



# **Guía del usuario Avaya Agent Deskphone 16CC**

16-602096ESCALA  
Número 1  
Enero 2008

## Contenido

<b>Avisos.....</b>	<b>5</b>
<b>Combinaciones de línea superior de pantalla para agentes.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción a Avaya Agent Deskphone 16CC.....</b>	<b>9</b>
Botones y funciones del teléfono Avaya Agent Deskphone 16CC.....	9
Acerca de los LEDs.....	11
Desplazamiento y navegación.....	12
Acerca de las etiquetas de papel.....	12
Pedestal del teléfono.....	12
<b>Acerca de la conexión y desconexión de su teléfono.....</b>	<b>13</b>
Ingreso a su extensión telefónica.....	13
Ingreso del agente.....	13
Desconexión del agente.....	13
Desconexión de su extensión telefónica.....	14
<b>Acerca de los modos y estados de trabajo del agente.....</b>	<b>14</b>
Cambio del modo o estado de trabajo del agente.....	14
<b>Acerca de los skills del agente.....</b>	<b>14</b>
Visualización de los skills del agente.....	15
<b>Realización de llamadas.....</b>	<b>15</b>
Remarcación de un número.....	15
Llamada a una persona desde la lista Contactos.....	15
Llamada a una persona desde el registro de llamadas.....	15
<b>Contestación de llamadas.....</b>	<b>15</b>
<b>Contestación de una llamada estando conectado como agente.....</b>	<b>16</b>
<b>Contestación de una llamada no estando conectado como agente.....</b>	<b>16</b>
<b>Envío de una llamada entrante al correo de voz.....</b>	<b>16</b>
<b>Ignorar una llamada entrante.....</b>	<b>16</b>
<b>Silenciamiento de una llamada.....</b>	<b>16</b>
<b>Colocación de una llamada en retención.....</b>	<b>16</b>
<b>Transferencia de una llamada.....</b>	<b>17</b>
<b>Llamadas en conferencia.....</b>	<b>17</b>
Configuración de una llamada en conferencia.....	17
Adición de una persona en retención a una llamada en conferencia.....	17
Colocación de una llamada en conferencia en retención.....	17
Desconexión de la última persona agregada de una llamada en conferencia.....	18
<b>Llamadas puenteadas.....</b>	<b>18</b>
Contestación de llamadas en una línea puenteadas.....	18
Integración a una llamada en una línea puenteadas.....	18

Realización de una llamada saliente en una línea puenteada.....	18
<b>Contactos.....</b>	<b>18</b>
Búsqueda de un contacto.....	19
Visualización de los detalles de los contactos.....	19
Adición de un nuevo contacto.....	19
Edición de un contacto.....	20
Eliminación de un contacto.....	20
<b>Registro de llamadas.....</b>	<b>20</b>
Visualización del registro de llamadas.....	21
Visualización de los detalles del registro de llamadas.....	21
Adición de una entrada del registro de llamadas a la lista Contactos.....	21
Remoción de una entrada del registro de llamadas.....	21
Borrado de todas las entradas del registro de llamadas.....	21
Activación o desactivación del registro de llamadas.....	22
<b>Recuperación de mensajes.....</b>	<b>22</b>
Ingreso al correo de voz.....	22
<b>Acerca de Funciones avanzadas del teléfono.....</b>	<b>22</b>
Acceso al Menú Funciones.....	23
Envío de todas las llamadas.....	23
Envío de una llamada a otro número.....	23
Remisión de una llamada.....	23
Desactivación de la remisión de llamadas.....	24
<b>Menú Avaya.....</b>	<b>24</b>
Opciones/Configuración.....	24
Activación o desactivación de la visualización de llamadas entrantes.....	25
Configuración de las opciones de remarcación.....	25
Activación y desactivación del cronómetro de llamada.....	25
Ajuste del brillo o el contraste de la pantalla.....	25
Activación o desactivación de los sonidos de clic de los botones.....	26
Activación o desactivación de los tonos de error.....	26
Personalización del patrón de timbre.....	26
Configuración del control automático de ganancia.....	26
Cambio de idioma.....	26
Configuración del formato de hora.....	27
Visualización de la información de red.....	27
<b>Índice.....</b>	<b>29</b>

## Contenido

---

## Avisos

© 2008 Avaya Inc.

Todos los derechos reservados.

### **Aviso**

Si bien se han hecho esfuerzos razonables por asegurar que la información contenida en este documento fuera completa y exacta al momento de la impresión, Avaya Inc. no puede asumir responsabilidad alguna por ningún error. En futuras versiones pueden incorporarse cambios y correcciones a la información contenida en este documento.

### **Nota:**

El uso de un teléfono celular, móvil o GSM, o de una radio bidireccional en estrecha proximidad con un teléfono IP Avaya podría causar interferencias.

Para ver toda la información de la página legal consulte el documento completo, Página legal de Avaya para documentación de hardware, número de documento 03-600759.

Para localizar este documento en nuestro sitio Web simplemente vaya a <http://www.avaya.com/support> y busque el número del documento en el cuadro de búsqueda.

### **Denegación de responsabilidad de la documentación**

Avaya Inc. no es responsable por ninguna modificación, adición o eliminación respecto a la versión original publicada de esta documentación, a menos que dicha modificación, adición o eliminación haya sido realizada por Avaya. El Cliente y/o Usuario Final está de acuerdo en indemnizar y liberar de responsabilidad a Avaya y a los agentes, funcionarios y empleados de Avaya contra todo reclamo, pleito, demanda y juicio que surja de o se relacione con las posteriores modificaciones, adiciones o eliminaciones a esta documentación en la medida realizada por el Cliente o Usuario Final.

### **Denegación de responsabilidad sobre los enlaces**

Avaya Inc. no es responsable por el contenido o confiabilidad de ningún sitio Web enlazado al que se haga referencia en cualquier otro sitio de esta documentación y no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información descritos u ofrecidos por los mismos. No podemos garantizar que dichos enlaces funcionen siempre y no tenemos ningún control sobre la disponibilidad de las páginas enlazadas.

### **Garantía**

Avaya Inc. ofrece una garantía limitada sobre este producto. Para establecer los términos de la garantía limitada, consulte su contrato de venta. Además, los términos de la garantía estándar de Avaya, así como la información con respecto al soporte de este producto mientras se encuentra cubierto por la garantía, están disponibles en el siguiente sitio Web: <http://www.avaya.com/support>

### **Derechos de propiedad intelectual**

Excepto donde se declara expresamente otra cosa, el Producto está protegido por las leyes sobre derechos de propiedad intelectual y otras leyes con respecto a los derechos de propiedad. La reproducción, transferencia y/o uso no autorizados pueden ser ofensas penales y civiles según las leyes aplicables.

### **Soporte de Avaya**

Avaya Inc. pone a su disposición un número telefónico para que informe problemas o haga consultas acerca de su producto. El teléfono de soporte es 1-800-242-2121 en

Estados Unidos. Para obtener números de teléfono de soporte adicionales, consulte el sitio Web de Avaya: <http://www.avaya.com/support>

## Combinaciones de línea superior de pantalla para agentes

Lo que usted ve en la línea superior de la pantalla depende de lo que esté haciendo en ese momento (su modo de trabajo de agente) y si está inactivo o tiene una llamada activa, retenida, o entrante. El espacio en la línea superior es limitado y a veces es difícil determinar si tiene una llamada pendiente o no.

Use esta tabla como guía para las posibles combinaciones de línea superior de pantalla. En la tabla, DAL=Distribución automática de llamadas; TDL=Tareas después de llamada; Auto=Recepción automática; Aux=Modo auxiliar; LAD=Llamada de agente directa; Man=Recepción manual; CR=Nº código de razón.

El 1er. campo (Estado de agente) muestra	El 2do. campo (Modo de trabajo) muestra	El 3er. campo (LAD pendiente) muestra	El 4to. campo (Hora del día) muestra	Lo que significan:
Auto o Man	Disp		Hora	Está listo para recibir llamadas LAD o DAL.
Auto o Man	Entrante		Hora	Tiene una llamada no DAL, no LAD y, si procede, hay una LAD pendiente.
Auto o Man	DAL entrante		Hora	Tiene una llamada DAL entrante y, si procede, hay una LAD pendiente.
Auto o Man	LAD entrante		Hora	Tiene una llamada LAD entrante y, si procede, hay una LAD pendiente.
Auto o Man	En DAL		Hora	Se encuentra en una llamada DAL.
Auto o Man	En DAL	LAD	Hora	Hay una LAD pendiente mientras se encuentra en una llamada DAL.
Auto o Man	En LAD		Hora	Se encuentra en una LAD.
Auto o Man	En LAD	LAD	Hora	Hay una LAD pendiente mientras se encuentra en una LAD.
Auto o Man	Retención		Hora	Tiene una no DAL, no LAD retenida.
Auto o Man	Retención	LAD	Hora	Tiene una no DAL, no LAD retenida y hay una LAD pendiente.
Auto o Man	En DAL reten		Hora	Tiene una llamada DAL retenida.
Auto o Man	En DAL reten	LAD		Tiene una llamada DAL retenida y hay una LAD pendiente.
Auto o Man	En LAD reten		Hora	Tiene una LAD retenida.

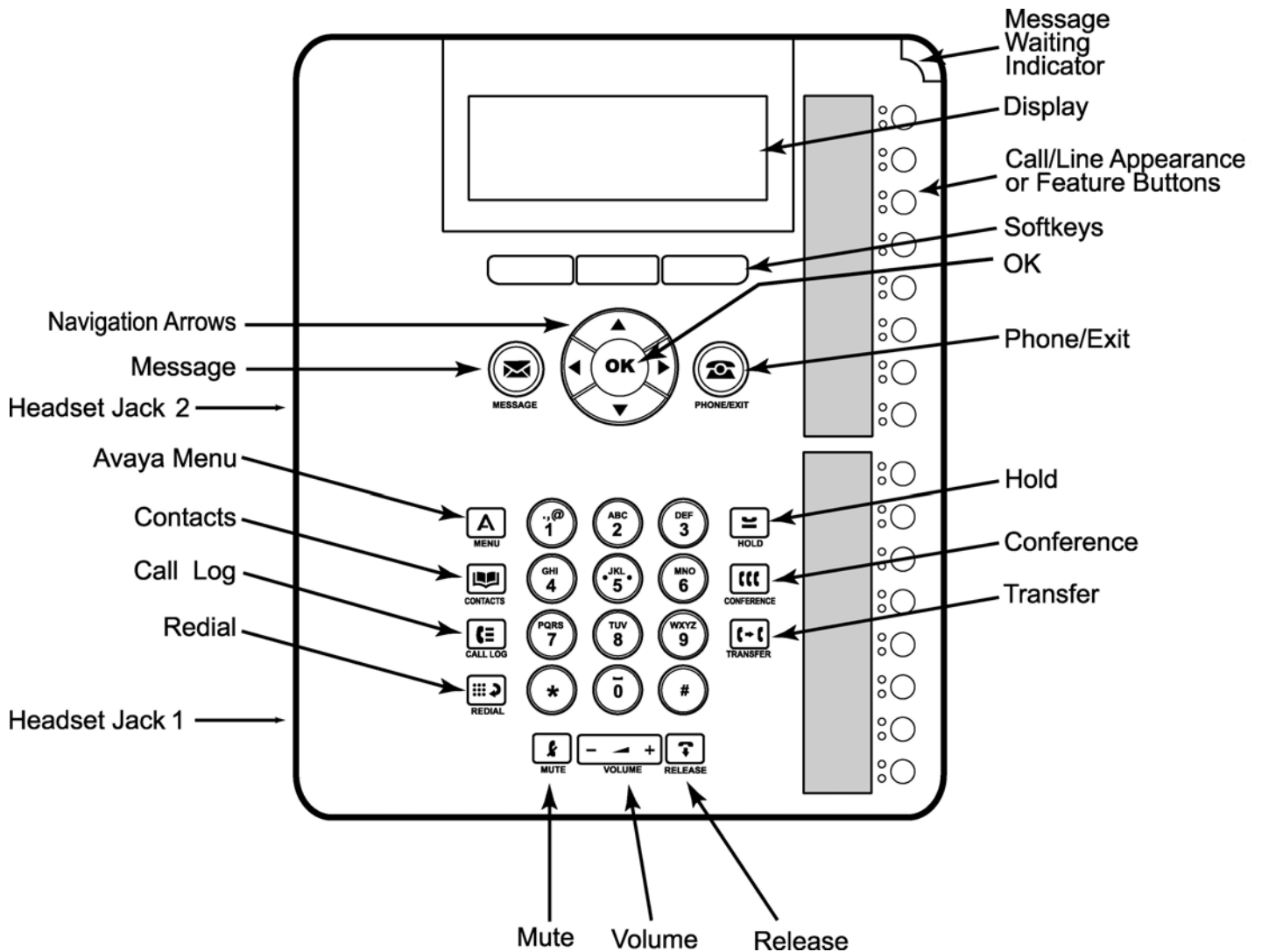
<b>El 1er. campo (Estado de agente) muestra</b>	<b>El 2do. campo (Modo de trabajo) muestra</b>	<b>El 3er. campo (LAD pendiente) muestra</b>	<b>El 4to. campo (Hora del día) muestra</b>	<b>Lo que significan:</b>
Auto o Man	En LAD reten	LAD		Tiene una LAD retenida y hay una LAD pendiente.
	Aux o Aux con CR		Hora	No está disponible para recibir llamadas LAD o DAL.
	Aux o Aux con CR	LAD	Hora	No está disponible para recibir llamadas LAD o DAL, pero hay una LAD pendiente.
	TDL		Hora	Está realizando tareas después de llamadas y no está disponible para recibir llamadas LAD o DAL.
	TDL	LAD	Hora	Está realizando tareas después de llamadas y no está disponible para recibir llamadas LAD o DAL, pero hay una LAD pendiente.
Auto o Man	Aux Pend o Aux CR Pend		Hora	Está cambiando al modo Aux y no tiene llamadas entrantes o pendientes.
Auto o Man	Aux Pend o Aux CR Pend	LAD		Está cambiando al modo Aux y hay una LAD pendiente o ha puesto en retención una LAD o DAL, está cambiando al modo Aux, y tiene una LAD pendiente.
Auto o Man	TDL Pend		Hora	Está cambiando al modo TDL y no tiene llamadas entrantes o pendientes.
Auto o Man	TDL Pend	LAD		Está cambiando al modo TDL y hay una LAD pendiente o ha puesto en retención una LAD o DAL, está cambiando al modo TDL, y tiene una LAD pendiente.

## Introducción a Avaya Agent Deskphone 16CC

El teléfono 16CC es un teléfono SIP multilínea para uso con Avaya Call Center 5.0. El teléfono 16CC le ofrece convenientes funciones y capacidades, como una pantalla Teléfono para ver y administrar sus llamadas, una lista de contactos, un registro de llamadas, botones de funciones designadas para cambiar su modo o estado de trabajo de agente, un menú de opciones y ajustes para personalizar su teléfono, y acceso a su correo de voz.

Puede que no todas las tareas y funciones descritas en esta guía de usuario estén disponibles en su teléfono. Si descubre que una tarea o función no está disponible, póngase en contacto con su administrador de sistema.

## Botones y funciones del teléfono Avaya Agent Deskphone 16CC



**Descripciones de los botones y funciones del teléfono Avaya Agent Deskphone 16CC**

Nombre	Descripción
Message Waiting Indicator	Una luz roja encendida en la esquina superior derecha de su teléfono indica que usted tiene mensajes de correo de voz esperando. Esta luz se enciende cuando usted recibe una llamada entrante.
Phone Display	La pantalla del teléfono tiene cuatro líneas. Cuando usted no está conectado como agente y el teléfono está inactivo, la línea superior muestra el icono de llamada perdida con el número de llamadas perdidas. La línea superior también muestra la extensión primaria y la fecha y hora. En la línea superior también se muestran los mensajes del sistema. Cuando usted está conectado como agente, la línea superior muestra su actual modo y estado de trabajo. Las dos líneas del medio muestran información específica de la aplicación. La línea inferior muestra las etiquetas de las teclas programables.
Softkeys	Presione las teclas programables para seleccionar las acciones indicadas por las etiquetas de las teclas programables. Las etiquetas de las teclas programables le muestran la acción que produce cada una de esas teclas. Las etiquetas y las acciones varían según el contexto actual.
Message	Presione el botón <b>Message</b> para conectarse directamente al sistema de correo de voz.
Navigation Arrows	Presione las flechas de navegación hacia arriba y abajo para desplazarse por las listas. Presione las flechas de navegación a derecha e izquierda para navegar entre las diferentes vistas de una aplicación, para moverse entre la pantalla Teléfono y la pantalla Funciones, para mover el cursor mientras ingresa texto, para desplazarse entre las opciones, o para activar o desactivar una opción.
OK	Presione el botón <b>OK</b> para obtener acceso directo a una acción. Por ejemplo, cuando selecciona una entrada del registro de llamadas, al presionar el botón <b>OK</b> se marca el número.
Phone/Exit	Presione el botón <b>Phone/Exit</b> para ver y administrar sus llamadas. Por ejemplo, si está viendo un menú, al presionar el botón <b>Phone/Exit</b> la pantalla del teléfono vuelve a la vista de la llamada.
Avaya Menu	Para acceder al menú Avaya, presione el botón <b>A</b> . El menú Avaya proporciona opciones que le permiten personalizar los ajustes del teléfono, configurar el registro de llamadas, seleccionar el idioma en pantalla, ver información de la red y desconectar la extensión telefónica.
Contacts	Presione el botón <b>Contacts</b> para ver las entradas en su lista de contactos.
Call Log	Presione el botón <b>Call Log</b> para ver una lista de sus llamadas salientes, entrantes y perdidas. El icono en el botón Call Log se enciende cuando usted tiene llamadas perdidas. Las llamadas LDA (llamadas de agente directas) aparecerán en su registro, pero las llamadas de centro de llamadas no aparecerán.
Redial	Presione el botón <b>Redial</b> para volver a marcar el último número marcado o para ver la lista de marcaciones hechas, en la que puede seleccionar un número para volver a marcarlo. Para

Nombre	Descripción
	obtener más información, consulte <a href="#">Configuración de las opciones de remarcación</a> .
Hold	Presione el botón <b>Hold</b> para poner en retención la llamada activa.
Conference	Presione el botón <b>Conference</b> para agregar otra persona a una llamada existente.
Transfer	Presione el botón <b>Transfer</b> para transferir una llamada a otro número.
Release	Presione el botón <b>Release</b> para abandonar la llamada de centro de llamadas activa cuando termine de manejarla o en cualquier momento en que desee terminar una llamada.
Volume	Presione <b>+ o -</b> en el botón <b>Volume</b> mientras el auricular está activo para ajustarle el volumen. Para ajustar el volumen del timbre, presione <b>+ o -</b> en el botón de volumen mientras el auricular está inactivo.
Mute	Presione el botón <b>Mute</b> para silenciar una llamada en curso. Para dejar de silenciar una llamada, presione Mute de nuevo.
16 Call/Line Appearance Buttons and Feature Buttons	Hay 16 botones que pueden ser programados como botones de aparición de llamada/línea o bien como botones de función. Presione un botón de aparición de llamada/línea para realizar o contestar una llamada o reanudar una llamada en retención. Presione un botón de función etiquetado para activar o desactivar esa función. Los botones de función proporcionan acceso a funciones del sistema de centro de llamadas Avaya que han sido administradas para su extensión. El LED verde junto a cada botón de función indica si la función está actualmente activada o desactivada. Si la luz verde está encendida, la función está activada. Los botones de función proporcionan las mismas funciones que están disponibles en el menú Funciones. Para obtener más información acerca del menú Funciones, consulte <a href="#">Menú Funciones</a> .

## Acerca de los LEDs

Cada botón de aparición de llamada/línea y botón de función tiene dos LEDs, uno verde y uno rojo, para indicar el estado de la aparición de llamada/línea o función. El estado se identifica según si el LED está encendido, apagado o parpadeando, como se describe en las tablas siguientes.

**Tabla 1. LEDs de botones de aparición de llamada/línea**

LED	Descripción
Verde fijo	La aparición de llamada/línea está activa.
Verde con parpadeo lento	La aparición de llamada/línea está sonando.
Verde con parpadeo rápido	La aparición de llamada/línea está en retención.
Verde con parpadeo muy rápido	Hay una Conferencia o Transferencia pendiente.

LED	Descripción
Rojo fijo	La aparición de llamada/línea está seleccionada y se usará cuando usted descuelgue. Permanece rojo fijo mientras usted usa la aparición de llamada/línea.
Apagado	La aparición de llamada/línea está disponible.

**Tabla 2. LEDs de botones de función**

LED	Descripción
Verde fijo	La función está activa.
Verde parpadeante	La función está pendiente (se está procesando la solicitud y no está disponible inmediatamente).
Rojo parpadeante	La función se muestra en la pantalla del teléfono.
Apagado	La función no está activa.

**Nota:**

Según su sistema de procesamiento de llamadas, los LEDs de botones de función de algunas funciones pueden operar de manera diferente.

---

## Desplazamiento y navegación

Al navegar por las opciones y funciones en la pantalla del teléfono, use las flechas de navegación para desplazarse y los botones para seleccionar líneas u opciones.

Use las flechas de navegación hacia arriba y abajo para desplazarse hacia arriba o hacia abajo por las listas. En la pantalla del teléfono aparece un icono de navegación para indicarle que puede desplazarse para ver más opciones o información. Cuando solamente aparece una flecha de navegación hacia arriba o abajo, indica que usted se encuentra al principio o al final de la lista y sólo puede moverse en la dirección que indica dicha flecha. Use las flechas de navegación hacia izquierda y derecha para moverse entre la pantalla Teléfono y la lista Funciones, pasar a otras pantallas cuando aparezca el icono de localización (flechas hacia izquierda y derecha) en la Línea de título o mover el cursor hacia izquierda o derecha al ingresar texto.

Cuando usted se desplaza a una línea en la pantalla, esa línea se resalta en negro con letras blancas. Las etiquetas de las teclas programables cambiarán de acuerdo a las opciones disponibles para la línea resaltada. El botón OK es un acceso directo para la acción predeterminada. Por ejemplo, cuando usted selecciona una entrada en su lista Contactos, al presionar OK realiza una llamada a esa persona.

También puede seleccionar una línea o función sin desplazarse, presionando el botón de línea correspondiente.

---

## Acerca de las etiquetas de papel

Al lado de cada botón de aparición de llamada/línea y botón de función hay una etiqueta de papel. La etiqueta identifica el número de aparición de llamada/línea o la función que ha sido programada en el botón por su administrador de sistema. Si desea cambiar una etiqueta o escribir en una que esté en blanco, puede quitar las etiquetas. También hay etiquetas impresas disponibles para su teléfono. Consulte al administrador de su sistema para obtener más información.

---

## Pedestal del teléfono

Su Avaya Agent Deskphone viene con un pedestal fijo. Puede ajustar la pantalla en diferentes ángulos. Para mover la pantalla, jale suavemente la parte superior de la misma hacia usted. A medida que la jala hacia usted, oirá una serie de clics. Cada uno de estos clics es una posición de bloqueo para la pantalla. Empuje suavemente la pantalla para ajustarla en una posición anterior.

---

## Acerca de la conexión y desconexión de su teléfono

Al conectarse y desconectarse se mantienen sus preferencias, información de llamadas y opciones, si usted comparte un teléfono con otros usuarios. Desconéctese para evitar el uso no autorizado de su teléfono durante su ausencia.

### Nota:

La información de registro de llamadas se pierde cuando usted se desconecta de su extensión.

Los agentes de centro de llamadas tienen dos tipos de conexiones y desconexiones, una para la extensión telefónica y una que lo identifica a usted como agente del centro de llamadas. Para desconectarse de su extensión telefónica debe primero desconectarse como agente.

---

## Ingreso a su extensión telefónica

Ingrese desde la pantalla inicial cuando le pregunte por su Nombre de usuario.

1. Ingrese su nombre de usuario/extensión.
2. Presione **Entrar** u **OK**.
3. Ingrese su contraseña.
4. Presione **Ingreso** u **OK**.

---

## Ingreso del agente

Si el teléfono le pide su Nombre de usuario, usted debe primero ingresar a la extensión telefónica como se indica en [Ingreso a su extensión telefónica](#). Ingrese como agente en la pantalla Teléfono.

1. Presione la tecla programable **Ingreso**.
2. Ingrese su ID de agente.
3. Presione la tecla programable **Entrar** o el botón **OK**.
4. Ingrese su contraseña de agente, si procede.
5. Presione la tecla programable **Entrar** o el botón **OK**.

---

## Desconexión del agente

Una vez que haya ingresado como agente, aparecerá la tecla programable **Desconectar** cada vez que usted no esté participando en una llamada. Según cómo esté administrado el sistema de su centro de llamadas, puede ocurrir una desconexión "forzada" generada por el sistema, por ejemplo según la hora del día.

1. Presione la tecla programable **Desconectar**.
2. Si es necesario, ingrese un Código de razón para la desconexión.
3. Presione la tecla programable **Entrar** o el botón **OK**.

---

## Desconexión de su extensión telefónica

1. Presione el botón **A**.
2. Desplácese hacia abajo y seleccione ¿Desconectar extensión? Esta opción no aparecerá si usted aún se encuentra conectado como agente.
3. Presione **Selecc** u **OK**.
4. Presione **CerrSes** para confirmar.

---

## Acerca de los modos y estados de trabajo del agente

Cuando usted se conecta como agente, la línea superior de la pantalla muestra su actual modo y estado de trabajo, por ejemplo, Automático en llamada. Los modos de trabajo del agente son Ninguno, Recepción automática y Recepción manual. Los estados del agente son:

- **Aux:** Usted queda automáticamente en el estado Auxiliar después de conectarse. Debe cambiar al modo de trabajo Recepción automática o Recepción manual para recibir las llamadas entrantes al centro de llamadas. Puede volver al modo Aux para indicar que no está disponible para recibir las llamadas del centro de llamadas, por ejemplo cuando desea tomarse un descanso. Según cómo esté administrado su sistema, puede que deba ingresar un Código de razón cuando cambie a Aux o que pueda hacerlo opcionalmente.
- **ACW:** Cambie a ACW para realizar un trabajo posterior a la llamada, como completar un formulario relativo a la llamada. El sistema de distribución de llamadas cambia automáticamente su estado de agente a ACW si usted se encuentra en el modo Recepción automática o Recepción manual, y completar una llamada lo deja automáticamente en ACW durante un tiempo predeterminado.
- **En llamada:** Este estado se asigna automáticamente cuando usted está participando en una llamada.
- **Disponible:** Este estado se asigna automáticamente cuando usted no está participando en una llamada, tanto en el modo Recepción automática como en el modo Recepción manual.

Según cómo esté administrado el sistema de su centro de llamadas, puede que se le asignen automáticamente estados "pendientes", por ejemplo para indicar que hay una llamada del centro de llamadas en espera o cuando la llamada en que usted está participando requiere trabajo posterior a la llamada.

En [Combinaciones de línea superior de pantalla para agentes](#) al inicio de esta guía encontrará una útil referencia para interpretar la línea superior.

---

## Cambio del modo o estado de trabajo del agente

Presione el botón de línea/función asignado al modo de trabajo o estado de trabajo que desea cambiar. Alternativamente, use las flechas de navegación hacia derecha o izquierda para acceder a las funciones y luego desplácese hacia abajo hasta el modo o estado de trabajo deseado y presione el botón **OK**. El LED asociado destella para indicar que el modo o estado de trabajo que usted escogió está pendiente.

---

## Acerca de los skills del agente

Los agentes reciben uno o más skills, de modo que sea posible destinar las llamadas entrantes a los agentes más adecuados para contestarlas. La pantalla Skills aparece brevemente cuando el agente ingresa, pero puede presionar la tecla programable

**Skills** para ver su conjunto de skills en cualquier momento mientras esté conectado como agente. No puede cambiar su propio conjunto de skills; su supervisor debe hacer los cambios en la asignación de skills.

---

## Visualización de los skills del agente

Una vez que haya ingresado como agente, presione la tecla programable **Skills** cada vez que no esté participando en una llamada. Si es necesario use la flecha hacia abajo para desplazarse por la lista de skills.

Si está trabajando en otra aplicación, por ejemplo, el Registro de Llamadas, primero presione el botón **Phone/Exit** para volver a la pantalla Teléfono y luego seleccione la tecla programable **Skills**.

---

## Realización de llamadas

Si no se encuentra en una llamada, simplemente marque el número al que desea llamar. Use la pantalla Teléfono para ver y administrar las llamadas. Presione el botón **Phone/Exit** para ver la pantalla Teléfono principal en cualquier momento.

Comience a marcar el número al que desea llamar o presione un botón de línea para una aparición de línea disponible y luego marque el número al que desea llamar.

---

## Remarcación de un número

1. En la pantalla Teléfono, presione **Volver a marcar**.

**Nota:**

Se volverá a marcar el último número o usted verá una lista de los seis números más recientes que ha marcado, entre los que puede seleccionar uno para volver a marcarlo. Para obtener información sobre los ajustes de remarcación, consulte [Configuración de las opciones de remarcación](#).

2. Si está trabajando con una lista de remarcación, desplácese al número al que desea llamar y presione **Llamar** u **OK**.

**Nota:**

Su administrador del sistema puede desactivar la funcionalidad Volver a marcar.

---

## Llamada a una persona desde la lista Contactos

1. Presione el botón **Contacts**.
2. Seleccione la persona o principal al que desea llamar.
3. Presione la tecla programable **Llamar** o el botón **OK**.

---

## Llamada a una persona desde el registro de llamadas

1. Presione el botón **Call Log**.
2. Seleccione la persona o el número al que desea llamar.
3. Presione la tecla programable **Llamar** o el botón **OK**.

---

## Contestación de llamadas

Puede contestar una llamada según si está conectado como agente o no está conectado como agente. En cualquiera de estos casos, cuando usted recibe una llamada entrante

parpadea el LED verde asociado con la llamada. Por lo general la llamada entrante se selecciona automáticamente. Sin embargo, si usted ya se encuentra en una llamada o si recibe más de una llamada entrante al mismo tiempo, puede que deba seleccionar manualmente la llamada que desea contestar.

---

## Contestación de una llamada estando conectado como agente

1. Puede contestar una llamada según su tipo de entrega de llamadas:
  - Si su modo de entrega de llamadas es respuesta automática, escuchará un tono de bip que le anunciará que ha sido conectado automáticamente a una llamada. No se requiere ninguna acción, salvo dar el saludo estándar.
  - Si su modo de entrega de llamadas es respuesta manual, espere a escuchar un timbre audible y luego presione la tecla programable **Respon.** o el botón de línea/aparición de llamada con el LED que destella.

### Nota:

Si escucha un anuncio que describe el origen de la llamada entrante o el servicio requerido por ésta, espere a que el anuncio termine antes de realizar una acción como presionar Conference, Transfer o un botón de línea.

2. Presione el botón **Release** para terminar la llamada.

---

## Contestación de una llamada no estando conectado como agente

1. Presione la tecla programable **Respon.** si la hay o el botón de línea/aparición de llamada con el LED que destella.
2. Presione el botón **Release** o el botón de línea para terminar la llamada.

---

## Envío de una llamada entrante al correo de voz

Presione la tecla programable **Env. to.** para enviar directamente una llamada entrante al correo de voz. Si su teléfono no muestra una tecla programable **Env. to.**, su administrador no ha dejado disponible esta función.

---

## Ignorar una llamada entrante

Presione **Ignorar** para desactivar el timbre de una llamada entrante.

---

## Silenciamiento de una llamada

Cuando la llamada está silenciada, se enciende la luz del botón Mute y la línea superior muestra el icono de Silencio.

1. Presione el botón **Mute** durante una llamada para que la otra persona no pueda oírle a usted.
2. Presione el botón **Mute** de nuevo para dejar de silenciar la llamada.

---

## Colocación de una llamada en retención

1. Presione **Phone/Exit** para ver la pantalla Teléfono principal, si es necesario.
2. Si no está participando en la línea que desea poner en retención, seleccione esa línea.
3. Presione **Hold**.

**Nota:**

Cuando usted pone una llamada en retención puede aparecer un cronómetro de retención. Para obtener más información consulte [Activación y desactivación del cronómetro de llamada](#).

4. Para recuperar la llamada, presione **Retomar** o el botón de línea de la llamada retenida.

---

## Transferencia de una llamada

1. En la pantalla Teléfono, seleccione la línea que desea transferir.
2. Presione **Transfer**.
3. Marque el número de teléfono *o bien* llame a la persona desde la lista de contactos *o bien* llame a la persona desde la lista Registro de llamadas.
4. Presione **Terminar** o **Transfer** para transferir la llamada.

---

## Llamadas en conferencia

Puede usar la llamada en conferencia para hablar con un máximo de cinco personas que se encuentren en diferentes lugares en una misma llamada. Puede contar con otras opciones de conferencia a través de Conferencia encuéntreme ampliada. Para obtener más información sobre esta función, póngase en contacto con el administrador del sistema. Si está conectado como agente puede poner en conferencia una llamada relacionada con el trabajo (del centro de llamadas) con una llamada normal. Cuando la conferencia termine aparecerá de nuevo la pantalla Agente.

---

## Configuración de una llamada en conferencia

1. En la pantalla Teléfono, seleccione su llamada activa.
2. Presione .
3. Marque el número de teléfono *o llame a la persona desde la lista Contactos* *o llame a la persona desde la lista Registro de llamadas*.
4. Cuando la persona conteste, presione **Unir** para agregar a esa persona a la llamada ya existente.
5. Presione **Agregar** y repita estos pasos para agregar otra persona a la llamada en conferencia.

---

## Adición de una persona en retención a una llamada en conferencia

1. En la pantalla Teléfono, seleccione su llamada activa.
2. Presione **Conference**.
3. Seleccione la llamada en retención que desea agregar a la conferencia.
4. Presione **Retomar** para sacar la llamada de retención.
5. Presione **Unir** o **Conference** para agregar a la persona a la llamada en conferencia.

---

## Colocación de una llamada en conferencia en retención

1. Presione **Hold** durante una llamada en conferencia.

**Nota:**

Cuando usted pone en retención una llamada en conferencia, las otras partes todavía pueden hablar entre sí.

2. Presione **Retomar** u **OK** para reanudar la llamada en conferencia.

---

## Desconexión de la última persona agregada de una llamada en conferencia

1. En la pantalla Teléfono, seleccione su llamada activa.
2. Presione la tecla programable **Desc**.

---

## Llamadas puenteadas

Su teléfono puede mostrar en pantalla una o más líneas puenteadas, además de sus propias líneas. Por lo general una línea puenteadada pertenece a otra persona, pero el puenteadado le permite a usted ver si esa línea está en uso, contestar llamadas en esa línea o integrarse a una llamada en curso en esa línea desde su teléfono. También puede hacer llamadas salientes en una línea puenteadada cuando no está en uso.

---

## Contestación de llamadas en una línea puenteadada

La contestación de una llamada en una línea puenteadada es básicamente igual que una llamada en una línea primaria. Mientras usted está conectado como agente, no se distribuyen llamadas entrantes a ninguna de sus líneas puenteadadas.

---

## Integración a una llamada en una línea puenteadada

Puede integrarse a una llamada existente en una línea puenteadada a menos que esa llamada se relacione con el centro de llamadas.

1. Seleccione la llamada puenteadada en curso a la que desea integrarse.
2. Presione la tecla programable **Puente**.

---

## Realización de una llamada saliente en una línea puenteadada

Cuando usted hace una llamada en una línea puenteadada, está usando la línea de otra persona. El ID de la persona que llama puede mostrar que la llamada proviene de usted o de la persona cuya línea usted está usando. Si tiene preguntas acerca de cómo aparecen el nombre o la extensión ante la persona a quien usted está llamando, póngase en contacto con su administrador de sistema.

1. Seleccione la línea puenteadada que desea usar.
2. Marque el número de teléfono o llame a la persona desde la lista Contactos o llame a la persona desde la lista Registro de llamadas.

---

## Contactos

Puede guardar hasta 100 nombres y números de teléfono.

**Nota:**

Si presiona el botón **Contactos** y no ocurre nada, el administrador del sistema debe haber desactivado el botón y su funcionalidad.

---

## Búsqueda de un contacto

Puede buscar a una persona por su nombre completo (nombre de pila y apellido), nombre de pila y/o apellido parcial, nombre de pila o apellido solamente, o cualquier combinación de nombre de pila o apellido completo o parcial. Si la marcación colgado está deshabilitada, puede ir a cierto grupo de letras en su lista de contactos presionando la tecla asociada en el teclado de marcación. Por ejemplo, si presiona "3", la lista de contactos muestra las entradas que comienzan con 3, D, E o F, dependiendo de sus entradas de contactos específicas.

1. Presione el botón **Contactos**.
2. Presione la tecla programable **Más**.
3. Presione la tecla programable **Buscar**.
4. Ingrese el nombre de pila parcial o completo de la persona, si lo desea. Para ingresar solamente el apellido, omita este paso.
5. Presione la tecla programable **OK**.
6. Ingrese el apellido parcial o completo de la persona.
7. Presione la tecla programable **Buscar** o el botón **OK** para iniciar la búsqueda en la Lista de contactos.
8. Si se encuentra más de un contacto, desplácese a través de los resultados de la búsqueda con la flecha hacia arriba o hacia abajo.
9. Presione la tecla programable **Llamar** para llamar a la persona o presione la tecla programable **+Contactos** para editar la información de contacto.

---

## Visualización de los detalles de los contactos

1. Presione **Contactos**.
2. Seleccione el contacto que desea ver.
3. Presione **Detalles** para ver toda la información disponible para ese contacto.

**Nota:**

Seleccionar Detalles es la única manera de marcar un segundo o tercer número para un contacto.

4. Presione la tecla programable apropiada para llamar o editar este contacto, eliminar este contacto, o volver a la pantalla Contactos.

---

## Adición de un nuevo contacto

1. Presione el botón **Contacts**.
2. Presione la tecla programable **Más**.
3. Presione la tecla programable **Nuevo**.
4. Ingrese el primer nombre mediante el teclado de marcación. Para ingresar caracteres usando el teclado de marcación:
  - a. Presione la tecla del número que corresponde a la letra o número que desea ingresar hasta que aparezca esa letra o número.
  - b. Si los caracteres están en la misma tecla, haga una pausa antes de ingresar el siguiente carácter.
  - c. Ingrese las letras o números restantes.
  - d. Presione **Retr** para eliminar el último carácter.

### Nota:

Si desea quitar una letra, número, espacio o símbolo que esté en medio del texto que ha ingresado, use las flechas de la navegación a derecha e izquierda para colocar el cursor después del carácter que desea quitar. Una vez que el cursor esté en la posición correcta, presione **Retr** para quitar el carácter a la izquierda del cursor.

5. Presione el botón **OK** o la tecla programable **OK**.
6. Ingrese el último nombre mediante el teclado de marcación.
7. Presione el botón **OK** o la tecla programable **OK**.
8. Ingrese el número de teléfono.

### Nota:

Ingrese el número de teléfono tal como si lo estuviera marcando directamente.

9. Presione el botón **OK** o la tecla programable **OK**.
10. Omita este paso si no desea ingresar un tipo. Use la flecha derecha para seleccionar el tipo de número.
11. Presione la tecla programable **Guardar** o el botón **OK**.

---

## Edición de un contacto

1. Presione el botón **Contacts**.
2. Desplácese al contacto que desea editar.
3. Presione **Detalles**.
4. Presione la tecla programable **Editar**.
5. Use el teclado de marcación y las teclas programables para editar el campo que se muestra y/o presione la tecla programable **OK** para ver el campo siguiente.
6. Para guardar sus cambios, presione la tecla programable **Guardar** o el botón **OK**.

---

## Eliminación de un contacto

1. Presione el botón **Contacts**.
2. Desplácese al contacto que desea eliminar.
3. Presione la tecla programable **Detalles**.
4. Presione la tecla programable **Borrar**.

### Nota:

Si presiona **Cancel** antes de presionar **Borrar**, no se quitará la información del contacto.

5. Presione de nuevo la tecla programable **Borrar** para confirmar la eliminación.

---

## Registro de Llamadas

Cuando usted tiene una o más llamadas perdidas, se enciende el botón Call Log. Si usted no está conectado como agente, la línea superior de la pantalla muestra un icono de Llamada perdida con el número de llamadas sin contestar recibidas desde la última vez que accedió al Registro de Llamadas o desde la última vez que se conectó al teléfono, lo que sea más reciente. Para obtener información acerca de la configuración del registro de apariciones de llamadas puenteadas o la completa desactivación del registro de llamadas, consulte [Activación o desactivación del registro de llamadas](#).

**Nota:**

Si presiona el botón **Call Log** y no ocurre nada, el administrador del sistema debe haber desactivado el botón y su funcionalidad.

---

## Visualización del registro de llamadas

1. Presione **Call Log**.

**Nota:**

Puede ir al principio de la lista presionando **Call Log** de nuevo.

2. Desplácese a derecha o izquierda para ver listas separadas de todas las llamadas y de las llamadas perdidas, contestadas o salientes.
3. Desplácese hacia arriba o abajo para ver las entradas que hay en la lista.

---

## Visualización de los detalles del registro de llamadas

1. Presione el botón **Call Log**.
2. Desplácese al número o la llamada que desea ver.
3. Presione la tecla programable **Detalles**.
4. Presione la tecla programable **Atrás** para volver a la vista de lista, o presione la tecla programable **Llamar** para llamar a esa persona, o presione la tecla programable **+Contactos** para agregar a esa persona a su lista Contactos.

---

## Adición de una entrada del registro de llamadas a la lista Contactos

1. Presione la tecla programable **Reg Ilam**.
2. Desplácese para seleccionar la persona y el número que desea agregar a su lista de contactos.
3. Presione la tecla programable **Detalles**.
4. Presione la tecla programable **+Contactos**.
5. Edite el nombre y el número de teléfono, si es necesario.
6. Seleccione el tipo de número (casa, trabajo, móvil).
7. Presione la tecla programable **Guardar** o el botón **OK**.

---

## Remoción de una entrada del registro de llamadas

1. Presione el botón **Call Log**.
2. Desplácese al número que desea eliminar.
3. Presione la tecla programable **Más**.
4. Presione la tecla programable **Borrar**.
5. Presione de nuevo la tecla programable **Borrar** para confirmar, o presione **Cancel** si no desea eliminarlo.

---

## Borrado de todas las entradas del registro de llamadas

Al borrar todas las entradas de un registro de llamadas pueden eliminarse o no todas las entradas de todos los registros. Por ejemplo, si está viendo la lista Llamadas salientes, sólo se eliminan de ese registro las llamadas salientes. Sin embargo, si está viendo la lista Todas las Llamadas, al presionar la tecla programable Borr tds se eliminan del registro todas las llamadas.

1. Presione el botón **Call Log**.
2. Presione la tecla programable **Más**.
3. Presione la tecla programable **Borr tds**.
4. Presione la tecla programable **Borr tds** para confirmar, o presione **Cancel** si no desea eliminar el registro.

---

## Activación o desactivación del registro de llamadas

Puede activar o desactivar el registro de llamadas. Además de registrar sus llamadas primarias, si tiene apariciones de llamadas puenteadas puede optar por incluirlas o no en su registro de llamadas. Para incluir en su registro de llamadas únicamente las llamadas en sus líneas primarias, desactive Registrar llamadas en puente.

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración...
3. Desplácese hacia abajo hasta Aplicaciones...
4. Presione **Selecc**.
5. Seleccione Registrar llamadas o Registrar llams en puente.
6. Para activar o desactivar el registro de llamadas o el registro de llamadas puenteadas, presione la tecla programable **Cambiar** u **OK** o la flecha de navegación a derecha o izquierda.

### **Nota:**

Para registrar las llamadas puenteadas debe estar activado el registro de llamadas. Si el registro de llamadas está desactivado, no se registran llamadas aunque esté activado Registrar llamadas en puente.

7. Presione **Guardar** para almacenar el ajuste.

---

## Recuperación de mensajes

Presione el botón **Message** para conectarse directamente al sistema de correo de voz. El botón Message encendido y una luz roja en la esquina superior derecha del teléfono indican cuando tiene mensajes esperando. Sus mensajes son una tarea administrada. Póngase en contacto con su administrador del sistema si tiene preguntas. Los mensajes de correo de voz son sólo para su extensión y no son mensajes relacionados con el agente o con el centro de llamadas.

---

## Ingreso al correo de voz

1. Para ingresar al correo de voz, presione el botón **Message**.
2. Siga las indicaciones de voz del sistema de correo de voz.

---

## Acerca de Funciones avanzadas del teléfono

Los sistemas de administración de llamadas de Avaya ofrecen muchas funciones telefónicas avanzadas como los botones para Remitir llamada y Enviar todas las llamadas. Estas funciones se administran en los botones de función de su teléfono. Las

funciones se identifican en las etiquetas de papel asociadas. Las funciones que han sido administradas para su teléfono se indican también en el Menú Funciones, al que puede acceder desde la pantalla Teléfono.

Las funciones de que usted dispone dependen de lo que su administrador haya asignado a su teléfono. A continuación se explican dos de las funciones administradas más comunes. Para obtener mayor información acerca todas las funciones que están disponibles para su extensión, póngase en contacto con su administrador de sistema.

**Nota:**

Algunas funciones no trabajan cuando usted se conecta como agente.

---

## Acceso al Menú Funciones

1. En la pantalla Teléfono, desplácese a la derecha para acceder a la primera función del Menú Funciones.

**Nota:**

Para volver a la pantalla Teléfono principal, presione el botón **Phone/Exit** o la tecla programable **Salir**.

2. Desplácese hacia abajo para ver las funciones que han sido administradas para su extensión.

**Nota:**

El LED verde al lado del botón de Función indica si la función está actualmente activada o desactivada. Si la luz está encendida, la función está activada. El LED rojo al lado del botón de Función parpadea mientras la etiqueta de la función se muestra en pantalla.

## Envío de todas las llamadas

La función Enviar todas las llamadas (ETL) le permite enviar todas sus llamadas entrantes directamente a un número de cobertura predefinido, por lo general su correo de voz. Las llamadas entrantes suenan una vez en su extensión y luego van directamente a un número configurado por su administrador de sistema. Si está conectado como agente no puede enviar a cobertura sus llamadas de centro de llamadas.

## Envío de una llamada a otro número

Siga este procedimiento solamente si ve una tecla programable **Env. to..** Si no ve una tecla programable **Env. to.**, esta función no está administrada en su teléfono.

**Nota:**

No puede enviar llamadas del centro de llamadas a otro teléfono.

1. Para enviar todas las llamadas a cobertura, presione el botón de función **Enviar todas las llamadas**.

Se enciende el LED verde junto al botón de función y aparece la tecla programable **Env. to..**

2. Para desactivar la función, presione el botón de función **Enviar todas las llamadas**.

Se apaga el LED verde al lado del botón de función.

## Remisión de una llamada

La función Remisión de llamada le permite remitir sus llamadas entrantes a otro número. Cada vez que use esta función deberá ingresar el número de teléfono adonde se remitirán

las llamadas. Sólo puede remitir llamadas a números internos, y sólo cuando no esté conectado como agente.

1. Presione el botón de función Remisión de llamada.
2. Marque el número de teléfono adonde desea remitir sus llamadas y presione la tecla programable **Entrar**.  
Se enciende el LED verde al lado del botón de función.
3. Para desactivar la remisión de llamadas presione el botón de función **RemtLI**.  
Se apaga el LED verde al lado del botón de función.

**Nota:**

Si usa un Código de acceso a la función para activar la remisión de llamadas, la activación de la función de indica mediante un tono de confirmación.

### Desactivación de la remisión de llamadas

1. En la pantalla Teléfono, desplácese a la derecha para acceder al menú Funciones.
2. Desplácese hacia abajo y seleccione Remisión de llamada.
3. Presione **OK** para desactivar la remisión de llamadas. Si la remisión de llamadas está asignada a un botón de función, simplemente presione ese botón para desactivar la remisión de llamadas.

---

## Menú Avaya

Puede usar el Menú Avaya para ajustar y personalizar las opciones y ajustes de su teléfono, obtener información acerca de los ajustes de su teléfono y de la red, y desconectarse. Cuando presione el botón **A** verá el siguiente menú:

- Opciones/Configuración...
- Info de red...
- Acerca de Avaya Agent Deskphone
- ¿Desconectar extensión?

Opciones/Configuración le permite cambiar sus ajustes de llamada, ajustar el brillo y el contraste, seleccionar su patrón de timbre, etc.

Información de red muestra un resumen de los parámetros relacionados con la red para su teléfono.

Acerca de Avaya Agent Deskphone proporciona el número de versión del software de su teléfono.

Desconectar extensión le permite terminar la sesión en el teléfono para proteger sus ajustes o permitir que ingrese otro usuario. Si está conectado como agente, este submenú no estará disponible.

**Nota:**

Los submenús que aparecen dependen de cómo se administró su extensión. Puede que algunos submenús no estén disponibles.

---

## Opciones/Configuración

El menú Opciones/Configuración contiene opciones para:

- Config llamadas...
- Aplicaciones...

- Pantalla/Sonido...
- Idioma/Región...

Config. llamada incluye opciones para mostrar automáticamente la pantalla Teléfono cuando usted reciba una llamada entrante, para mostrar los cronómetros de llamada, y para controlar el funcionamiento de Remarcación.

Aplicaciones incluye opciones para activar o desactivar el registro de llamadas e incluir las llamadas puenteadas en su registro de llamadas.

Pantalla/Sonido incluye opciones para ajustar el brillo y el contraste, patrón de timbre, ganancia automática del auricular y tonos de error y clics de los botones de su teléfono.

Los ajustes de Idioma/Región incluyen opciones para cambiar el idioma de la pantalla y configurar el formato de hora.

### **Activación o desactivación de la visualización de llamadas entrantes**

Puede mostrar automáticamente las llamadas entrantes en sus respectivas líneas de aparición de llamada. Puede activar o desactivar la opción Mostrar llamada entrante.

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Seleccione Config. llamada.
4. Si no aparece, desplácese a Mostrar llam. entrante.
5. Para activar o desactivar Mostrar llamada entrante, presione la tecla programable **Cambiar**, el botón **OK** o la flecha de navegación a derecha o izquierda.
6. Presione **Guardar** para almacenar el ajuste.

### **Configuración de las opciones de remarcación**

Puede configurar Volver a marcar para marcar el último número que usted marcó o para mostrar una lista de los seis últimos números que marcó.

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Seleccione Config. llamada.
4. Desplácese a Volver a marcar.
5. Presione la tecla programable **Cambiar**, el botón **OK** o las flechas de navegación hacia izquierda o derecha para alternar entre Un número y Lista.
6. Presione **Guardar** para almacenar el ajuste.

### **Activación y desactivación del cronómetro de llamada**

Puede configurar su teléfono para mostrar automáticamente la duración de las llamadas. Puede activar o desactivar la visualización del cronómetro de llamada.

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Seleccione Config. llamada.
4. Desplácese hasta Mostrar temp. llamada.
5. Para activar o desactivar la visualización del cronómetro de llamada, presione la tecla programable **Cambiar**, el botón **OK** o la flecha de navegación a derecha o izquierda.
6. Presione la tecla programable **Guardar** para almacenar el ajuste.

### **Ajuste del brillo o el contraste de la pantalla**

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Seleccione Pantalla/Sonido...
4. Desplácese a Brillo o Contraste.
5. Desplácese a derecha o izquierda para ajustar el brillo o el contraste.
6. Presione **Guardar** para almacenar el ajuste.

### **Activación o desactivación de los sonidos de clic de los botones**

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Desplácese hacia abajo y seleccione Pantalla/Sonido....
4. Desplácese a Clics audibles.
5. Para activar o desactivar los clics de los botones, presione la tecla programable **Cambiar**, el botón **OK** o la flecha de navegación a derecha o izquierda.
6. Presione la tecla programable **Guardar** para almacenar el ajuste.

### **Activación o desactivación de los tonos de error**

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Desplácese a Pantalla/Sonido.... y selecciónela.
4. Desplácese a Tonos de error.
5. Para activar o desactivar el tono de error, presione la tecla programable **Cambiar**, el botón **OK** o la flecha de navegación a derecha o izquierda.
6. Presione la tecla programable **Guardar** para almacenar el ajuste.

### **Personalización del patrón de timbre**

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Desplácese hacia abajo y seleccione Pantalla/Sonido....
4. Desplácese hacia abajo hasta Timbre personalizado.
5. Presione la tecla programable **Cambiar** para escuchar los patrones de timbre o desplácese a derecha o izquierda para reproducir los patrones.
6. Presione la tecla programable **Guardar** para convertirlo en su patrón de timbre.

### **Configuración del control automático de ganancia**

El Control automático de ganancia ayuda a mantener un nivel de sonido constante en el auricular, aumentando o disminuyendo automáticamente la ganancia según el nivel de la señal. Para las señales de alto nivel se disminuye la ganancia, mientras que para las señales de bajo nivel se aumenta la ganancia.

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Desplácese hacia abajo y seleccione Pantalla/Sonido....
4. Desplácese a Auto ganancia audífonos.
5. Para activar o desactivar el control automático de ganancia, presione la tecla programable **Cambiar**, el botón **OK** o la flecha de navegación a derecha o izquierda.
6. Presione la tecla programable **Guardar** para almacenar el ajuste.

## Cambio de idioma

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Desplácese a Idioma/Región.
4. Desplácese a Idioma.
5. Desplácese al idioma deseado y presione la tecla programable **Selecc**.

### **Nota:**

Si sólo hay disponible un idioma, aparecerá únicamente la tecla programable **Atrás**. Puede haber otros idiomas disponibles. Póngase en contacto con el administrador del sistema.

6. Presione la tecla programable **Sí** para confirmar el cambio al idioma seleccionado.

## Configuración del formato de hora

Usted puede cambiar la manera en que la hora aparece en su pantalla, ya sea como 12 ó 24 horas.

1. Presione el botón **A**.
2. Seleccione Opciones/Configuración.
3. Desplácese a Idioma/Región.
4. Desplácese a Formato hora.
5. Para cambiar el formato en que aparece la hora, presione la tecla programable **Cambiar** o la flecha de navegación a izquierda o derecha.
6. Presione la tecla programable **Guardar** para almacenar el ajuste.

## Visualización de la información de red

1. Presione el botón **A**.
2. Desplácese a Info de red...
3. Desplácese hasta o seleccione Parámetros sonido..., o Parámetros dirección IP..., o Calidad de servicio..., o Interfaces..., o Varios....
4. Presione la tecla programable **Selecc** o el botón **OK**.
5. Presione la tecla programable **Atrás** para volver al ítem anterior mostrado.



## Índice

<b>A</b>		<b>F</b>	
Ajustes de llamada		Flechas de navegación	
configuración de la visualización de		arriba y abajo.....	<a href="#">12</a>
llamadas entrantes.....	<a href="#">25</a>	izquierda y derecha.....	<a href="#">12</a>
configuración de los cronómetros de		Formato de hora.....	<a href="#">27</a>
llamada.....	<a href="#">25</a>	Funciones avanzadas del teléfono	
opciones de remarcación.....	<a href="#">25</a>	acerca de.....	<a href="#">22</a>
Aplicaciones		Funciones	
Contactos.....	<a href="#">19</a>	acceso.....	<a href="#">23</a>
registro de llamadas.....	<a href="#">22</a>		
Avaya Menu		<b>I</b>	
sonidos de clic de los botones.....	<a href="#">26</a>	Idioma	
<b>C</b>		cambio.....	<a href="#">27</a>
Cobertura.....	<a href="#">23</a>	Ingreso a su extensión telefónica.....	<a href="#">13</a>
Conexión a su teléfono.....	<a href="#">13</a>	Ingreso como usuario invitado.....	<a href="#">13</a>
Configuración del teléfono		Ingreso de invitado.....	<a href="#">13</a>
acerca de.....	<a href="#">24</a>	Ingreso del agente.....	<a href="#">13</a>
Contactos		Ingreso	
acerca de.....	<a href="#">19</a>	como agente.....	<a href="#">13</a>
adición de una nueva persona.....	<a href="#">20</a>	<b>L</b>	
adición desde el registro de llamadas.....	<a href="#">21</a>	LEDs de botones de aparición de llamada/ línea	
búsqueda.....	<a href="#">19</a>	acerca de.....	<a href="#">11</a>
edición.....	<a href="#">20</a>	LEDs de botones de función	
eliminación.....	<a href="#">20</a>	acerca de.....	<a href="#">11</a>
selección.....	<a href="#">19</a>	LEDs	
Contestación de llamadas.....	<a href="#">15</a>	acerca de.....	<a href="#">11</a>
Control automático de ganancia		Lista Contactos	
configuración.....	<a href="#">26</a>	llamada a una persona.....	<a href="#">15</a>
Correo de voz		Llamada a una persona	
envío de una llamada entrante.....	<a href="#">16</a>	desde el registro de llamadas.....	<a href="#">15</a>
ingreso al.....	<a href="#">22</a>	desde la lista Contactos.....	<a href="#">15</a>
Cronómetros de llamada		Llamada entrante	
configuración.....	<a href="#">25</a>	Ignorar llamada.....	<a href="#">16</a>
<b>D</b>		Llamadas en conferencia	
Desconexión de su extensión telefónica....	<a href="#">13</a>	acerca de.....	<a href="#">17</a>
Desconexión del agente.....	<a href="#">13</a>	adición de una persona en retención.....	<a href="#">17</a>
Desconexión		colocación de una llamada en retención... <a href="#">18</a>	
como agente.....	<a href="#">13</a>	configuración.....	<a href="#">17</a>
Desplazamiento y navegación		desconexión de la última persona.....	<a href="#">18</a>
acerca de.....	<a href="#">12</a>	Llamadas entrantes	
<b>E</b>		contestación.....	<a href="#">15</a>
Estado de trabajo.....	<a href="#">14</a>	envío a cobertura.....	<a href="#">23</a>
Etiquetas de papel		remisión.....	<a href="#">24</a>
acerca de.....	<a href="#">12</a>	transferencia.....	<a href="#">17</a>
ETL.....	<a href="#">23</a>		

Llamadas puenteadas		Patrón de timbre	
acerca de.....	<a href="#">18</a>	cambio.....	<a href="#">26</a>
contestación.....	<a href="#">18</a>	Pedestal del teléfono	
integración.....	<a href="#">18</a>	acerca de.....	<a href="#">13</a>
Llamadas salientes			
realización de llamadas.....	<a href="#">15</a>	<b>R</b>	
realización de una llamada en una línea puenteadas.....	<a href="#">18</a>	Registro de llamadas.....	<a href="#">21</a>
remarcación de un número.....	<a href="#">15</a>	borrado de entradas.....	<a href="#">22</a>
		desactivación.....	<a href="#">22</a>
<b>M</b>		llamada a una persona.....	<a href="#">15</a>
Mensajes		registrar llamadas puenteadas.....	<a href="#">22</a>
.....	<a href="#">22</a>	remoción de una entrada.....	<a href="#">21</a>
Menú Avaya		visualización.....	<a href="#">21</a>
acerca de.....	<a href="#">24</a>	visualización de los detalles.....	<a href="#">21</a>
ajuste del brillo o contraste.....	<a href="#">26</a>	Remisión	
personalización del patrón de timbre.....	<a href="#">26</a>	de una llamada.....	<a href="#">24</a>
tonos de error.....	<a href="#">26</a>	desactivación.....	<a href="#">24</a>
Modo de trabajo.....	<a href="#">14</a>	Retención	
Modo/estado de trabajo del agente.....	<a href="#">14</a>	llamadas en conferencia.....	<a href="#">18</a>
Mostrar llamada entrante			
activación o desactivación.....	<a href="#">25</a>	<b>S</b>	
		Silenciamiento de llamadas.....	<a href="#">16</a>
<b>O</b>		Skills.....	<a href="#">14</a>
Opciones avanzadas		Skills del agente.....	<a href="#">14</a>
cambio de idioma.....	<a href="#">27</a>	Sonidos de clic de los botones	
configuración del control automático de ganancia.....	<a href="#">26</a>	configuración.....	<a href="#">26</a>
Opciones de remarcación			
configuración.....	<a href="#">25</a>	<b>T</b>	
Opciones y configuración.....	<a href="#">24</a>	Tonos de error	
Opciones/Configuración		desactivación.....	<a href="#">26</a>
acerca de.....	<a href="#">24</a>	Transferencia.....	<a href="#">17</a>
<b>P</b>		<b>V</b>	
Pantalla		Volver a marcar.....	<a href="#">15</a>
ajuste del brillo.....	<a href="#">26</a>		
ajuste del contraste.....	<a href="#">26</a>		