My Instant Communicator de la bandeja del sistema y seleccione **Options** para configurar sus preferencias.

### 12.1 Inicio



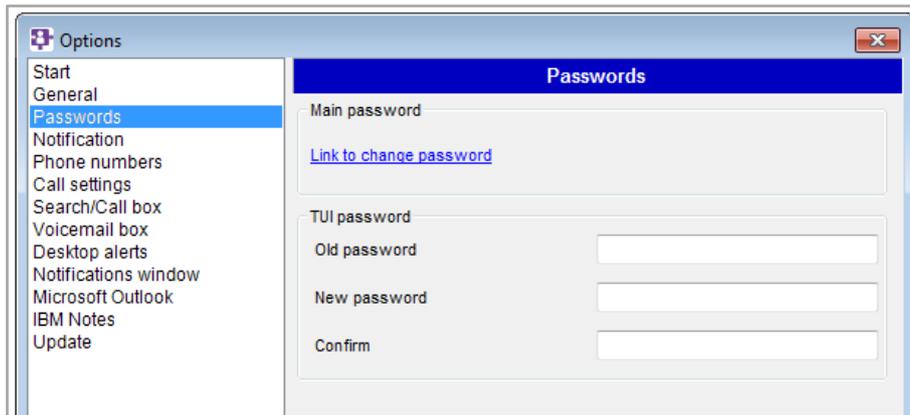
Automatically run OpenTouch Connection	Ejecutar la aplicación automáticamente al iniciar sesión en Windows
Automatically sign in to the application	Iniciar sesión automáticamente al iniciar la aplicación
Server name	Es posible cambiar el nombre del servidor para conectarse a otro servidor (es necesario reiniciar la aplicación)

### 12.2 General



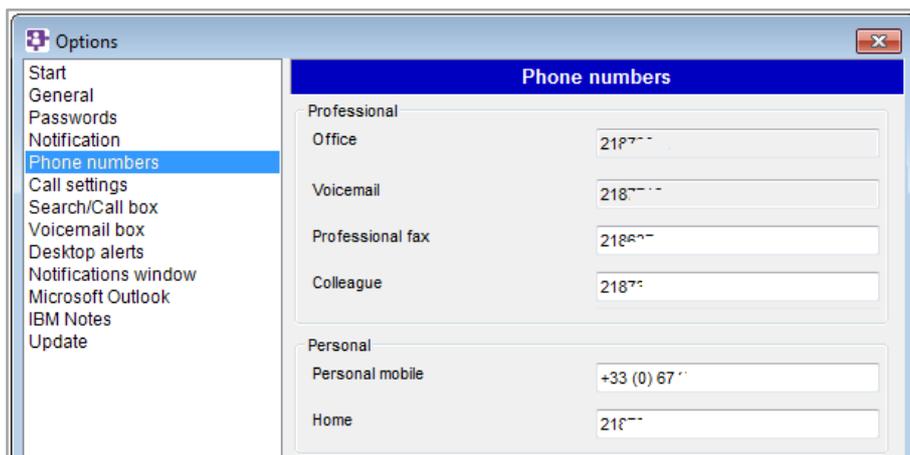
TUI language	Idioma de la interfaz de usuario de telefonía (TUI, acceso de voz)
Display language	Idioma de la interfaz de usuario
Logging	Se utiliza para la depuración. Seleccione “Turn on logging” para activar el registro, reinicie la aplicación, realice las acciones que desee y finalmente haga clic en el botón “Save log files” para guardar los archivos de registro. De este modo se genera un archivo zip que contiene toda la información de depuración.
Contacts	Si esta opción no está seleccionada, no se muestran las imágenes de los contactos

### 12.3 Contraseñas



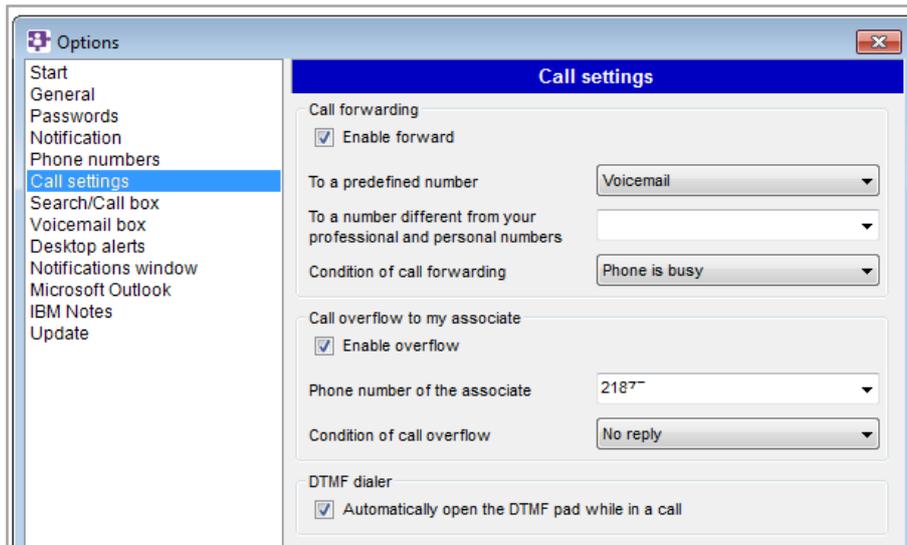
Main password	Cambiar la contraseña corporativa a través de una página web (enlace a un URL definido por el administrador del sistema)
TUI password	Cambiar la contraseña del acceso de voz (interfaz de usuario de telefonía)

### 12.4 Números de teléfono



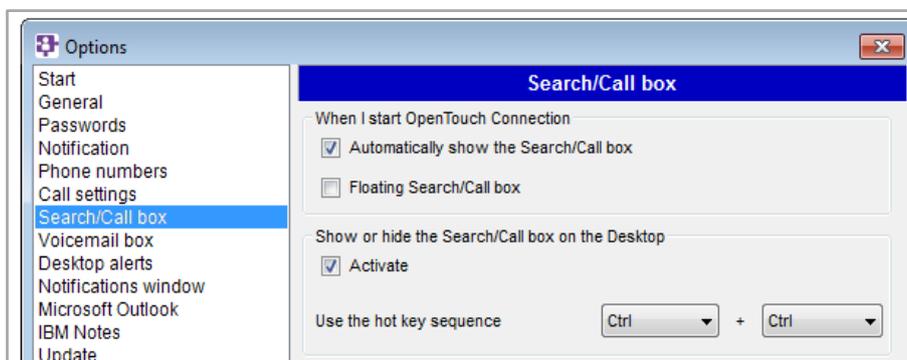
Professional	Mostrar los números profesionales. Es posible definir un número de teléfono de un compañero de trabajo para que se use para el desvío de llamadas entrantes o la transferencia de llamadas
Personal	Es posible definir números de teléfono personales (móvil, casa) para que se usen para el desvío de llamadas entrantes o la transferencia de llamadas

## 12.5 Configuración de llamadas



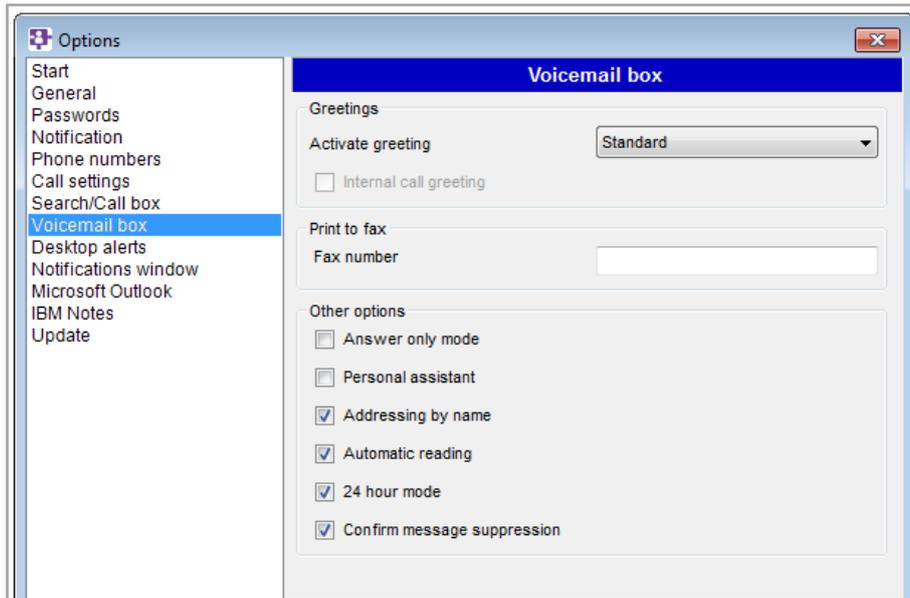
Call forwarding	<p>Activar (o desactivar) el desvío de llamadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Números predefinidos: buzón de voz, móvil profesional, teléfono de compañero de trabajo, móvil personal, teléfono de casa</li> <li>Cualquier otro número</li> </ul> <p>Es posible activar el desvío de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sin condiciones</li> <li>Cuando el teléfono está ocupado</li> <li>Cuando no hay respuesta</li> <li>Cuando el teléfono está ocupado o no hay respuesta</li> </ul>
Call overflow to my associate	<p>Activar (o desactivar) el desbordamiento de llamadas a un teléfono asociado.</p> <p>Es posible activar el desbordamiento de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando el teléfono está ocupado</li> <li>Cuando no hay respuesta</li> <li>Cuando el teléfono está ocupado o no hay respuesta</li> </ul>
DTMF dialer	<p>Si esta opción no está seleccionada, el teclado DTMF no se mostrará durante una llamada</p>

## 12.6 Cuadro de búsqueda/marcación



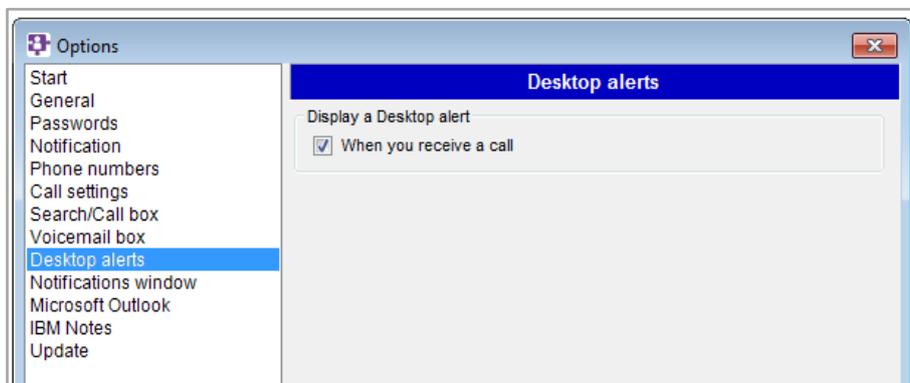
When I start OpenTouch Connection	<p>Cuando se inicia la aplicación, mostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>el cuadro de búsqueda/marcación en la barra de tareas</li> <li>el cuadro de búsqueda/marcación como una barra de escritorio flotante</li> </ul>
Show or hide the Search/Call box on the Desktop	<p>Cuando se usa la barra de escritorio flotante, definir la secuencia de teclas que se debe usar para mostrar u ocultar la barra</p>

## 12.7 Mensajes de bienvenida



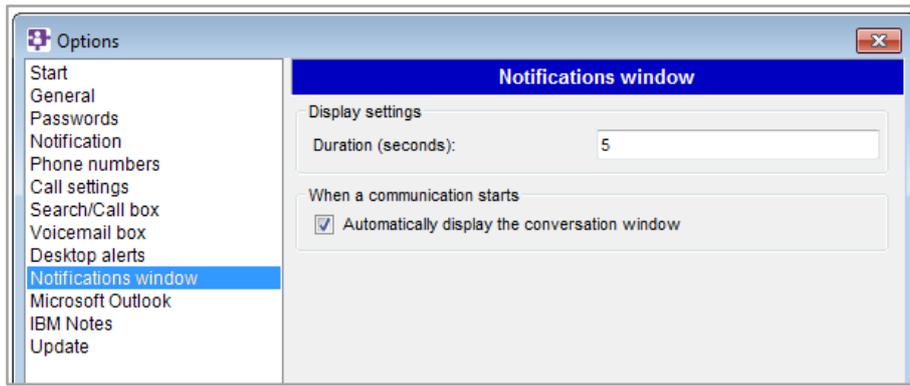
Greetings	Seleccionar uno de los mensajes de bienvenida del buzón de voz (los mensajes de bienvenida se definen a través de la TUI): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándar</li> <li>• Personal (las llamadas internas se pueden distinguir de las las llamadas externas)</li> <li>• Ausencia</li> <li>• Alternativo 1 y 2</li> </ul>
Other options	Es posible activar o desactivar las siguientes opciones de mensajería vocal de la TUI: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modo de solo respuesta</li> <li>• Asistente personal</li> <li>• Direccionamiento de mensajes por nombre</li> <li>• Reproducción automática de mensajes</li> <li>• Modo de 24 horas</li> <li>• Confirmación al eliminar un mensaje</li> </ul>

## 12.8 Alertas de escritorio



Display a Desktop alert	Mostrar una ventana de alerta cuando se recibe una llamada entrante
-------------------------	---

## 12.9 Ventana de notificaciones



Display settings	La ventana del panel de control de eventos (“Events Dashboard”) se cierra automáticamente una vez transcurrido el periodo especificado (si no hay llamadas)
When a communication starts	Si esta opción no está seleccionada, la ventana “Events Dashboard” no se muestra cuando se inicia una llamada (en estos casos se usa el icono de la bandeja del sistema)

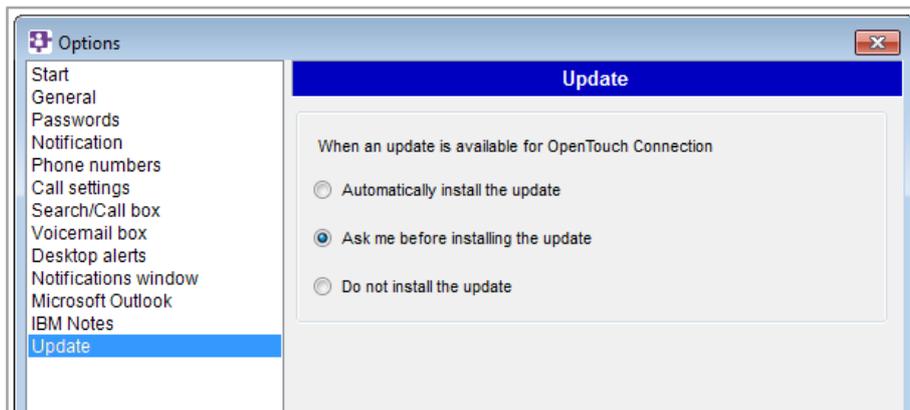
## 12.10 Microsoft Outlook

Consulte las opciones del complemento de Microsoft Outlook en relación con la documentación de los servicios de telefonía y mensajería.

## 12.11 IBM Notes

Consulte las opciones del complemento de IBM Notes en relación con la documentación de los servicios de telefonía y mensajería.

## 12.12 Actualización



When an update is available for OpenTouch Connection	Indicar cómo actualizar la aplicación OpenTouch Connection cuando hay una nueva versión disponible en el servidor OpenTouch: automáticamente, preguntar antes o no actualizar
--	---