



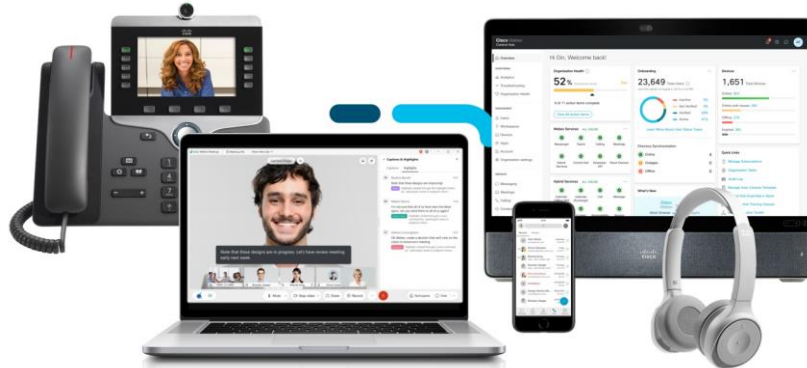
# **Instructivo de Uso** **Comunicaciones Unificadas** **Webex Calling**

## Tabla de contenido

1.	Descripción del Servicio	3
2.	Inicio de Sesión Aplicación Webex App.	4
3.	Reconocimiento Interfaz de Webex Calling	6
4.	Funciones Básicas de Llamadas	6
4.1.	Realizar llamada telefónica a la PSTN.	6
4.2.	Contestar Llamada Telefónica.	7
4.3.	Controles Durante Llamada.	7
4.4.	Consultar histórico de Llamadas.	8
4.5.	Programar desvío de Llamadas.	9
5.	Funciones Avanzadas de Llamadas	10
5.1.	Poner Llamada en Espera.	10
5.2.	Realizar transferencia Ciega de Llamada.	11
5.3.	Realizar Transferencia Consultada de Llamada.	12
5.4.	Realizar llamada conferencia	13
6.	Dispositivos Telefónicos – Conexiones	14
6.1.	Teléfonos 7811 y 7821	14

## 1. Descripción del Servicio

---



Comunicaciones Unificadas sobre Cisco Webex Calling es una solución comprobada de colaboración en equipo y llamadas basada en la nube y de nivel empresarial que combina llamadas, reuniones, mensajería, centro de contacto y dispositivos integrados en una sola experiencia de usuario, lo que brinda a su compañía todo lo que su fuerza laboral necesita para sea productivo desde cualquier lugar.

Webex Calling trabaja con las herramientas de sus empleados y contratistas; ya está en uso y está diseñado para garantizar que las comunicaciones y los datos de su empresa estén protegidos. Puede trabajar desde cualquier lugar con capacidades completas de control de llamadas que son fáciles de adquirir, incorporar y administrar a través de un portal de administración central.

Con Webex Calling, permite que se reemplace su sistema actual de telefonía (PBX) local por una solución de llamadas en una nube confiable a nivel mundial. Webex Calling ofrece el acceso a la PSTN de Tigo de manera centralizada optimizando los costos de conexión a la red pública de telefonía.

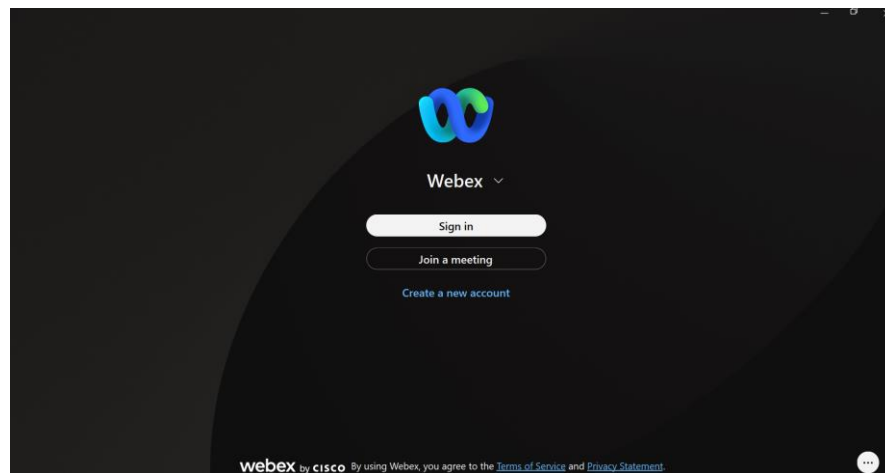
Como parte de la solución de Webex Calling se tiene la aplicación modular, Webex App, la cual permitirá elegir los servicios que se van a tener para cada usuario incluyendo telefonía, mensajería y reuniones. Para este último punto se tiene en las licencias de telefonía de la solución de Webex Calling la solución de reuniones de Webex en su forma básica en donde cada usuario puede hacer reuniones con usuarios internos o externos de su compañía teniendo 100 participantes por un tiempo de 40 minutos.

La solución de Webex Calling tiene características básicas de un sistema de telefonía como el establecimiento de llamadas internas, externas, reenvío de llamadas, llamada en espera, buzón de voz, permisos de llamadas, acceso a la red pública telefónica de Tigo, así como características avanzadas como encolamiento de llamadas con roles de supervisor, agente,

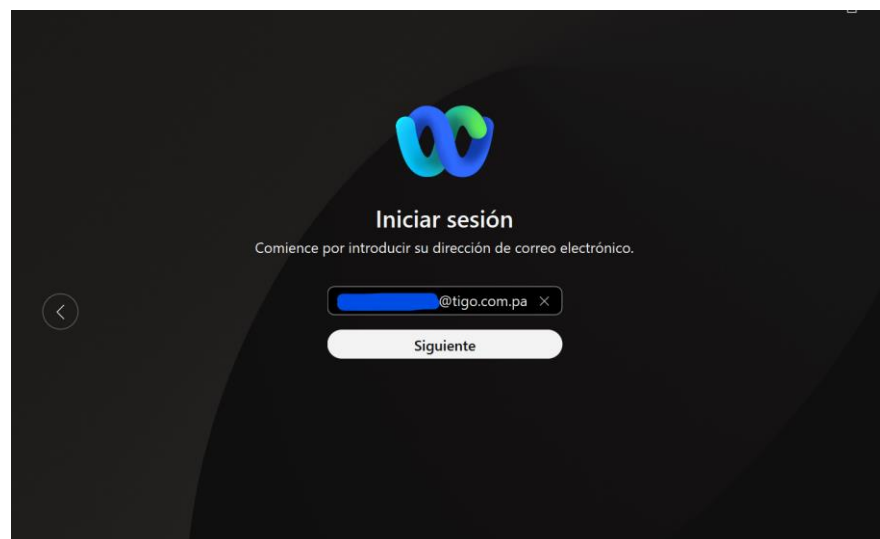
reportería, grupos de llamadas, cliente recepcionista, paging, etc que hacen esta solución en nube la más completa del mercado.

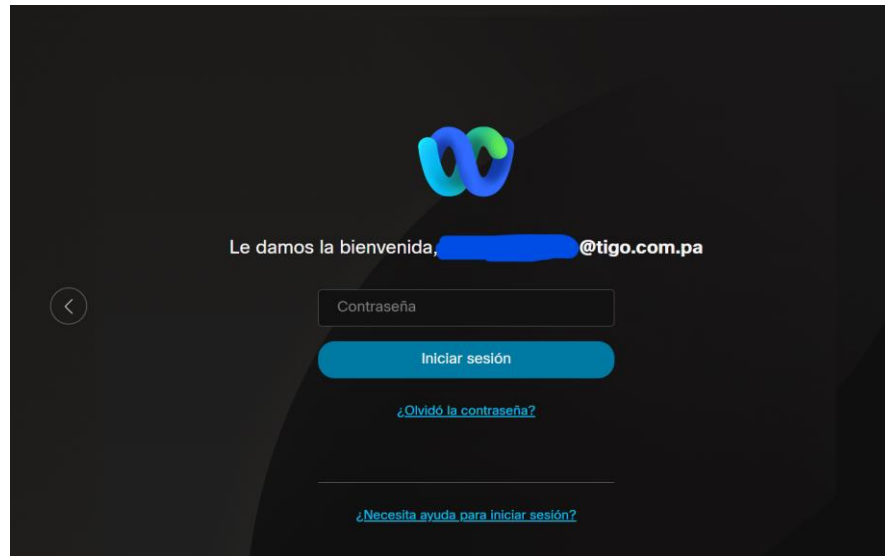
## 2. Inicio de Sesión Aplicación Webex App.

**Paso 1.** Abra la aplicación de Webex App y haga clic sobre el botón “Sign in” e ingrese la cuenta de correo electrónico asignada por su empresa. Posteriormente haga clic en el botón “Next”.



**Paso 2.** Ingrese la contraseña asociada a la cuenta de correo electrónico.



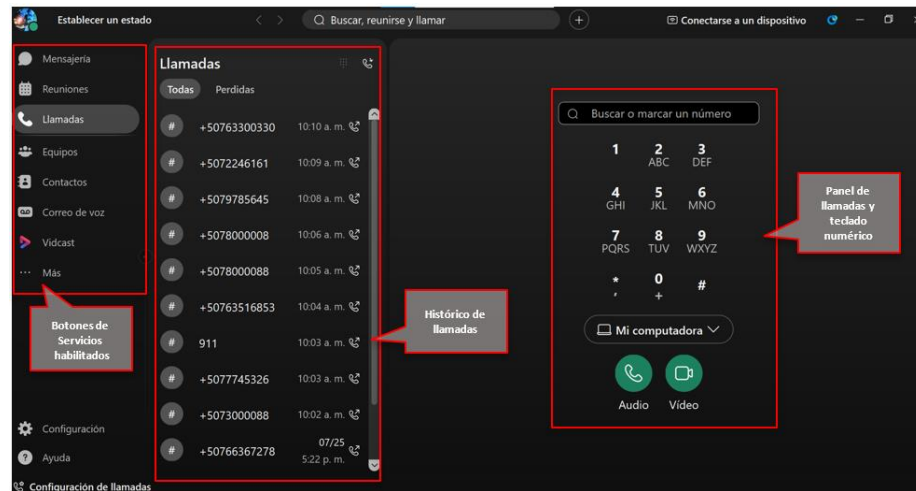


**Paso 3.** Realice el doble factor de autenticación si éste se encuentra activo en su organización.



### 3. Reconocimiento Interfaz de Webex Calling

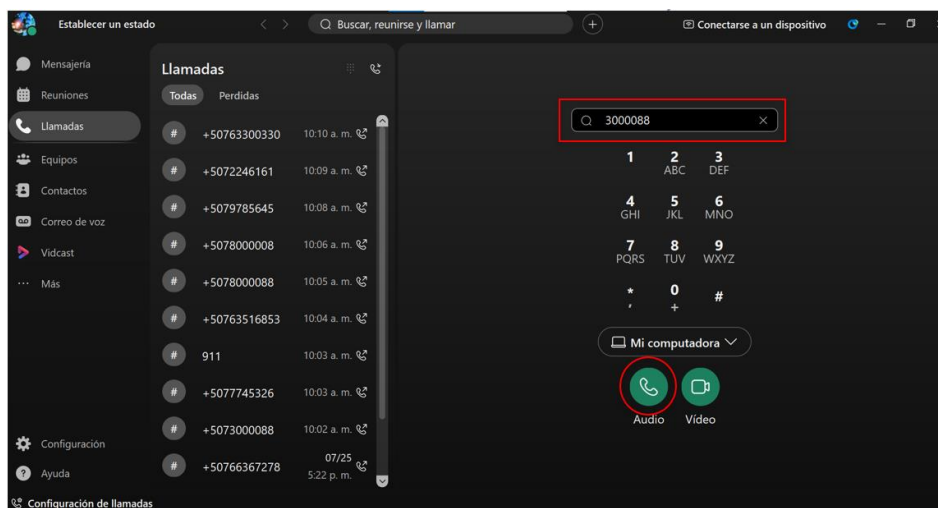
**Paso 1.** Haga clic sobre el icono de Llamadas de la aplicación Webex Calling para descubrir todas las nuevas funcionalidades activas en la aplicación.

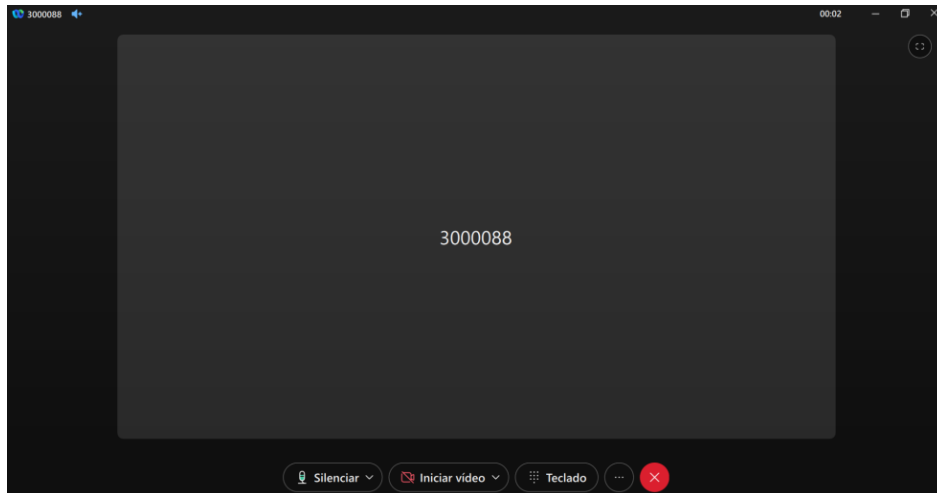


### 4. Funciones Básicas de Llamadas

#### 4.1. Realizar llamada telefónica a la PSTN.

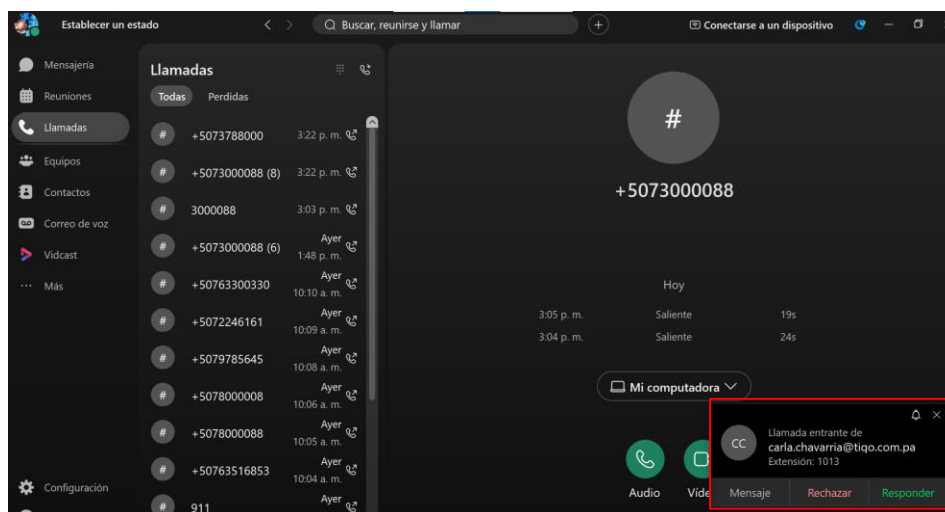
Con ayuda del teclado numérico o el campo de búsqueda, digite el número telefónico al cual desea llamar, y posterior mente haga clic en el botón “Llamar”.





#### 4.2. Contestar Llamada Telefónica.

Cuando se recibe una llamada telefónica, la aplicación Webex Calling genera una alerta visual en modo de ventana emergente, haga clic en el botón verde “Answer/Contestar” para contestar la llamada o clic en el botón rojo “Decline/Rechazar” para rechazarla.

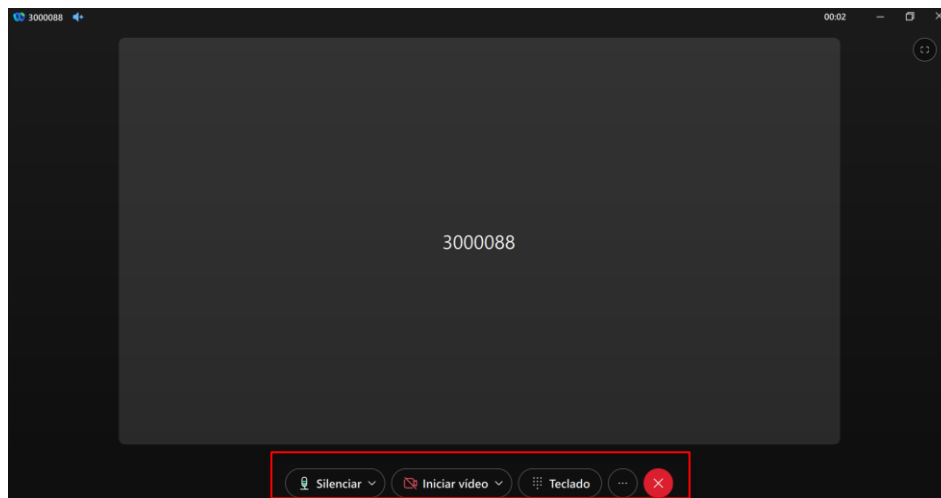
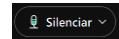


#### 4.3. Controles Durante Llamada.

Durante la llamada telefónica encontrar distintos controles u opciones que le permitirán gestionar la llamada en curso.

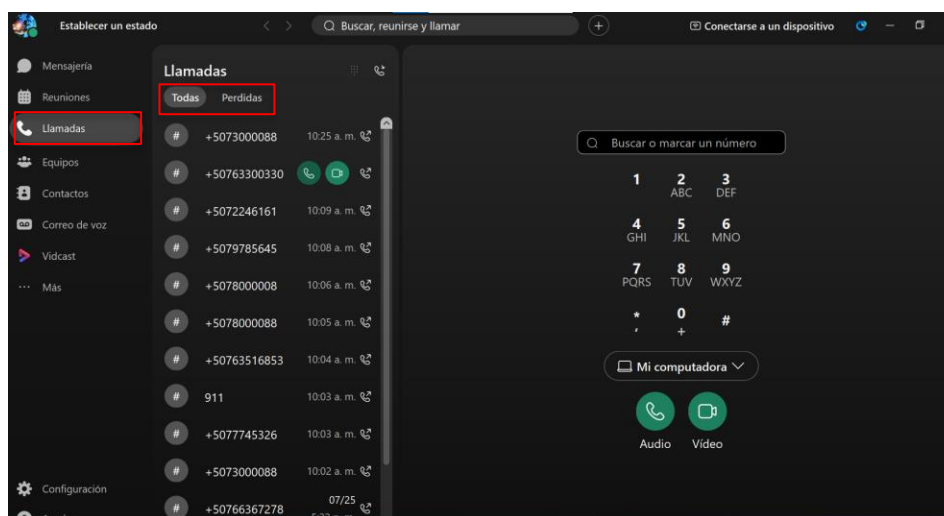
- Haga clic sobre el icono del teclado numérico para poder ingresar opciones numéricas durante la llamada.

- Haga clic sobre el botón ... Más para acceder al resto de controles disponibles en la llamada como (poner en espera, transferir, conferencia y estadísticas de llamada)
- Haga clic sobre el botón con el icono del Micrófono para silenciar la llamada.
- Para colgar la llamada, haga clic en el botón rojo con el icono X.



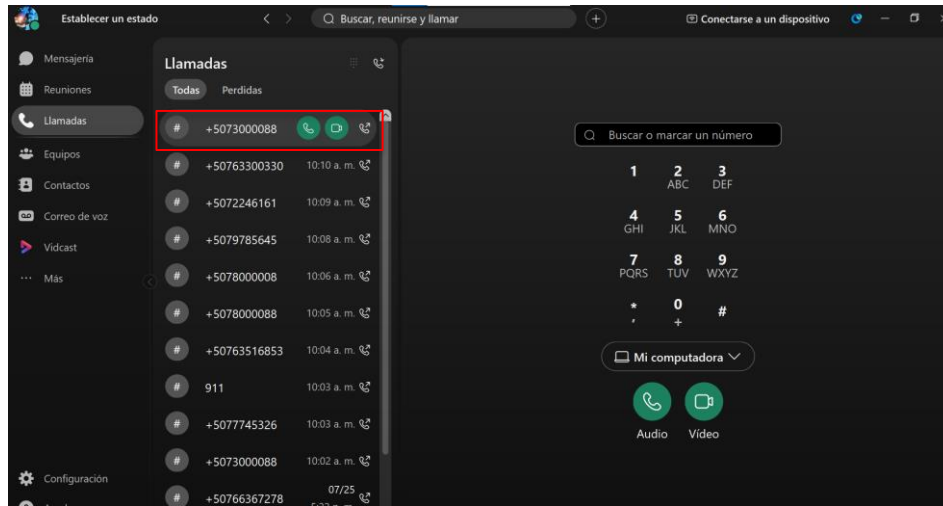
#### 4.4. Consultar histórico de Llamadas.

En el panel de control de llamadas, seleccione la opción (Todas/Perdidas) para visualizar el histórico de llamadas correspondientes.



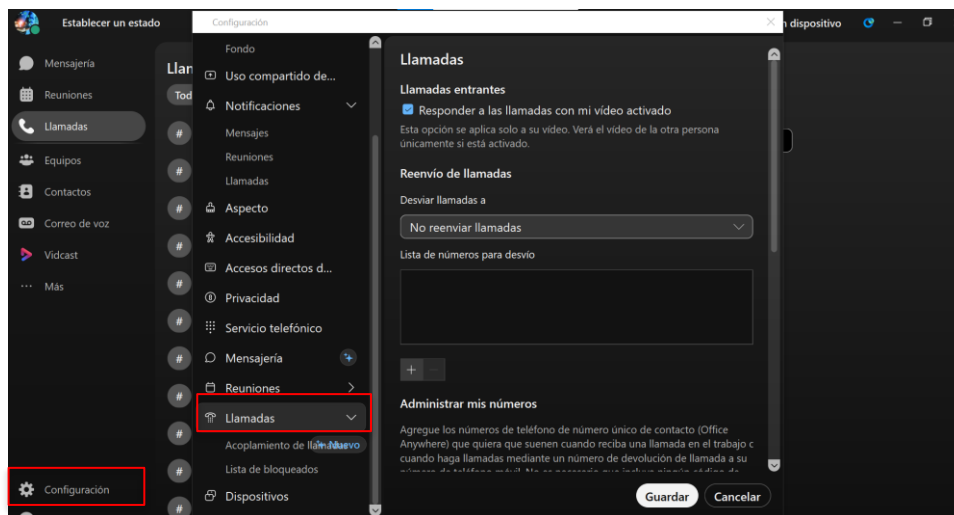
Posicione el cursor del mouse sobre el registro telefónico para efectuar la llamada desde el botón de llamadas que se despliega desde dicho punto.



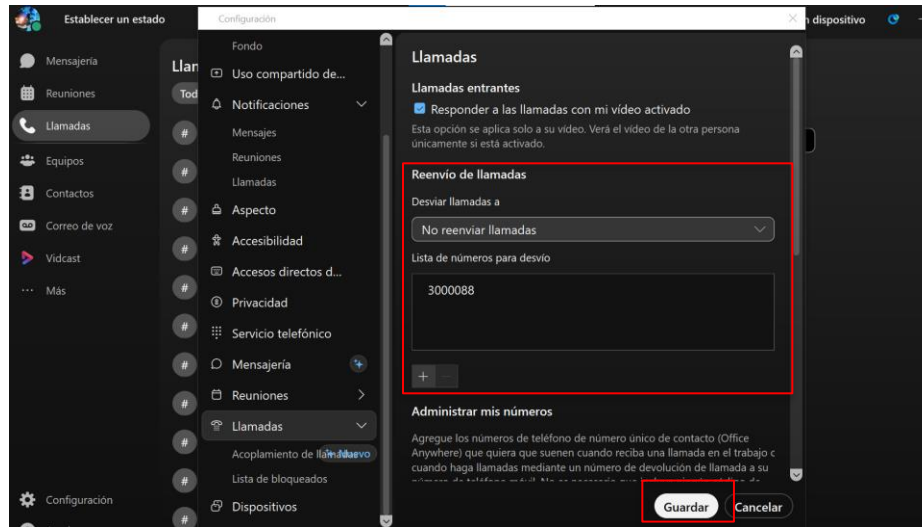


#### 4.5. Programar desvío de Llamadas.

Desde el control “Configuración”, puede programar que la llamada entrante se desvíe al buzón de voz, se reenvíe a un número interno o se reenvíe a un número externo. Para configurar los desvíos de llamada haga clic en la lista desplegable y seleccione el destino al cual desea desviar la llamada.





Para configurar la lista de números a los cuales desea desviar la llamada, haga clic en el botón “Llamadas/ Abrir desviar llamadas a”.

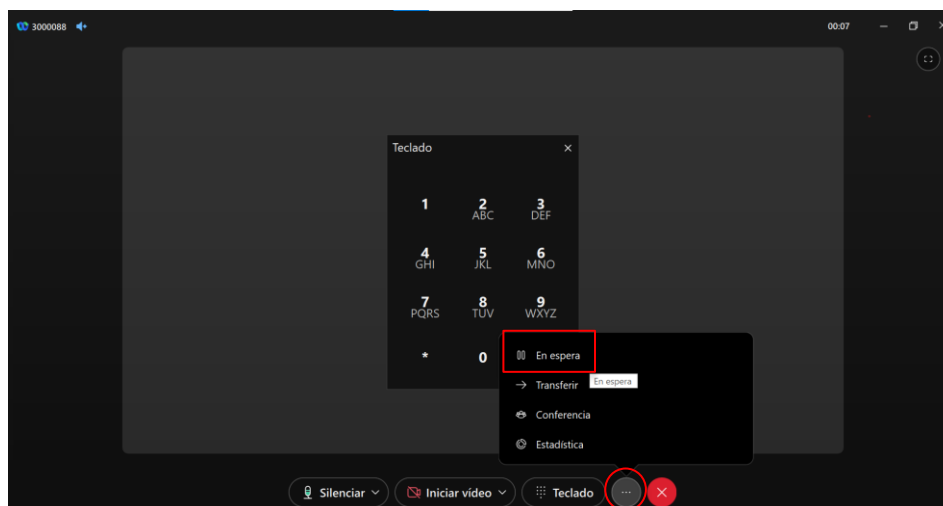



Haga clic en el botón “+” y posteriormente ingrese el nuevo destino telefónico. Finalmente haga clic en el botón “Guardar”.

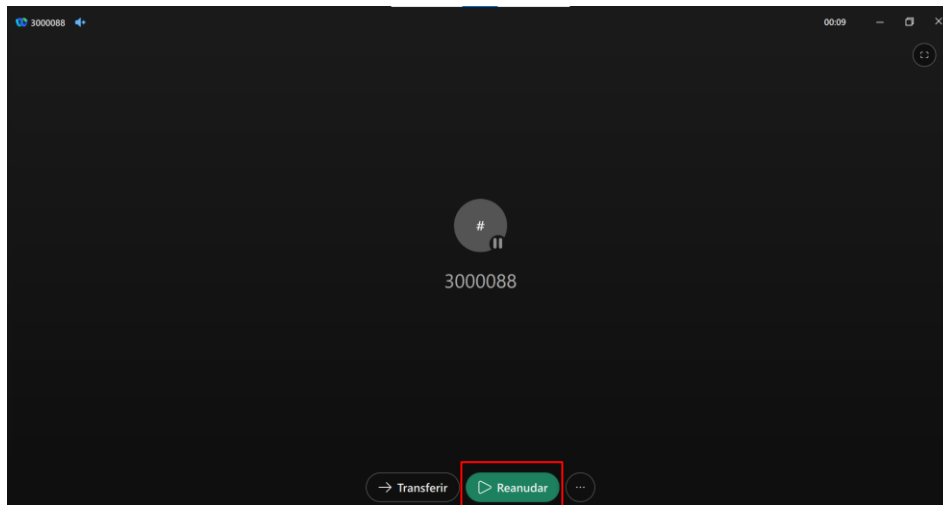
## 5. Funciones Avanzadas de Llamadas

### 5.1. Poner Llamada en Espera.


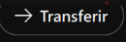
Durante una llamada telefónica haga clic sobre el botón más  y posteriormente haga clic sobre el botón poner en espera.  En espera

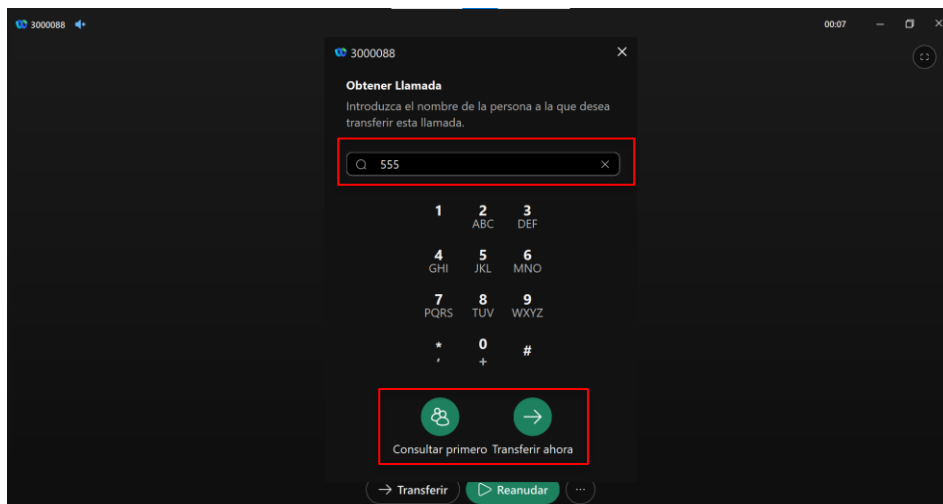


Para recuperar la llamada, haga clic en el botón “Resume”. Finalice la llamada haciendo clic en el botón rojo con el icono de la X .




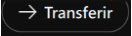
## 5.2. Realizar transferencia Ciega de Llamada.

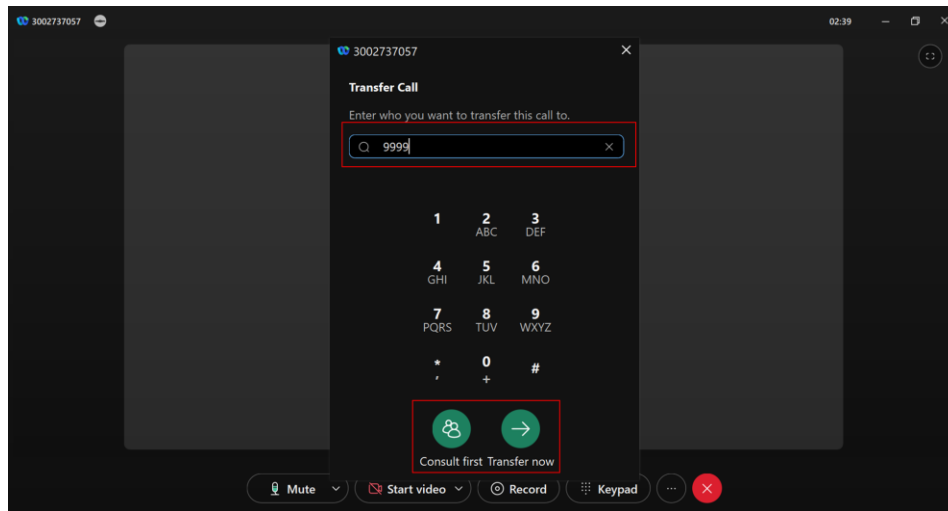
Durante una llamada telefónica haga clic sobre el botón más  y posteriormente haga clic en el icono Transferir .



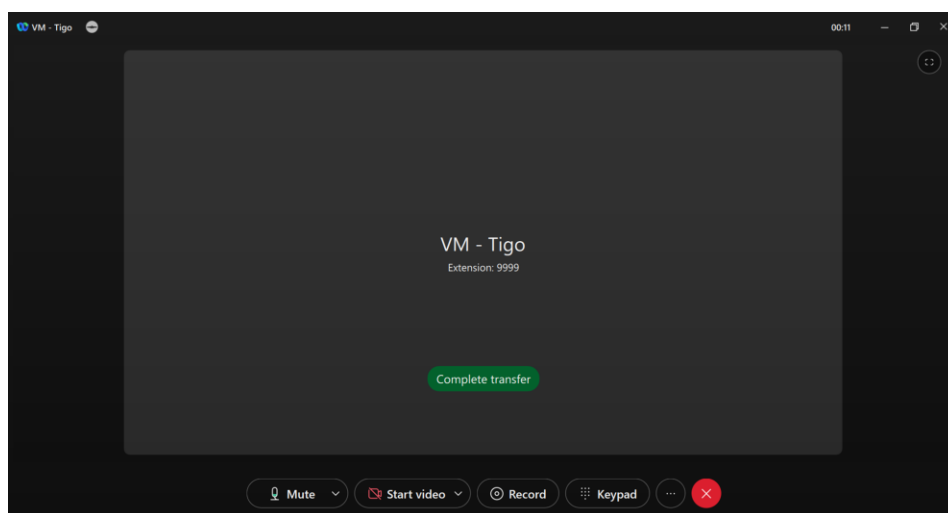
Posteriormente, diligencie el campo de invitar a alguien con el nombre o número de contacto al cual desea transferir. Finalmente haga clic en el botón de transferir llamada "Transferir ahora".

### 5.3. Realizar Transferencia Consultada de Llamada.


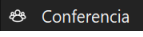
Durante una llamada telefónica haga clic sobre el botón más  y posteriormente haga clic en el icono transferir .

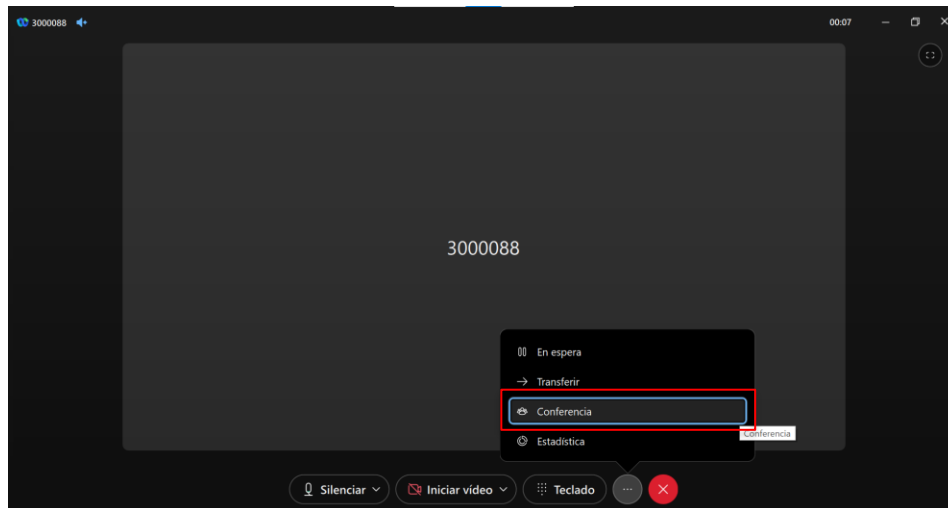


Posteriormente, diligencie el campo de invitar a alguien con el nombre o número de contacto al cual desea transferir. finalmente haga clic en el botón de transferir llamada “Consultar primero”. Una vez se conteste y anuncie la llamada que se desea transferir, haga clic en el botón “Completar transferencia”.

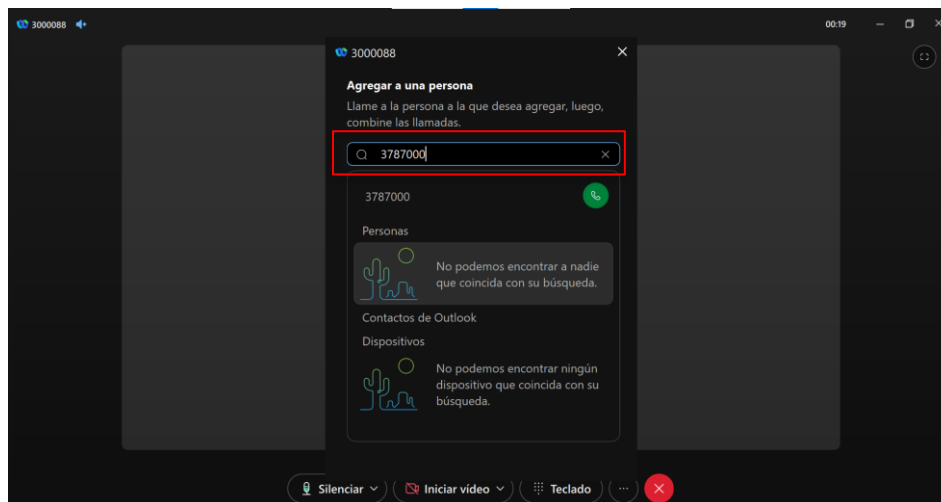


## 5.4. Realizar llamada conferencia

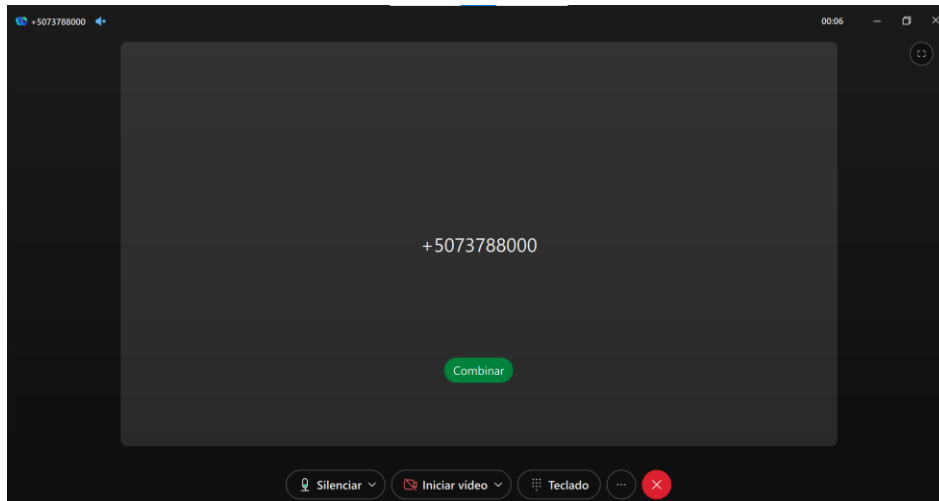
Durante una llamada telefónica haga clic sobre el botón mas . Posteriormente, haga clic sobre el botón “Conferencia” .



En el campo de búsqueda ingrese el número telefónico o contacto de la persona con la cual se desea realizar la conferencia. Posteriormente hacer clic en el botón verde con el icono del teléfono.



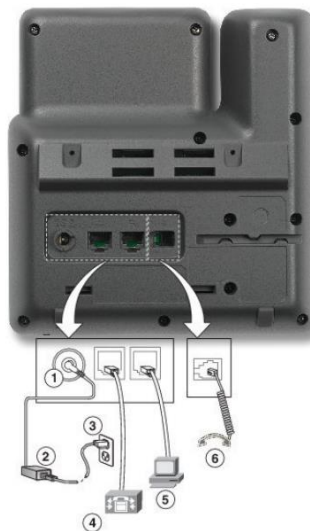
Una vez el contacto conteste la llamada, hacer clic sobre el botón “Combinar” para realizar la conferencia.



## 6. Dispositivos Telefónicos – Conexiones








### 6.1. Teléfonos 7811 y 7821





Conexiones en el teléfono



1	Puerto del adaptador de CC (48 V de CC).	4	Conexión del puerto de red (10/100 SW). Suministro IEEE 802.3af habilitado.
2	Fuente de alimentación CA-CC (opcional).	5	Conexión del puerto de acceso (10/100 PC, opcional).
3	Enchufe mural de CA (opcional).	6	Conexión del auricular.



1	Banda luminosa del auricular	Indica la existencia de una llamada entrante (luz roja intermitente) o de un nuevo mensaje de voz (luz roja fija).
2	Pantalla del teléfono	Muestra información acerca del teléfono, como el número de directorio, el estado de línea y de llamada activa, la duración de la llamada, las opciones de las teclas programadas, la marcación rápida, las llamadas realizadas y los menús del teléfono.
3	Botones de teclas programadas 	Según cómo haya configurado el teléfono el administrador del sistema, se activarán las opciones de las teclas programadas mostradas en la pantalla del teléfono.
4	Disco de navegación y botón de selección 	Permiten desplazarse por los menús, resaltar elementos y seleccionar el elemento resaltado.
5	Botón Espera/Continuar 	Pone una llamada activa en espera o reanuda una llamada en espera.
6	Botón Conferencia 	Crea una llamada de conferencia.
7	Botón Transferencia 	Transfiere una llamada.
8	Botón Altavoz 	Activa o desactiva el altavoz. Cuando el altavoz está activado, el botón está encendido.
9	Botón Silencio 	Activa o desactiva el micrófono. Cuando el micrófono está silenciado, el botón está encendido.
10	Teclado	Permite marcar números de teléfono, introducir letras y seleccionar elementos del menú (al introducir el número del elemento).

11	 Botón de volumen	Controla el volumen del auricular y del altavoz (descolgado) y el volumen del timbre (colgado).
12	 Botón Contactos	Abre o cierra el menú Directorios. Utilice el botón Contactos para acceder a directorios personales y corporativos.
13	 Botón Aplicaciones	Abre o cierra el menú Aplicaciones. Utilice el botón Aplicaciones para acceder al historial de llamadas, a las preferencias de usuario, a la configuración del teléfono, a los accesorios, a los servicios telefónicos suscritos y a la información sobre el modelo de teléfono.
14	 Botón Mensajes	Marca automáticamente el número del sistema de mensajería de voz (varía según el sistema).
15	Auricular	Auricular del teléfono. <b>Nota</b> El teléfono IP 7811 de Cisco admite auriculares de banda estrecha y de banda ancha. Ambos tipos de auriculares producen un campo magnético que puede atraer pequeños objetos metálicos como clips y grapas. Para evitar posibles heridas, no acerque objetos metálicos al auricular.

### Pantalla de Inicio



1	Encabezado	Muestra la fecha, la hora y el número de directorio.
2	Etiquetas de teclas programadas	Muestra las teclas programadas de las funciones o acciones disponibles.