



# IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel- Lucent

Versión - 20

Manual de usuario

## Índice general

<b>1</b>	<b>AVISO LEGAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>HISTORIAL DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>TERMINOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
4.1	FINALIDAD DEL DOCUMENTO .....	6
4.2	ÁMBITO DE LA APLICACIÓN .....	6
4.3	RESUMEN DE LA GUÍA.....	6
4.4	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
4.5	LICENCIAS .....	6
4.6	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	6
<b>5</b>	<b>REQUISITOS PREVIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>CONFIGURACIÓN DE IP DESKTOP SOFTPHONE.....</b>	<b>7</b>
6.1	PRIMEROS PASOS .....	7
6.2	CONFIGURACIÓN DE USUARIO .....	8
6.2.1	PARÁMETROS.....	9
6.2.2	AURICULARES USB .....	19
6.2.3	CONFIGURACIÓN DE AUDIO.....	19
6.2.4	CONTROL DEL VOLUMEN.....	24
6.2.5	CONFIGURACIÓN DE REASIGNACIÓN .....	24
6.3	MÓDULO ADICIONAL (AOM) .....	26
6.3.1	BUSCAR CLAVES AOM .....	28
6.3.2	PROGRAMACIÓN DE TECLAS DEL AOM .....	28
6.3.3	PROGRAMACIÓN DE UNA FUNCIÓN DEL TELÉFONO OXE .....	29
6.3.4	PROGRAMACIÓN DE UNA FUNCIÓN DEL TELÉFONO OXO.....	32
6.3.5	PROGRAMAR APLICACIÓN EN EL DISCO DURO.....	36
6.4	ENTORNO VDI .....	38
<b>7</b>	<b>USO DE IP DESKTOP SOFTPHONE .....</b>	<b>41</b>
7.1	CIFRADO NATIVO .....	43
7.2	REALIZAR UNA LLAMADA .....	43
7.3	HACER UNA LLAMADA MEDIANTE UN PROTOCOLO TEL .....	44
7.4	RECIBIR UNA LLAMADA .....	45
7.5	OTROS USOS .....	46
7.6	COMPLEMENTO DE OUTLOOK .....	47
7.7	ACCESIBILIDAD .....	48
<b>8</b>	<b>ACTIVAR REGISTROS .....</b>	<b>49</b>
<b>9</b>	<b>LIMITACIONES DE USO .....</b>	<b>49</b>
9.1	FUNCIONES NOE NO DISPONIBLES .....	49
9.2	SELECCIÓN DE ENTRADAS DE UNA LISTA .....	49
9.3	MODO MANOS LIBRES EN WINDOWS 10.....	49
9.4	FUNCIÓN DE REASIGNACIÓN EN EL MODO PRO-ACD .....	51
9.5	ENMASCARAMIENTO DEL NÚMERO DE LLAMADA EXTERNA .....	51
<b>10</b>	<b>UBICACIÓN DE LA LLAMADA DE EMERGENCIA .....</b>	<b>55</b>
<b>11</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ALGUNOS MENSAJES DE PANTALLA .....</b>	<b>56</b>
<b>12</b>	<b>LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS .....</b>	<b>58</b>

IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 20.0

# 1 Aviso legal

---

[www.al-enterprise.com/es-es](http://www.al-enterprise.com/es-es) El nombre y el logotipo Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia que se usan bajo licencia por ALE. Para saber de otras marcas utilizadas por las empresas filiales de ALE holding, visite: [www.al-enterprise.com/es-es/legal/marcas-comerciales-copyright](http://www.al-enterprise.com/es-es/legal/marcas-comerciales-copyright). Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información incluida puede modificarse sin previo aviso. ALE Holding no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido.

© Copyright 2022 ALE International, ALE USA. Inc. Reservados todos los derechos en todos los países.

## 2 Historial del documento

---

Edición	Fecha	Cambios/Comentarios/Detalles
0.1	2014-5-13	Creación
1.0	2014-2-15	Uso de plantilla nueva
2.0	2015-5-19	Compatibilidad con OXO
3.0	2018-11-15	Aviso legal
4.0	2018-12-17	Actualización de la versión 11.1.21
5.0	2019-01-11	Análisis general
6.0	2019-03-01	Actualización de la versión 11.1.27
7.0	2019-03-28	Actualización de la versión 11.2.0
8.0	2019-04-26	Actualización de la versión 11.2.0 Cifrado nativo
9.0	2019-12-12	Actualización de la versión 11.3.0 <ul style="list-style-type: none"><li>- Nuevo tema: diseño de pizarra</li><li>- Actualización de capturas de pantalla</li><li>- Complemento de Outlook</li></ul>
10.0	2020-01-08	Actualización de la versión 11.3.1 <ul style="list-style-type: none"><li>- Enmascaramiento del número de llamada externa</li></ul>
11.0	2020-02-17	Actualización de la versión 11.4.0 <ul style="list-style-type: none"><li>- El aviso IPDSP indica las llamadas supervisadas</li></ul>
12.0	2020-07-06	Actualización de la versión 11.5.0
13.0	2020-08-27	Actualización de la versión 11.5.1
14.0	2021-03-09	Descripción de algunos mensajes de pantalla del IP Desktop Softphone
15.0	2021-09-20	Actualización de la versión 12.0.1 <ul style="list-style-type: none"><li>- Adición de solución de problemas para evitar el eco en el audio usando los auriculares Jabra</li><li>- Entorno VDI</li></ul>
16.0	2021-11-26	Añadir detalles: opción de visualización del softphone
17.0	2022-04-14	Actualización de la versión 13.0.X Nuevo diseño del IP Desktop Softphone
18.0	2022-05-26	Nuevas características: Accesos directos de teclado, Temas y Tamaño de letra.
19.0	2022-08-11	Observación TFTP2.
20.0	2022-09-12	Mejora de la accesibilidad

### 3 Terminología

---

Acrónimo	Significado
OXE	OmniPCX Enterprise
OXO	OXO Connect u OXO Connect Evolution
PABX	Private Alcatel-Lucent Branch Exchange, meaning OXE or OXO (Central telefónica privada de Alcatel-Lucent, con OXE u OXO)
TFTP	Trivial File Transfer Protocol (Protocolo de transferencia trivial de archivos)
UDP	User Datagram Protocol (Protocolo de datagrama de usuario)
RTP	Real Time Protocol (Protocolo de tiempo real)
RTCP	Real Time Control Protocol (Protocolo de control en tiempo real)
UA	Universal Alcatel
GD	Gateway Driver (Controlador de puerta de enlace)
GA	Gateway Appliance (Dispositivo de puerta de enlace)
VPN	Virtual Private Networking (Red privada virtual)
AOM	Módulo adicional (AOM)
CA	Autoridad de certificados
CTL	Lista de certificados de confianza.
TLS	Transport Layer Security (Seguridad de capa de transporte)
DTLS	Seguridad de capa de transporte
TOFU	Confianza desde el primer uso
Pro-ACD	Teléfonos para los agentes del centro de llamadas

## 4 Introducción

---

### 4.1 Finalidad del documento

Esta guía tiene como finalidad ofrecer al usuario indicaciones visuales, paso a paso, para comenzar a utilizar la aplicación IP Desktop Softphone en el escritorio de Windows. También incluye explicaciones sobre el uso de la aplicación y las funciones de telefonía principales.

Está dirigida a los usuarios finales de la aplicación.

### 4.2 Ámbito de la aplicación

Esta guía solo describe el uso de la siguiente aplicación: IP Desktop Softphone versión 13.x.

### 4.3 Resumen de la guía

Esta guía abarca la configuración, el registro y el funcionamiento de la aplicación IP Desktop Softphone.

En lo que respecta al funcionamiento, se describen los botones y pantallas, así como el uso de las funciones de realización de llamadas, gestión de mensajes y programación de teclas.

### 4.4 Documentos relacionados

Para llevar a cabo la instalación, consulte el documento «IP Desktop Softphone: manual de instalación y configuración».

### 4.5 Licencias

IP Desktop Softphone no incluye ningún mecanismo de gestión de licencias. Este aspecto se gestiona en el servidor de comunicaciones (OXE u OXO).

### 4.6 Atención al cliente

Si necesita ayuda, póngase en contacto con el administrador del sistema o con el Business Partner de Alcatel-Lucent Enterprise.

## 5 Requisitos previos

---

IP Desktop Softphone requiere Microsoft.NET Framework 4 y Windows Installer 3.1. Para instalar Microsoft.NET Framework 4 (si no está ya instalado), visite la página <https://www.microsoft.com/es-ES/download/details.aspx?id=53345>.

## 6 Configuración de IP Desktop Softphone

---

### 6.1 Primeros pasos

El administrador ya ha instalado la aplicación **IP Desktop Softphone** en el sistema y realizado la configuración básica necesaria. Al arrancar el sistema, la aplicación no se ejecuta automáticamente. Para ello, haga clic en el siguiente icono. La aplicación coloca este icono en el escritorio durante el proceso de instalación.

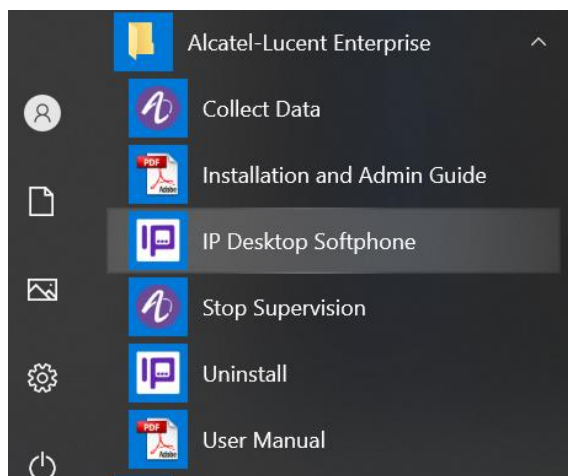


También puede iniciar la aplicación de la siguiente forma:

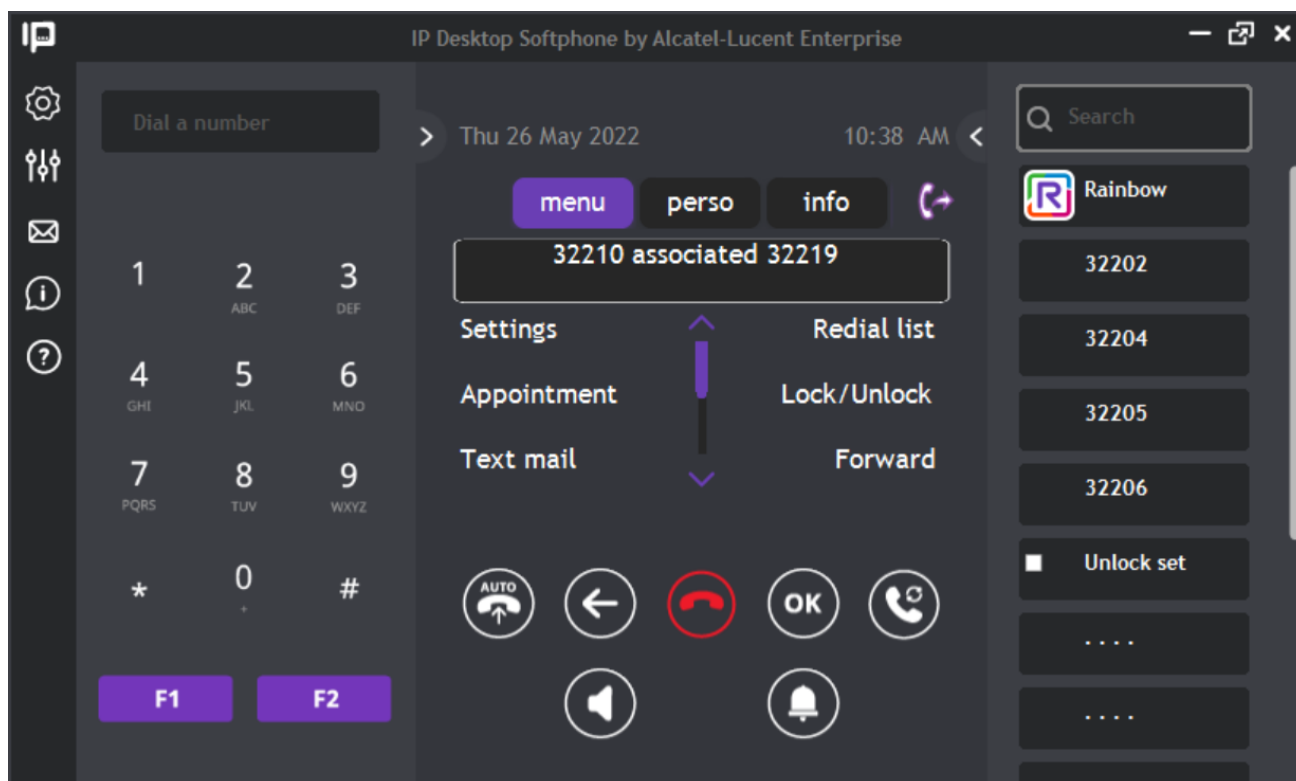
En Windows 10, desde el menú de Windows:



Esto se ilustra a continuación:




Tras seguir estos pasos para ejecutar la aplicación, se mostrará la siguiente ventana en su pantalla:



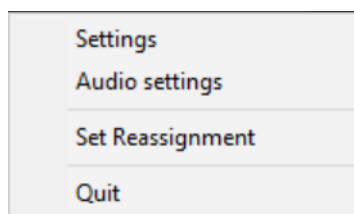
Ahora, la aplicación **IP Desktop Softphone** ya estará lista para utilizarse. No obstante, se puede personalizar el funcionamiento del teléfono para adaptarlo a sus necesidades. Para ello, deberá realizar algunos ajustes de configuración. En la sección siguiente, se explica cómo hacerlo.

**Nota:** si ejecuta la aplicación por primera vez después de la instalación, **debe conectar el sistema a un dispositivo de audio. Si no, no podrá utilizarla.** Esto se describe con detalle en el manual de instalación.

## 6.2 Configuración de usuario

La configuración de esta aplicación se puede realizar a través de la barra de menú de la izquierda mediante el botón «Configuración» .

También se puede acceder a la configuración haciendo clic con el botón derecho del ratón en la ventana principal de la aplicación.



Tenga en cuenta que se puede acceder a los «Configuración de audio» directamente desde este menú.



### 6.2.1 Parámetros

IP Settings

**General**

Appearance

Network

Audio

Call

Advanced

ShortCuts

About

**AUTOMATIC STARTUP**

☐ Start application at login

**HEADSET AUTO ACTIVATION**

☒ On Demand

☐ Always

☐ Never

**QUICK KEYS**

Graphical Interface Display: Control, Alt + U

Make call: F5

Take call: Control, Alt + T

Release call: Control + G

**CALL NOTIFICATIONS**

☒ Activate incoming call pop-up

**EMERGENCY CALLING LOCATION**

Show Popup

**ADDITIONAL KEYBOARDS**

AOMEL

----

----

Alcatel-Lucent Enterprise


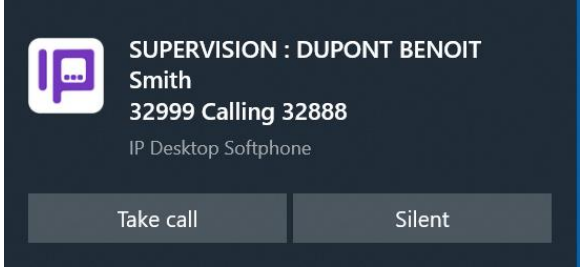
Cancel Apply

En esta ventana, las pestañas «Red» y «Avanzado» deben reservarse para los administradores.

### 6.2.1.1 Pestaña «General»

Si el acceso está protegido, se solicitará una contraseña. Los campos visibles contienen valores predeterminados o definidos durante el proceso de instalación. Si tiene acceso a esta pestaña, podrá modificar los campos según desee. En la siguiente tabla, se explican las entradas:

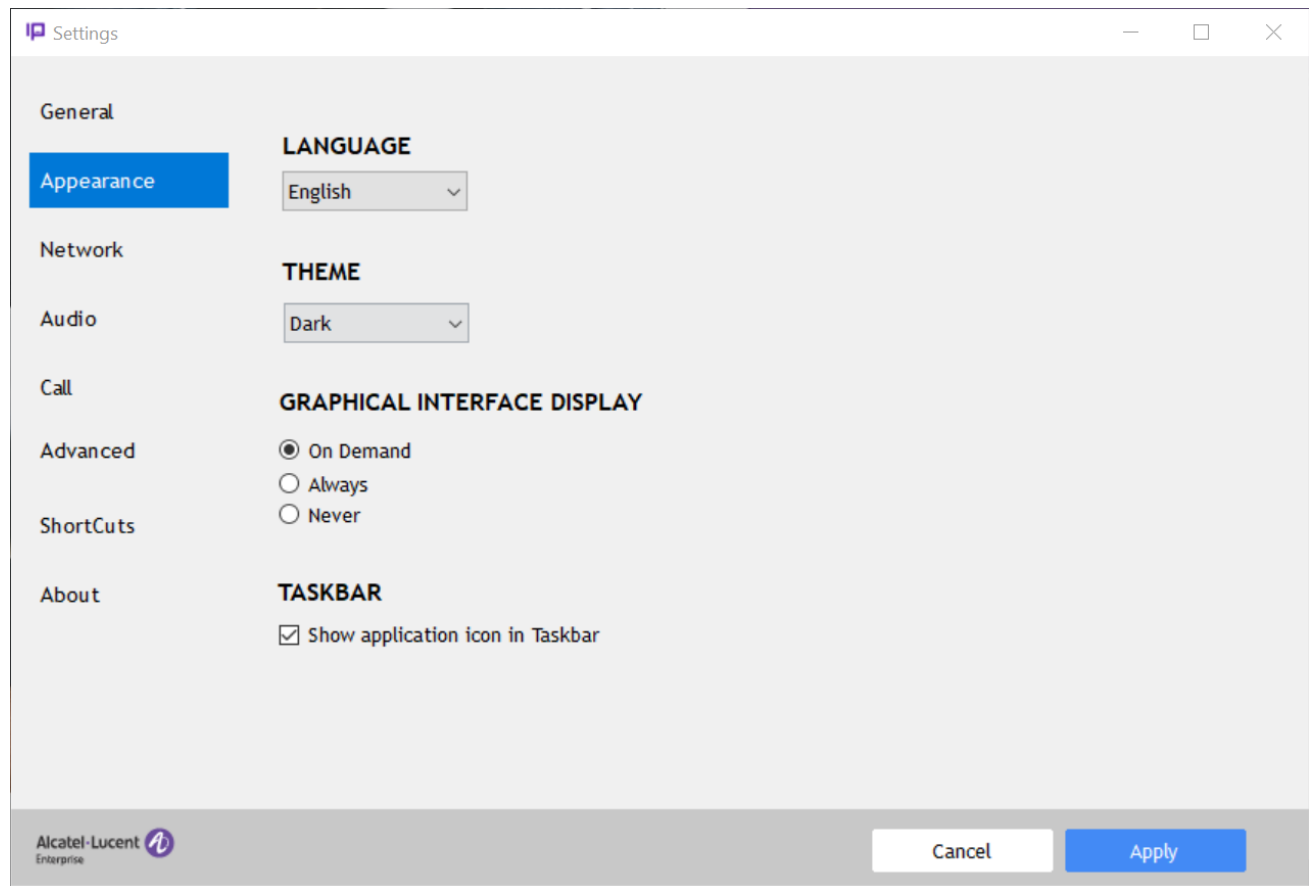
Nombre de campo		Descripción
<b>Inicio automático</b>		Active esta opción para iniciar IP Desktop Softphone automáticamente cada vez que el usuario inicie sesión.
<b>Activación automática del auricular</b>		<p>Cuando se conecta un nuevo auricular al PC, IP Desktop Softphone puede ajustarlo automáticamente como auricular predeterminado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo demanda: la pregunta se hará al usuario cada vez que se conecte un nuevo auricular</li> <li>• Siempre: la pregunta nunca se hará, el nuevo auricular se convierte en el auricular por defecto</li> <li>• Nunca: la pregunta nunca se hará, la configuración no se modificará</li> </ul>
<b>Teclas de acceso rápido:</b>	<b>- Pantalla de la interfaz gráfica</b>	<p>Esta casilla permite asignar una tecla para que, al pulsarla, se muestre el softphone. Para ello, sitúe el cursor en la casilla y haga clic en la tecla elegida. La casilla mostrará al instante la descripción de la tecla que haya indicado.</p> <p><b>NB: Sólo están disponibles las combinaciones (teclas de función: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+ tecla funcional) o (SHIFT+ tecla funcional)</b></p>
	<b>- Realizar llamada</b>	<p>Al marcar esta opción, puede programar una tecla para que, al pulsarla, IP Desktop Softphone llame al número seleccionado desde cualquier aplicación de Windows. Para ello, sitúe el cursor en la casilla y haga clic en la tecla elegida. La casilla mostrará al instante la descripción de la tecla que haya indicado.</p> <p><b>NB: Sólo están disponibles las combinaciones (teclas de función: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+ tecla funcional) o (SHIFT+ tecla funcional)</b></p>
	<b>- Atender llamadas</b>	<p>Al marcar esta opción puede atender la llamada entrante. Para ello, sitúe el cursor en la casilla y haga clic en la tecla elegida. La casilla mostrará al instante la descripción de la tecla que haya indicado.</p> <p><b>NB: Sólo están disponibles las combinaciones (teclas de función: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+ tecla funcional) o (SHIFT+ tecla funcional)</b></p>
	<b>- Liberar llamadas</b>	<p>Al marcar esta opción puede liberar la llamada en curso. Para ello, sitúe el cursor en la casilla y haga clic en la tecla elegida. La casilla mostrará al instante la descripción de la tecla que haya indicado.</p> <p><b>NB: Sólo están disponibles las combinaciones (teclas de función: F1, F2 ...), (CTRL + shift + tecla), (CTRL+ alt + tecla), (CTRL+ tecla funcional) o (SHIFT+ tecla funcional)</b></p>
<b>Notificación de llamadas</b>		Si marca esta opción, en cuanto entre una llamada, aparecerá el icono de IP Desktop Softphone con el mensaje correspondiente en la parte inferior de la pantalla. La pantalla tendrá el siguiente aspecto:

Nombre de campo	Descripción
	<div data-bbox="673 201 1257 474">  </div> <p>Si se supervisa la llamada, tendrá este aspecto:</p> <div data-bbox="673 516 1257 781">  </div>
<b>AOM</b>	<p>Son las siglas de «Add On Module» (es decir, «módulo adicional»). Al hacer clic en el botón de abajo a la derecha de la imagen del teléfono, se abre un teclado que contiene muchas teclas programables. La selección en este menú desplegable determinará la disponibilidad de dicho teclado. Cuenta con las opciones siguientes:</p> <p><b>AOM10:</b> el panel puede contener 10 botones.</p> <p><b>AOM40:</b> el panel puede contener 40 botones para cada tabulación (dos tabulaciones disponibles).</p> <p><b>AOMEL:</b> el panel contiene 14 botones para cada tabulación (tres tabulaciones disponibles).</p>
<b>Ubicación de la llamada de emergencia</b>	<p>Le permite mostrar y definir su ubicación cuando llama a un número de emergencia. Esta función solo es efectiva si el sistema telefónico está configurado para ello.</p>

Una vez que haya terminado de realizar cambios, haga clic en «Aplicar» para guardar las entradas. Haga clic en «Aceptar» para cerrar la ventana.

### 6.2.1.2 Pestaña de apariencia

Si el acceso está protegido, se solicitará una contraseña. Se abrirá la siguiente ventana:

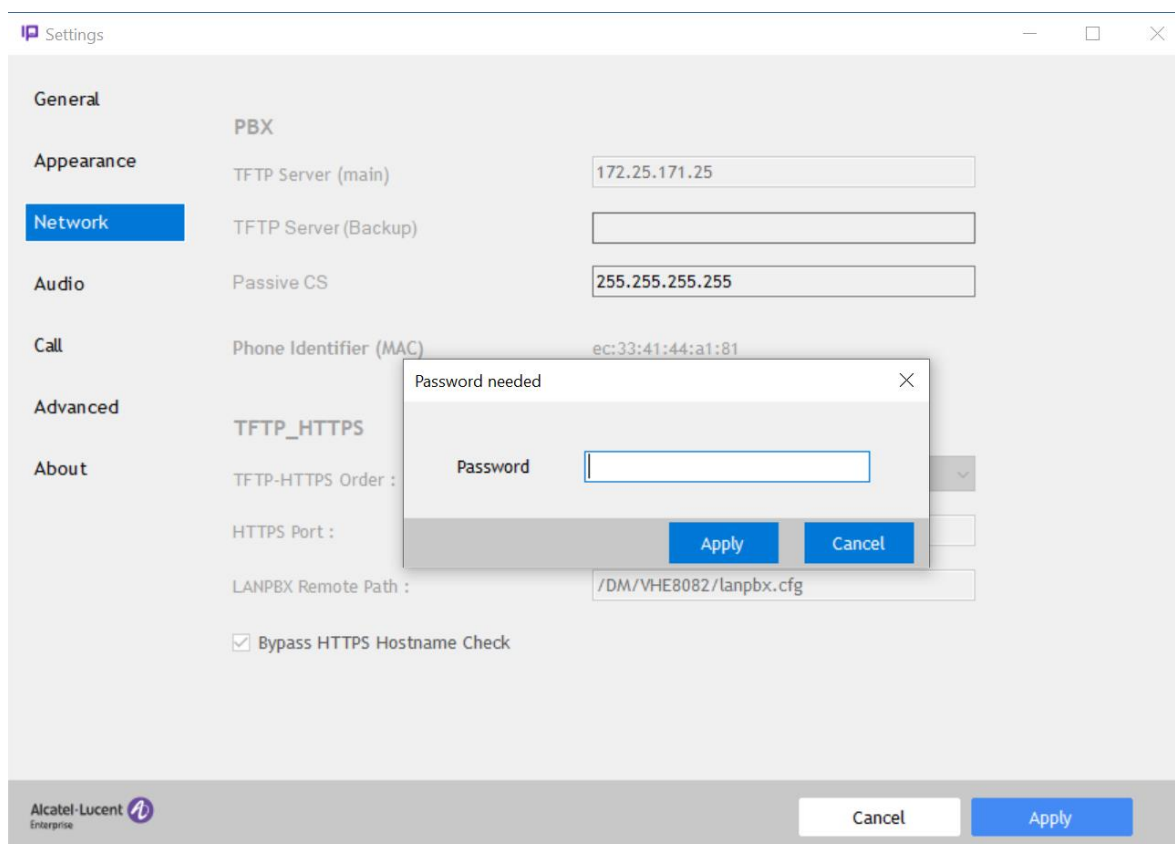


Nombre de campo	Descripción
<b>Idioma</b>	<p>Este cuadro de lista desplegable le ofrece 12 idiomas. Se indican a continuación en el mismo orden en que aparecen en la aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Español</li><li>• Francés</li><li>• Alemán</li><li>• Italiano</li><li>• Portugués</li><li>• Español</li></ul> <p>El idioma que seleccione aquí será el que se utilice en todas las fichas. Este cambio solo se aplica en las páginas de personalización, por lo que no afecta a la visualización del softphone.</p>
<b>Tamaño de fuente</b>	<p>Se utiliza para establecer el tamaño de la fuente de los caracteres en toda la aplicación. Hay dos valores disponibles: Medio (predeterminado) y Grande (el tamaño de la fuente aumenta en todas partes y también el tamaño mínimo de la interfaz).</p>
<b>Tema</b>	<p>Mostrar el tema de la aplicación. Hay dos temas disponibles: Oscuro y Claro.</p>

Nombre de campo	Descripción
<b>Pantalla de la interfaz gráfica</b>	<p>Puede definir cómo se gestionará la pantalla del IP Desktop Softphone</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nunca: independientemente de su estado, la interfaz permanece oculta. Esta opción suele emplearse para trabajar conjuntamente con aplicaciones CTI que tienen su propia interfaz de usuario.</li> <li>Siempre: el IP Desktop Softphone siempre se mostrará</li> <li>A petición: la interfaz se mostrará según sea necesario.</li> </ul> <p>Si está oculta, puede mostrarla haciendo clic en el icono del IP Desktop Softphone en la barra de notificaciones.</p> <p>Si está oculta, cuando se recibe una llamada la interfaz se muestra en primer plano.</p>
Siempre	Si selecciona esta opción, el softphone se mostrará siempre (encima del resto de pantallas).
A petición	El softphone se muestra solo al pulsar el icono del softphone en la bandeja del sistema. El softphone se muestra en primer plano si suena el timbre, si estaba minimizado o si estaba en segundo plano.
<b>Barra de tareas</b>	El icono del softphone grande se mostrará en la barra de tareas.

### 6.2.1.3 Pestaña «Red»

Si el acceso está protegido, se solicitará una contraseña. Se abrirá la siguiente ventana:





Debe contar con los conocimientos adecuados para ajustar la configuración en la pestaña «Red». Si introduce un valor incorrecto o irrelevante, IP Desktop Softphone puede dejar de funcionar. Póngase en contacto con el administrador antes de realizar cualquier cambio.

The screenshot shows the 'IP Settings' window with the 'Network' tab selected. The left sidebar lists categories: General, Appearance, Network (selected), Audio, Call, Advanced, ShortCuts, and About. The main area is divided into sections: 'PBX' and 'TFTP-HTTPS'. Under 'PBX', there are three text input fields: 'TFTP Server (main)' with the value '172.25.171.25', 'TFTP Server (Backup)' which is empty, and 'Passive CS' with the value '255.255.255.255'. Under 'TFTP-HTTPS', there is a dropdown menu for 'TFTP-HTTPS Order' set to 'TFTP', an 'HTTPS Port' field with the value '443', and a 'LANPBX Remote Path' field with the value '/DM/VHE8082/lanpbx.cfg'. At the bottom of this section is a checked checkbox labeled 'Bypass HTTPS Hostname Check'. The window footer includes the Alcatel-Lucent Enterprise logo and 'Cancel' and 'Apply' buttons.

En las casillas de entrada de esta pestaña, puede ver los valores introducidos durante el proceso de instalación. Si tiene acceso a ella, podrá modificar los valores.

En la siguiente tabla, se explican las entradas:

Nombre de campo	Descripción
<b>PBX</b>	
Servidor TFTP (principal)	Dirección IP del servidor de llamadas principal. La entrada que se muestra aquí es la introducida durante el proceso de instalación. Puede cambiarla si es necesario. Cualquier error en esta entrada impedirá la conectividad. Estos datos son de carácter obligatorio.

Servidor TFTP (secundario)	Dirección IP de la segunda CPU. Introduzca la dirección IP principal de segunda función si existe una redundancia espacial.
PCS	Si se ha configurado un PCS (servidor de llamadas pasivo), aquí se mostrará la dirección IP del mismo. Este valor lo proporciona automáticamente el protocolo NOE y no se puede modificar de forma manual.
Identificador de teléfono (MAC)	ID MAC de su terminal, generada automáticamente por la aplicación. No se puede cambiar.
<b>TFTP-HTTPS</b>	
Orden TFTP-HTTPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TFTP: la conexión con OXE se establecerá únicamente mediante el protocolo TFTP</li> <li>• HTTPS: la conexión con OXE se establecerá únicamente mediante el protocolo seguro HTTPS</li> <li>• TFTP+HTTPS: la conexión con OXE se intentará primero con el protocolo TFTP y luego con HTTPS si el TFTP falla</li> <li>• HTTPS+TFTP: la conexión con OXE se intentará primero con el protocolo HTTPS y luego con TFTP si el HTTPS falla</li> </ul>
Puerto HTTPS	Si la opción «Orden TFTP-HTTPS» es HTTPS, TFTP+HTTPS o HTTPS, debe definirse un valor para el puerto HTTPS.
Ruta remota LANPBX	Si la opción «Orden TFTP-HTTPS» es HTTPS, TFTP+HTTPS o HTTPS, definimos la ruta en OXE donde se encuentra el archivo LANPBX.

- Una vez que haya terminado de realizar cambios, haga clic en «Aplicar» para guardar las entradas. Al hacer clic en «Aceptar», se guardarán las entradas y se cerrará la pantalla.
- Ahora, la aplicación ya estará operativa. Siga estos pasos para cambiar los ajustes siempre que quiera.



Incluso con la función de redireccionamiento o TFTP central, la dirección IP del TFTP2 se debe introducir siempre manualmente (y no solo la primera vez) ya que no se recibe automáticamente y, en cualquier caso, deberá rellenarse manualmente al iniciar la instalación, al cambiar la configuración/al cambiar de nodo, etc.

#### 6.2.1.4 Pestaña de llamadas

Si el acceso está protegido, se solicitará una contraseña. Se abrirá la siguiente ventana:

The screenshot shows the 'IP Settings' window with the 'Call' tab selected. The window is divided into a left sidebar with navigation links (General, Appearance, Network, Audio, Call, Advanced, ShortCuts, About) and a main content area. The 'Call' tab is highlighted in blue. The main content area is titled 'PREFIXES' and contains four input fields: 'Professional trunk seize' (0), 'International' (00), 'National' (0), and 'Country code' (France 33). Below this is the 'EXTERNAL CALL' section with 'Minimum number of digits' (9) and 'Excepted prefixes' (empty). At the bottom, there is a checkbox for 'Mask external call number' which is unchecked. The window has a standard Windows title bar and a footer with the Alcatel-Lucent Enterprise logo and 'Cancel'/'Apply' buttons.

Field Name	Value
Professional trunk seize	0
International	00
National	0
Country code	France 33
Minimum number of digits	9
Excepted prefixes	
Mask external call number	<input type="checkbox"/>

Esta página está dedicada a personalizar los parámetros de llamada. En la siguiente tabla, se explican las entradas:

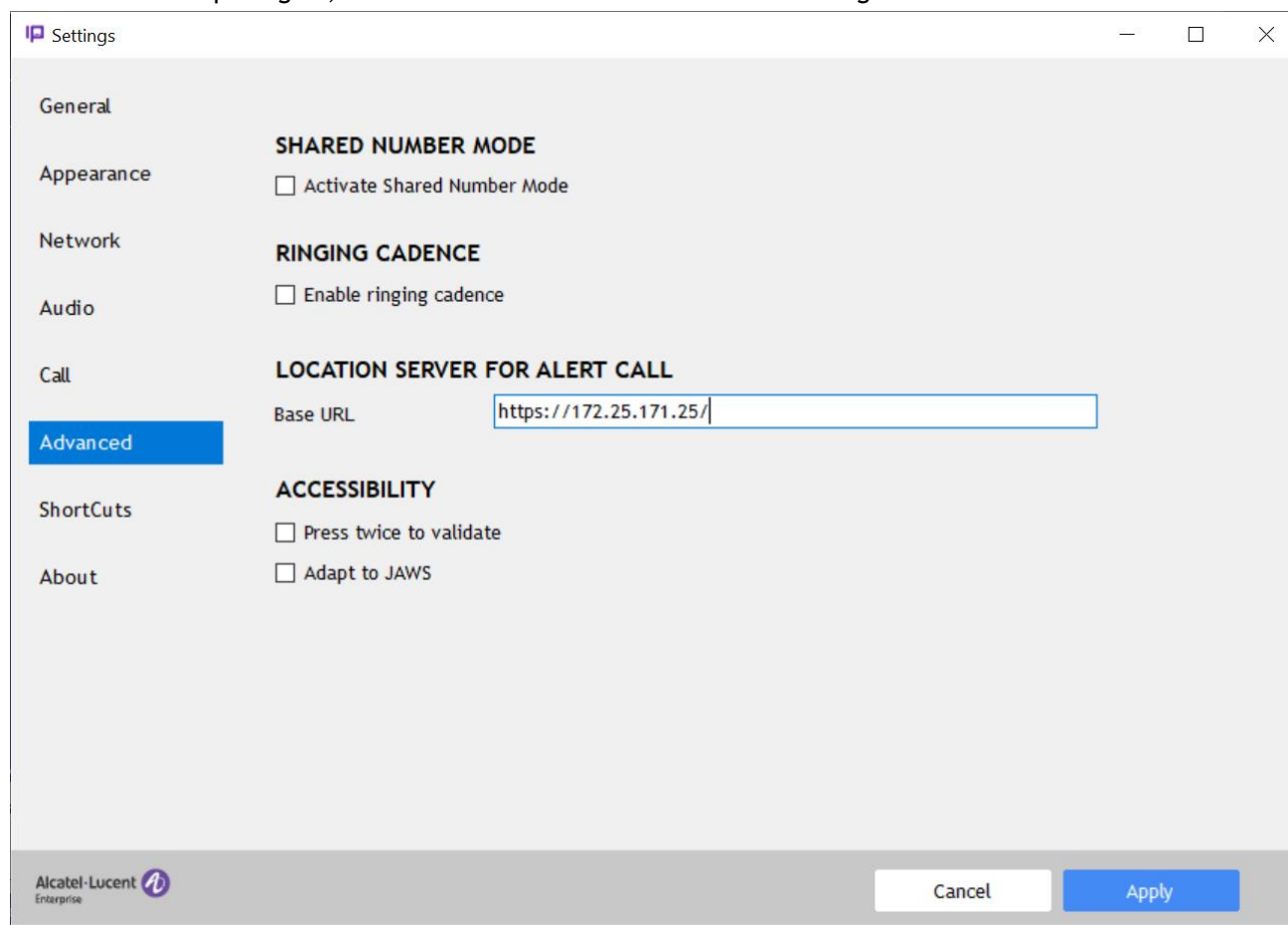
Nombre de campo	Descripción
Captura de enlaces profesional	Consulte la descripción del campo «TRUNKSEIZE» en el capítulo 8 («Instalación»)
Internacional	Consulte la descripción del campo «PREFIXINTERNATIONAL» en el capítulo 8 («Instalación»)
Nacional	Consulte la descripción del campo «PREFIXNATIONAL» en el capítulo 8 («Instalación»)
Código de país	Consulte la descripción del campo «COUNTRYCODE» en el capítulo 8 («Instalación»)
Número mínimo de dígitos	Consulte la descripción del campo «MINDIGITS» en el capítulo 8 («Instalación»)
Prefijos excluidos	Excepciones del campo anterior, separadas por espacios.



Nombre de campo	Descripción
Enmascaramiento del número de llamada externa	Utilizado para ocultar el número de llamada, en la pantalla se mostrará una cadena de «Llamada externa» en lugar del número así como todos los menús de la aplicación.

#### 6.2.1.5 Pestaña «Avanzado»

Si el acceso está protegido, se solicitará una contraseña. Se abrirá la siguiente ventana:



Nombre de campo	Descripción
Modo de número compartido	Si selecciona el modo de número compartido, la ID del softphone se vinculará al PC (una ID por cada PC).
Cadencia de timbre habilitada	Permite activar o no la cadencia de timbre, por defecto no está activada.
Servidor de localización para la llamada de alerta	URL del servidor VNA.
Pulsar dos veces para validar	Si se marca, el usuario debe pulsar el botón dos veces. La primera pulsación sirve para conocer la función del botón. La segunda pulsación ejecuta la función.

IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 20.0

#### Adaptación a JAWS

Esta opción está destinada exclusivamente para los botones de la interfaz. Si se marca, los eventos del teclado (como "Enter") ejecutan la función del botón. De lo contrario, el evento del teclado se envía a la PBX.



Debe contar con los conocimientos adecuados para ajustar la configuración en la pestaña «Avanzado». Si introduce un valor incorrecto o irrelevante, IP Desktop Softphone puede dejar de funcionar. Póngase en contacto con el administrador antes de realizar cualquier cambio.

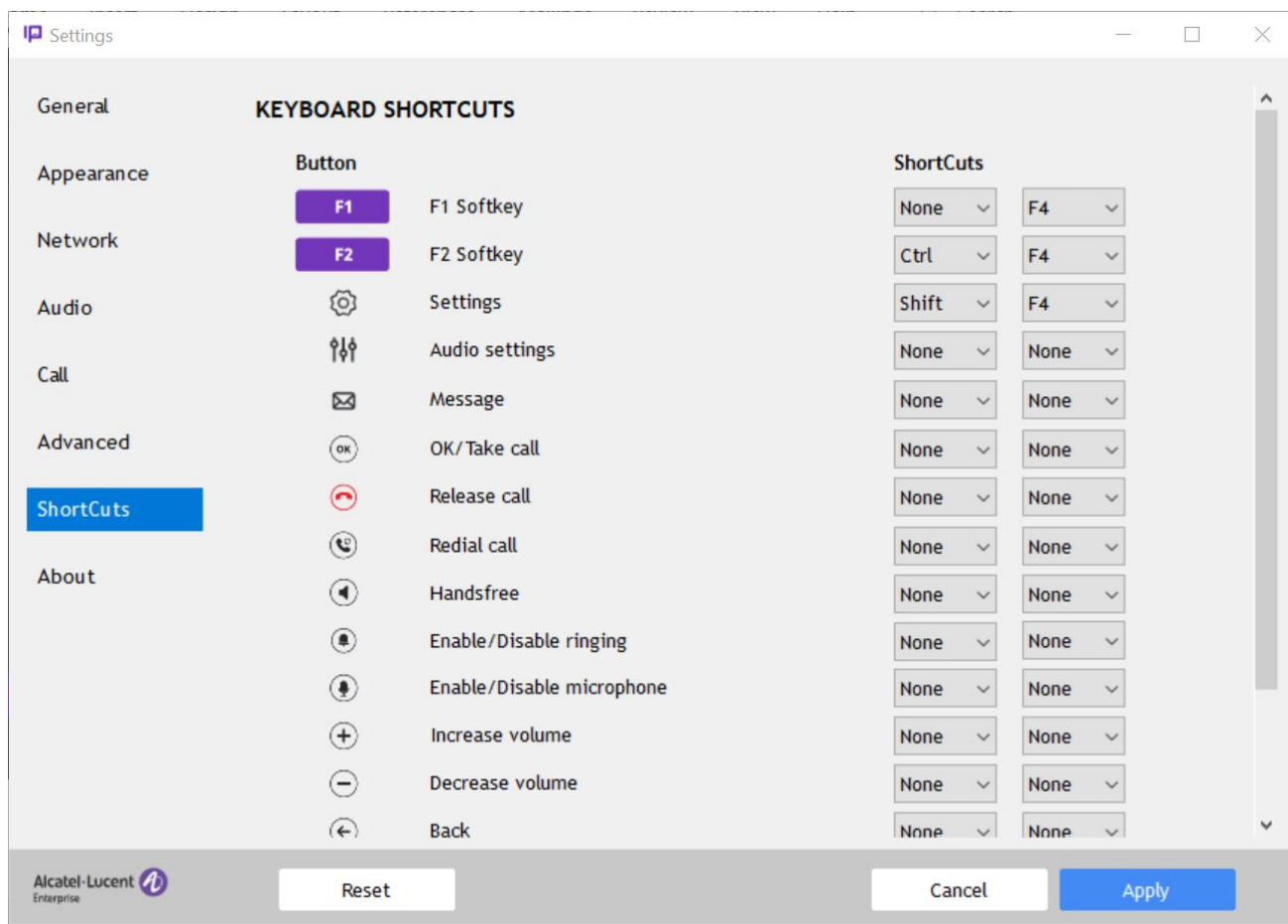
Una vez que haya terminado de realizar cambios, haga clic en «Aplicar» para guardar las entradas. Al hacer clic en «Aceptar», se guardarán las entradas y se cerrará la pantalla.

#### 6.2.1.6 Pestaña de accesos directos

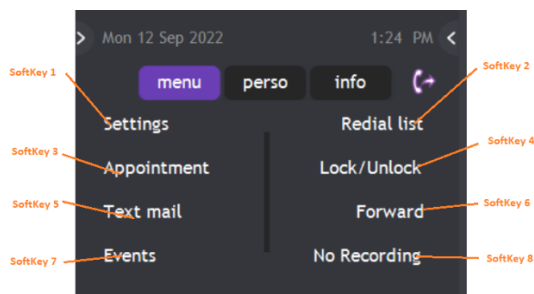
Permite establecer accesos directos de teclado para diferentes botones de la aplicación.

La primera opción de combinación de accesos directos es ninguna, Ctrl de la tecla Shift del teclado. La segunda parte de la combinación son las teclas F1 a F12 del teclado.

Ejemplos: F4, Ctrl F4 o Shift F4.



Los accesos directos de las teclas de pantalla (1 a 8) se refieren a las 8 posiciones de la pantalla principal:



Ahora, la aplicación ya se habrá personalizado según sus preferencias.

### 6.2.2 Auriculares USB

Solo se pueden utilizar auriculares compatibles con IP Desktop Softphone.

La lista se encuentra disponible en el documento *HeadsetEcosystem*. Póngase en contacto con su socio.

#### Notas:

Las funciones de colgar/descolgar y silenciar/desactivar silencio del auricular solo son compatibles con auriculares conectados por USB (mediante cables o a través de una llave Bluetooth).

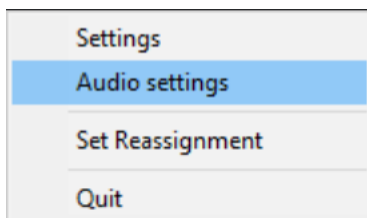
Si se conectan auriculares durante una llamada, las funciones anteriores solo estarán disponibles para la siguiente llamada.

### 6.2.3 Configuración de audio

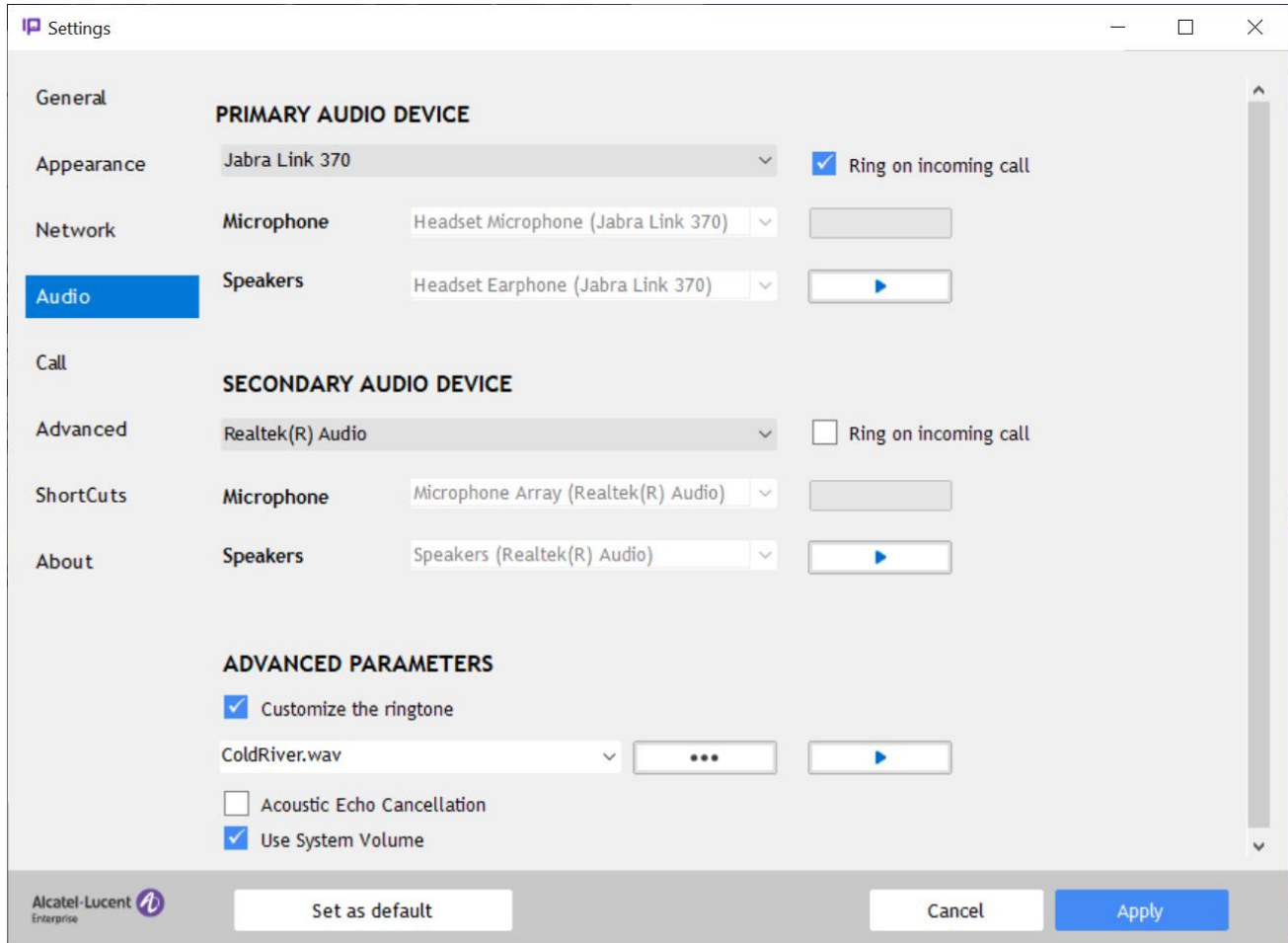
Esta opción permite personalizar los dispositivos de audio. Puede configurarlos a su gusto de forma individual: micrófono, altavoces y timbre. La aplicación admite el uso de auriculares Bluetooth para conversar con el teléfono. No obstante, antes de configurarlos, estos dispositivos de audio deben haberse conectado e instalado en el sistema.

Para iniciar la configuración, siga estos pasos:

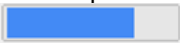


1. Cuando se muestre en la pantalla, haga clic con el botón derecho del ratón en IP Desktop Softphone.
2. En el desplegable, seleccione «Configuración de audio», tal y como se muestra a continuación.






- Se abrirá la página de inicio de personalización. Primero, cierre todos los programas que utilicen entradas o salidas de audio.



En esta pantalla, puede iniciar los dispositivos de audio disponibles según sus necesidades. Los menús desplegables de esta página incluyen todos los dispositivos de audio disponibles. En la siguiente tabla, se explican los elementos de la pantalla:

Icono/Nombre de campo	Descripción
Micrófono	El dispositivo de audio que seleccione aquí recogerá su voz y la enviará al teléfono. Puede comprobar el nivel máximo de grabación de audio en tiempo real en la barra de progreso que aparece delante de esta lista desplegable:  El micrófono del dispositivo de audio secundario se emplea en el modo manos libres.
Altavoces	El dispositivo de audio que se seleccione en esta lista desplegable se utilizará para la salida del teléfono y la reproducción del audio se oír a través de los altavoces. Se requiere uno para el dispositivo de audio primario y otro para el dispositivo de audio secundario (opcional). Haga clic en el botón que aparece delante para probarlos:  Utilice el botón  para finalizar la prueba.

Casilla de verificación «Timbre de llamada entrante»	<p>Cuando la casilla está seleccionada, el dispositivo de altavoz seleccionado se utiliza para el timbre.</p> <p>Está presente tanto para el dispositivo de audio primario como para el secundario.</p>
Casilla de verificación «Personalizar tono de llamada»	<p>Para personalizar sus tonos de llamada, marque esta casilla. De lo contrario, se reproducirán los tonos de llamada PABX.</p> <p>Esta función se desactivará si la cadencia está habilitada.</p> <p><input type="checkbox"/> Customize ringtone disabled because cadence is enabled</p>
Tonos de llamada	<p>Haga clic en este botón para seleccionar un tono para las llamadas internas y otro para las llamadas externas. La ventana del explorador se abrirá en el menú desplegable o haciendo clic en el botón «Examinar»  .</p> <p>A continuación, seleccione un archivo *.wav. El teléfono utilizará este archivo mientras prueba las propiedades de audio.</p> <p>El archivo seleccionado se muestra junto a este botón.</p> <p> Por razones de compatibilidad, cuando se eligen melodías personalizadas (.wav) y se programan Cadencias de llamada en los parámetros del sistema PABX, el tono de llamada se puede alterar o no, o bien puede ser reproducido.</p>
Casilla «Cancelación de ecos acústicos»	<p>Se refiere a la capacidad de escuchar su voz en los auriculares. Cuando está marcada, el eco se mantiene bajo control. No la marque si utiliza auriculares con micrófono, ya que se reducirá la calidad del audio del equipo. Esta opción solo debe seleccionarse si utiliza IP Desktop Softphone con manos libres.</p>
Casilla «Utilizar volumen del sistema»	<p>Para personalizar el nivel de volumen, debe marcar esta casilla si desea utilizar el volumen del sistema, o desmarcarla si desea ajustar el nivel de volumen utilizado o silenciarlo</p> <p></p>

Ya ha completado la configuración de audio. Haga clic en «Aplicar» para cerrar esta pantalla.

**Nota:**

Se recomienda enchufar los auriculares antes de iniciar IP Desktop Softphone y ejecutar manualmente la interfaz de audio una vez después de la instalación.

Tras esto, la conexión o desconexión de los auriculares se detectará automáticamente. Cuando haya auriculares conectados, el sonido se enviará directamente al dispositivo.

### CONFIGURACIÓN PREDETERMINADA:

Puede elegir establecer y guardar su configuración de audio predeterminada, que se asumirá automáticamente cuando se enchufe un dispositivo predeterminado.

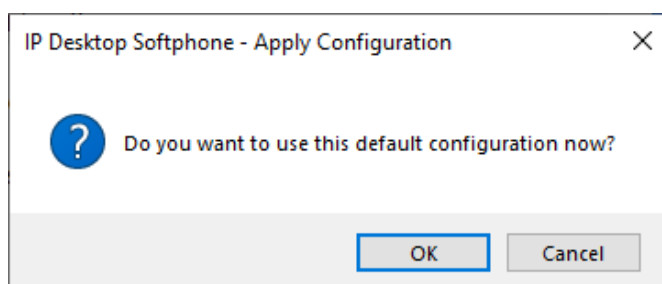
La configuración predeterminada afecta a: MICRÓFONO/ALTAVOZ del dispositivo primario y secundario y del dispositivo del timbre.

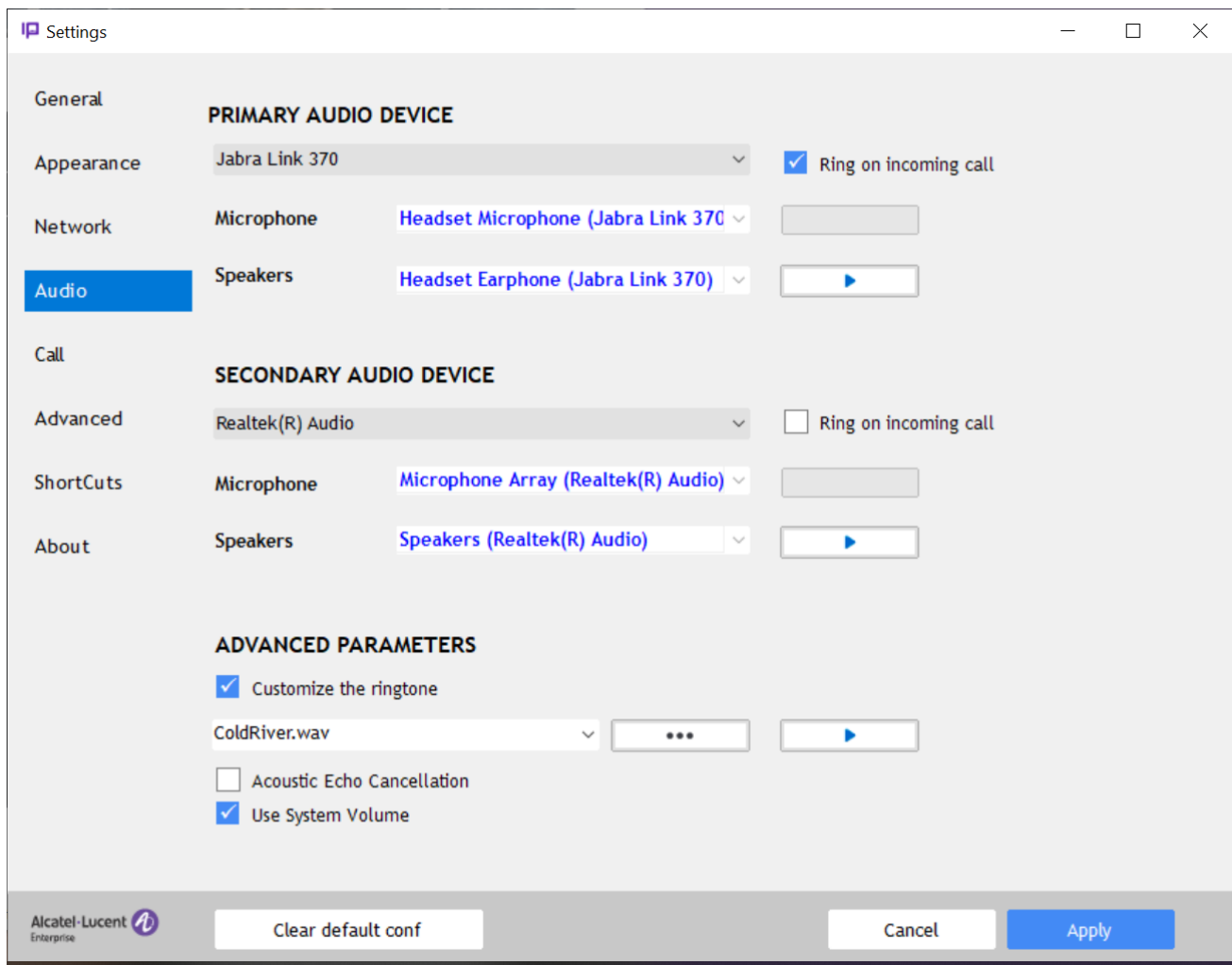
También puede ver gráficamente los dispositivos predeterminados en el cuadro de lista mediante una pantalla distintiva (en negrita y color azul) cuando el sistema detecta el dispositivo.

La configuración predeterminada es aplicable cuando la opción «Activación automática de auriculares» está fijada como:

- Nunca
- bajo demanda. (sin ventana emergente cuando se enchufa el dispositivo predeterminado)

Para realizar esta operación, haga clic en el botón «Establecer como predeterminado»; puede utilizar esta configuración predeterminada ahora (respuesta OK), o cuando un dispositivo predeterminado está conectado.

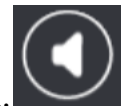




Si desea eliminar la configuración predeterminada que ha configurado anteriormente, haga clic en el botón «Eliminar conf. predeterminada».

#### Estado de los altavoces:

- Si el usuario no posee un dispositivo secundario o no lo ha configurado desde la configuración de audio de la aplicación => el icono del altavoz estará oculto.



- Cuando el usuario lo haya configurado, podrá ver el icono del altavoz y hacer clic sobre él.



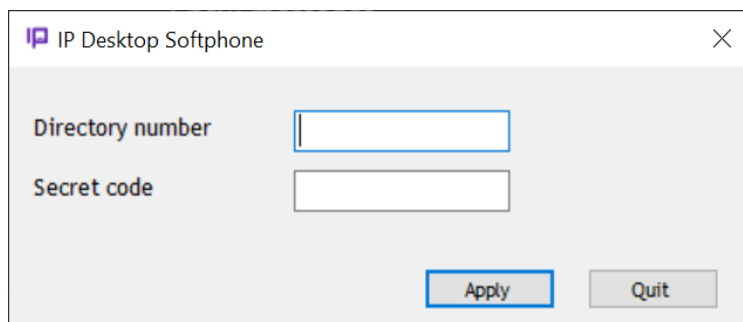
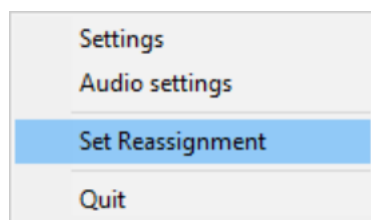
- Si el usuario activa el altavoz (haciendo clic en él), el icono cambiará:

#### 6.2.4 Control del volumen

Por defecto, el volumen activo es del dispositivo utilizado en la configuración de audio. Puede personalizar el nivel de volumen utilizando las ventanas de ajuste de audio (desmarque la casilla «Utilizar volumen del sistema»). Utilice su dispositivo de audio o las teclas +/- de la aplicación si desea regular el volumen durante la conversación.

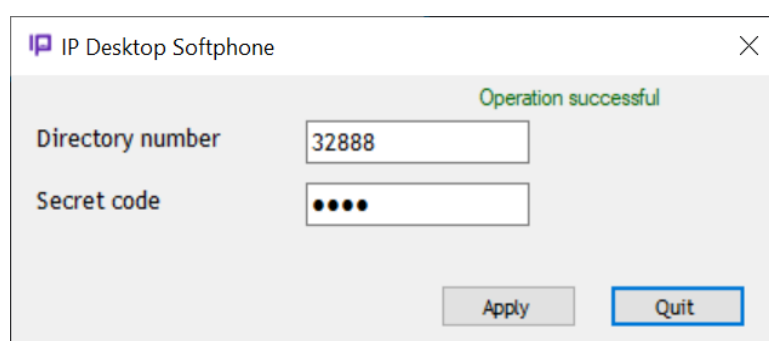
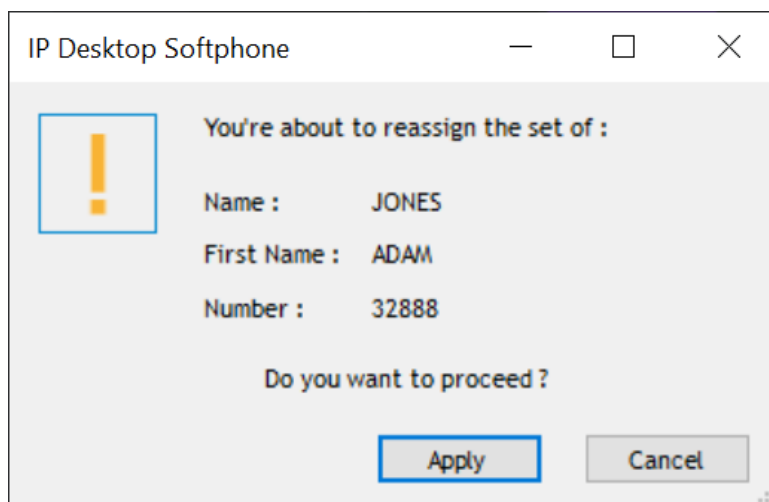
#### 6.2.5 Configuración de reasignación

Este menú resulta útil para reasignar una extensión mediante una simple acción del usuario. Solo podrá acceder a él si seleccionó la opción durante la instalación: no se puede añadir posteriormente. Esta opción solo se encuentra disponible para OXE.



Introduzca el número de directorio y el código pin del número de extensión deseado para reasignarlo a IP Desktop Softphone y confirme el mensaje que aparece en la pantalla indicando la información sobre este terminal:





Estas operaciones se registran en un archivo de eventos de Windows (ipdsp.evtx). Se almacena en el directorio %TEMP%\Alcatel-Lucent Enterprise\IpDesktopSoftPhone\Logs.

El registro contiene la siguiente información para cada operación:

- Fecha
- ID de IP Desktop Softphone (dirección MAC)
- Usuario de Windows que inicia la operación
- Número de directorio previo
- Nuevo número de directorio
- Resultado: ÉXITO/ERROR

### 6.3 Módulo adicional (AOM)

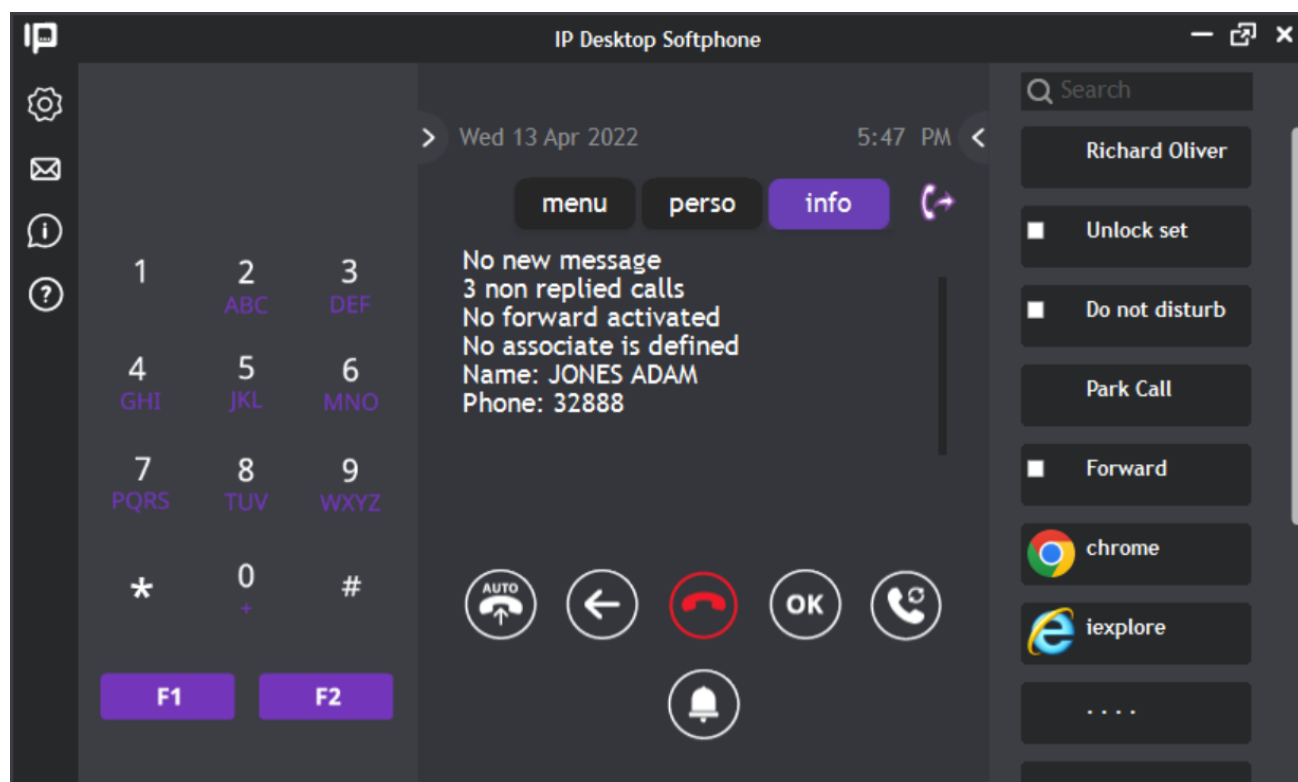
Por defecto, el módulo adicional se muestra en la interfaz del IP Desktop Softphone al iniciarlo, pero también puede ocultarse.

En la imagen del teléfono, en la parte superior a la derecha, se muestra un botón de flecha como este:

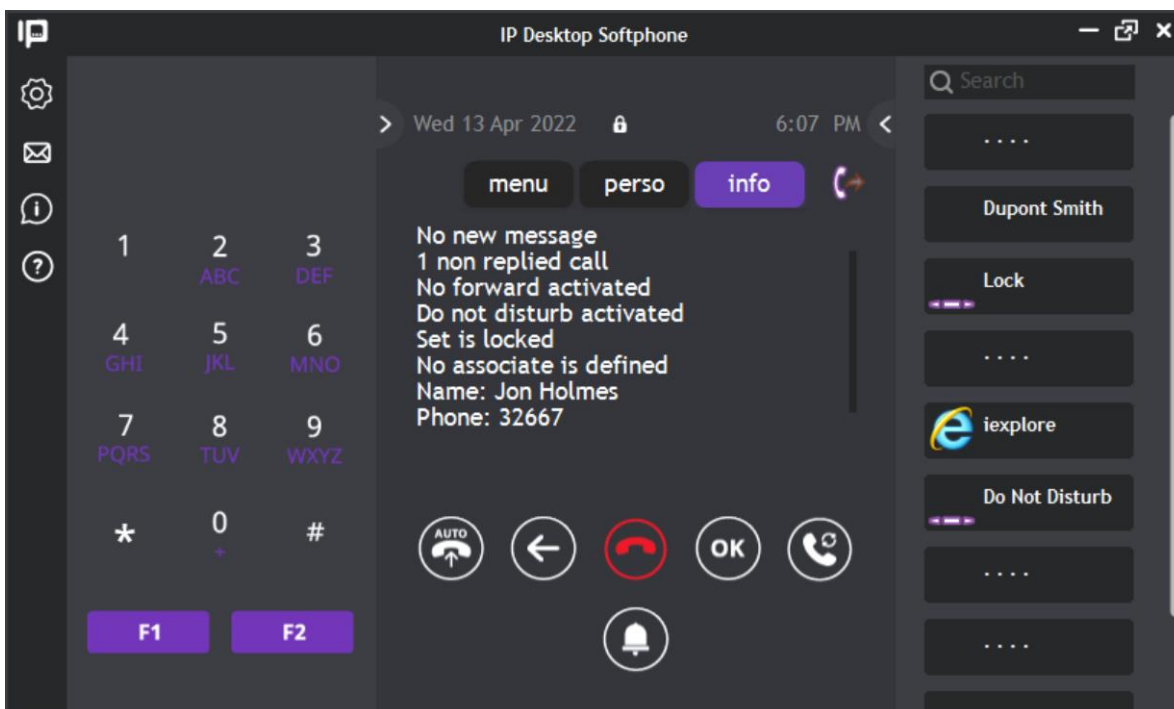


. Al hacer clic en él, el panel de teclas programables se extiende. También se puede utilizar para extender y contraer el teclado. El panel de teclas extendido contiene teclas adicionales. Este módulo está disponible en función de la configuración del servidor de comunicaciones. Puede navegar entre las diferentes teclas utilizando la barra de desplazamiento o accediendo directamente a través de la zona de búsqueda. A continuación, se muestra una pantalla de ejemplo:

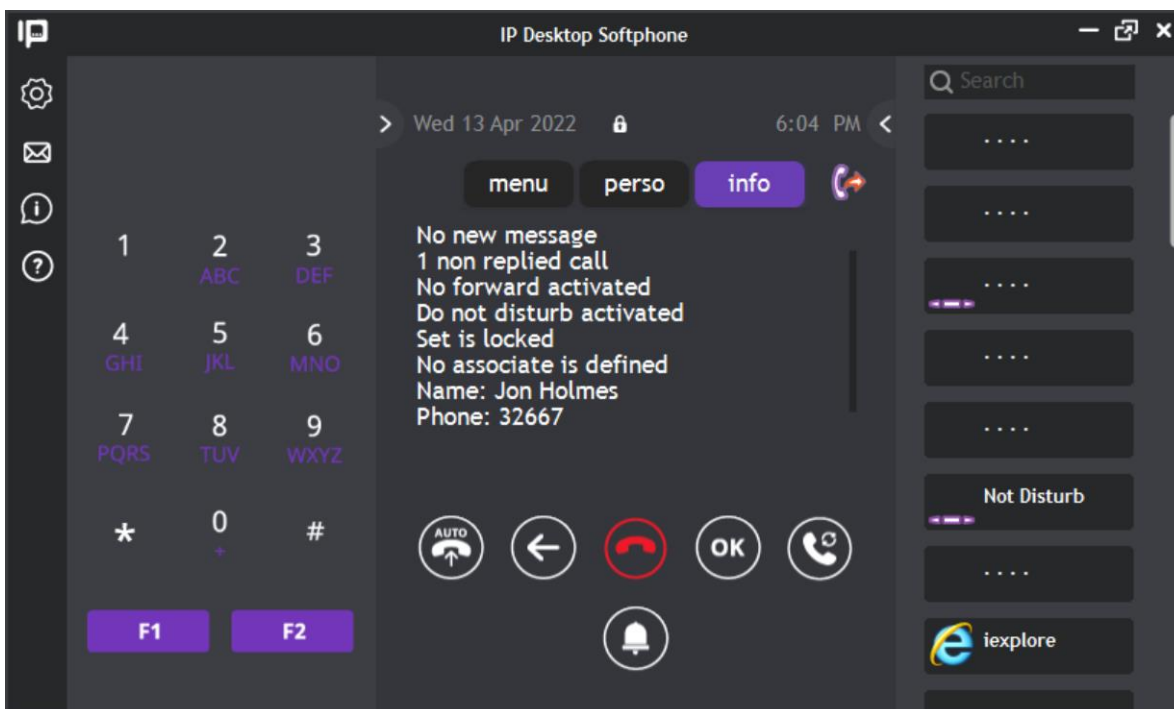
#### Módulo de extensión con 14 teclas (AOMEL)



### Módulo de extensión con 10 teclas (AOM10)



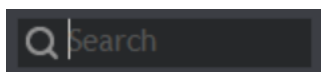
### Módulo de extensión con 40 teclas (AOM40)



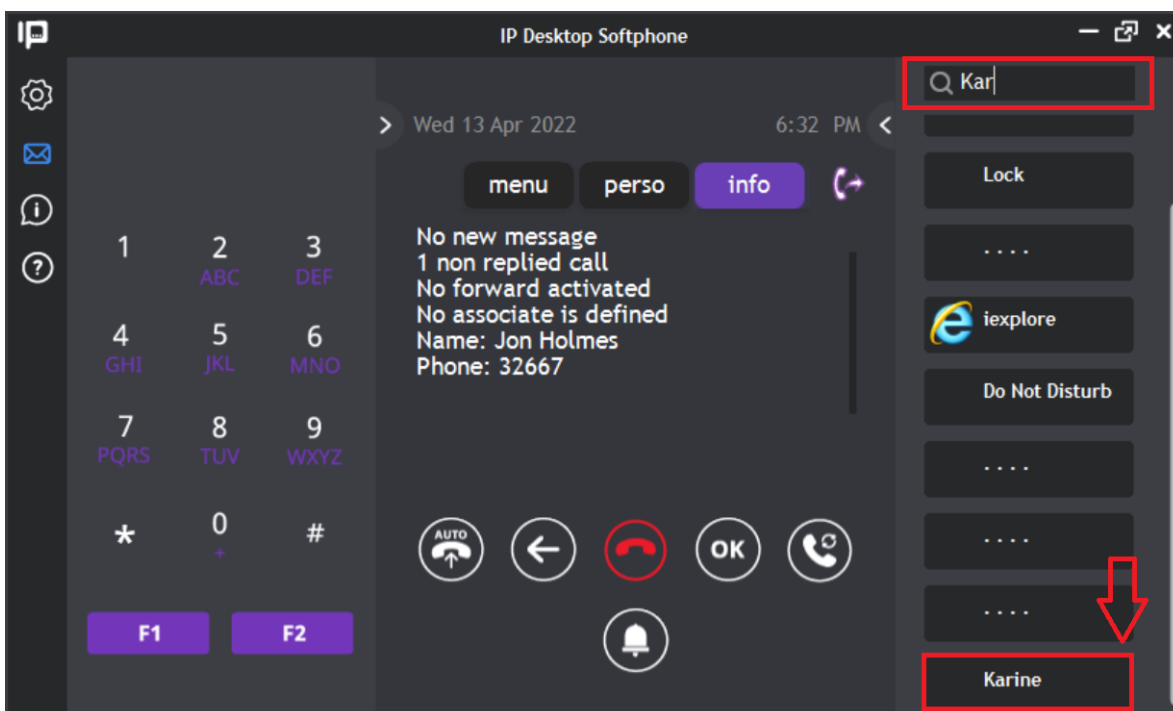
En el caso de la configuración CCD, el agente y el conjunto Pro-ACD deben tener el mismo teclado declarado tanto en la configuración OXE como en la de IPDSP.

### 6.3.1 Buscar claves AOM

A través de esta zona de búsqueda



, el usuario puede buscar una clave utilizando parte del nombre:



### 6.3.2 Programación de teclas del AOM

La finalidad de este teclado es personalizar las teclas para que realicen las funciones que el usuario desee. Se pueden programar para:

- Ejecutar una función del teléfono
- Ejecutar una aplicación en el disco duro

Una vez programadas, basta con hacer clic en el botón para ejecutar la función. Para facilitar su identificación, el nombre del programa de la tecla se muestra junto al botón, además del icono correspondiente (si lo hay).



Si se programa la misma tecla tanto localmente para una aplicación de Windows (que se encuentra en el archivo .ini de usuario) como en la OXE como tecla programable (marcación rápida, servicios), se tiene en cuenta la programación local (App) y cualquiera que sea la configuración de la estación (DSS / DSU, CCD, ...) para el mismo usuario de Windows o los que comparten el mismo archivo .ini.

Más adelante, se muestran ejemplos de las tareas mencionadas anteriormente.

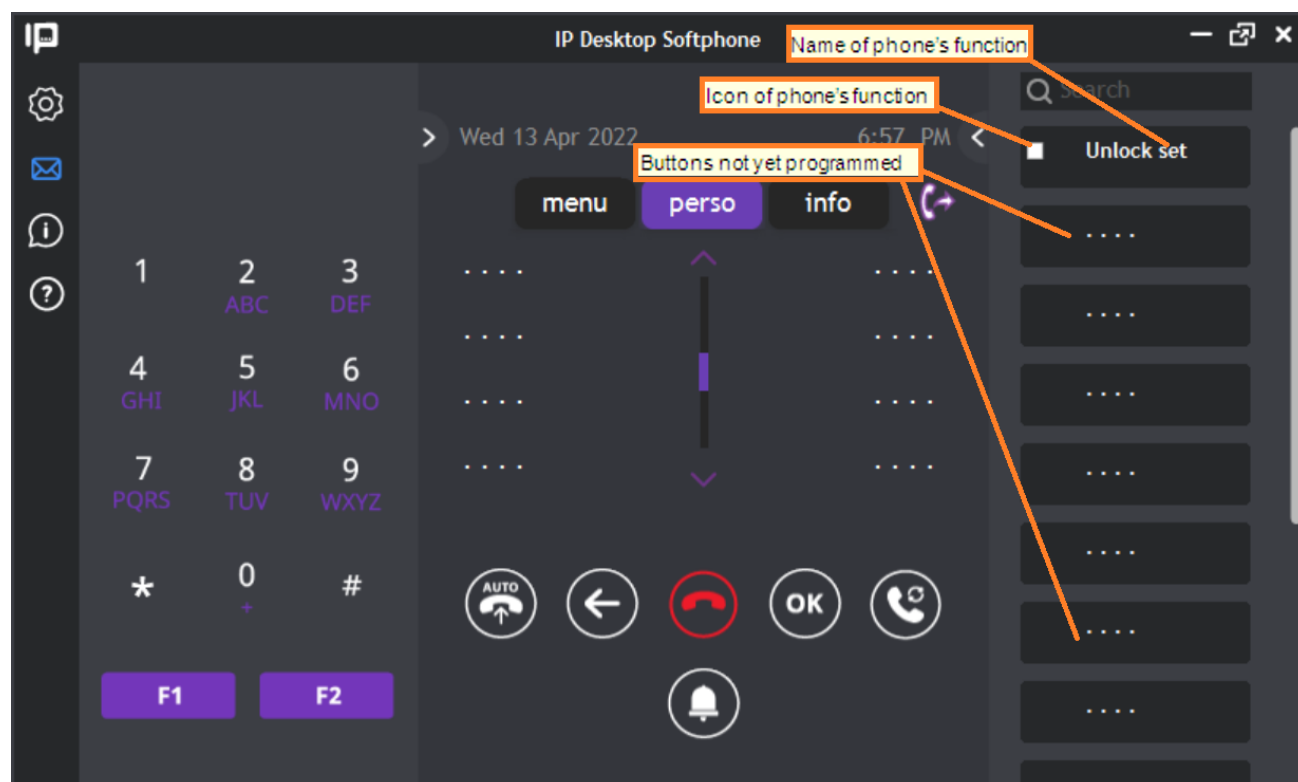
\*

### 6.3.3 Programación de una función del teléfono OXE

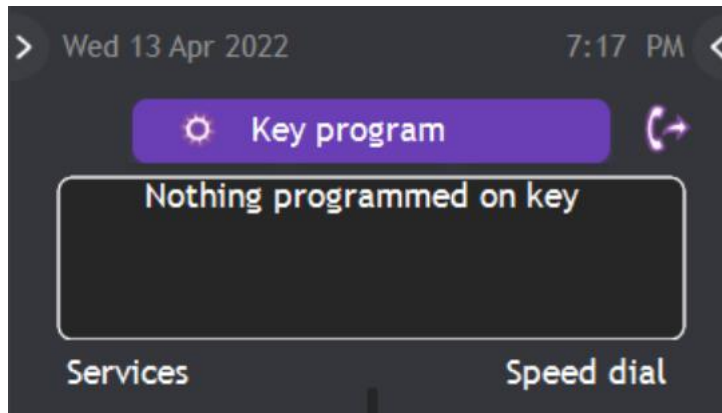
Con esta función, puede guardar los clics que realice en el teléfono para llevar a cabo sus tareas. Para ejecutar algunas funciones, debe pasar por numerosos submenús. Esta opción le permite hacerlo mediante una tecla de acceso rápido. Simplemente, haga clic en ella para llevar a cabo la operación deseada.

A continuación, se muestra un ejemplo de los siguientes pasos:

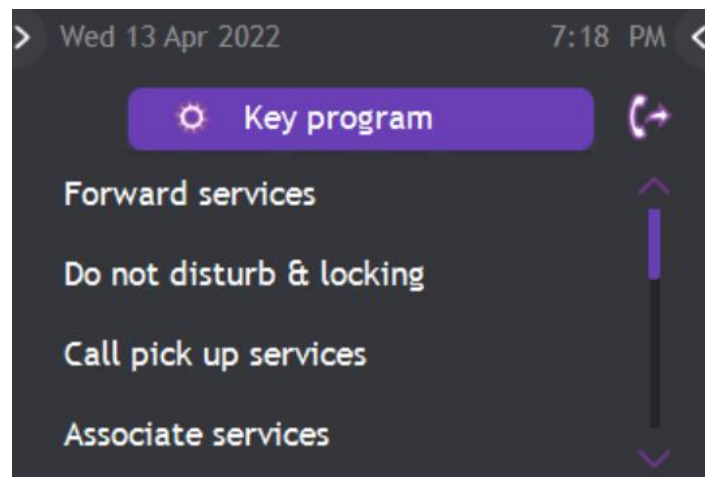
1. Encienda el teléfono.
2. Acceda al teclado extendido.
3. En el teléfono, seleccione: Menú → Configuración → Teléfono → Program. de teclas. Ahora, el teléfono debería presentar el siguiente aspecto:



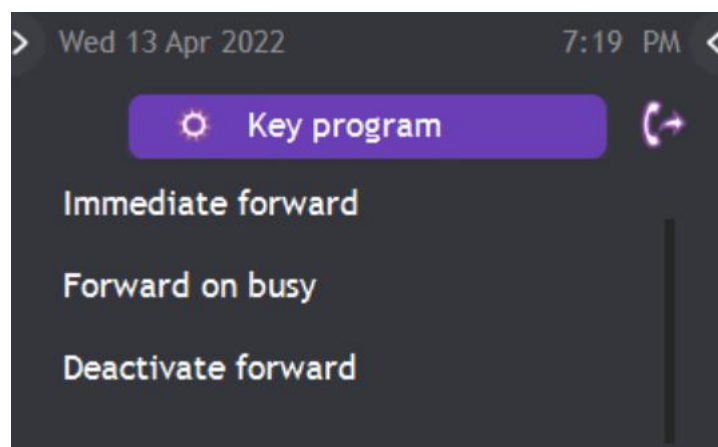
4. En el teclado, haga clic en la tecla a la que desee asignar esta función. La pantalla mostrará lo siguiente:



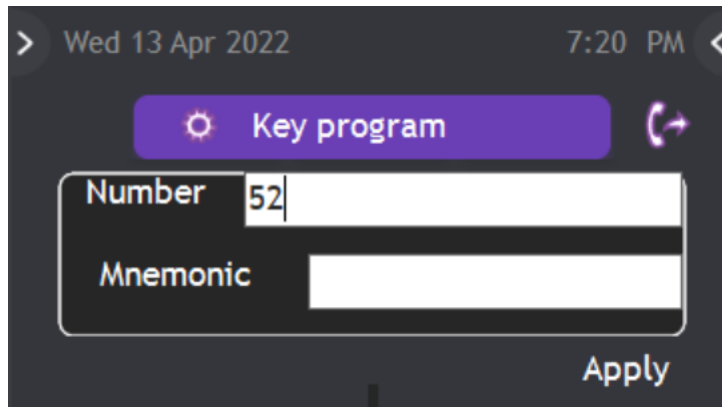
5. Puede llegar a la pantalla anterior haciendo clic en la tecla que desee programar.
6. A partir de aquí, puede desplazarse por ellos para seleccionar el programa requerido. Este ejemplo muestra la programación de «Desvío por línea ocupada». Para ello:



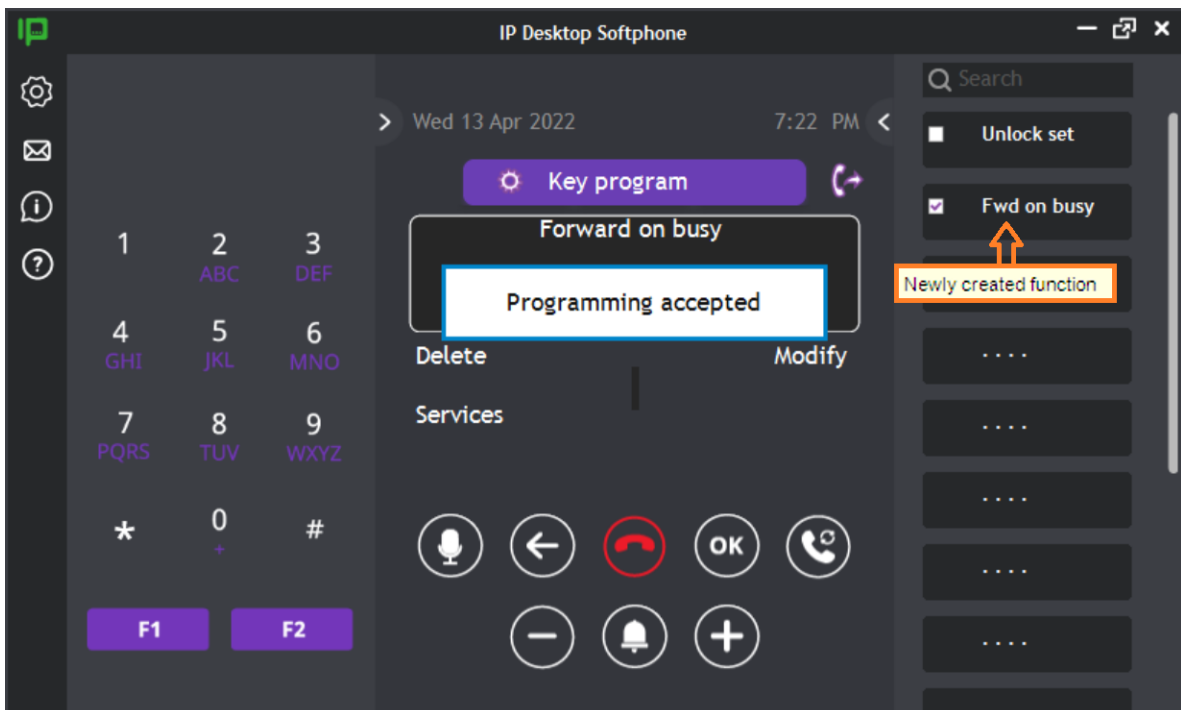
7. En la pantalla anterior, seleccione «Servicios de desvío».



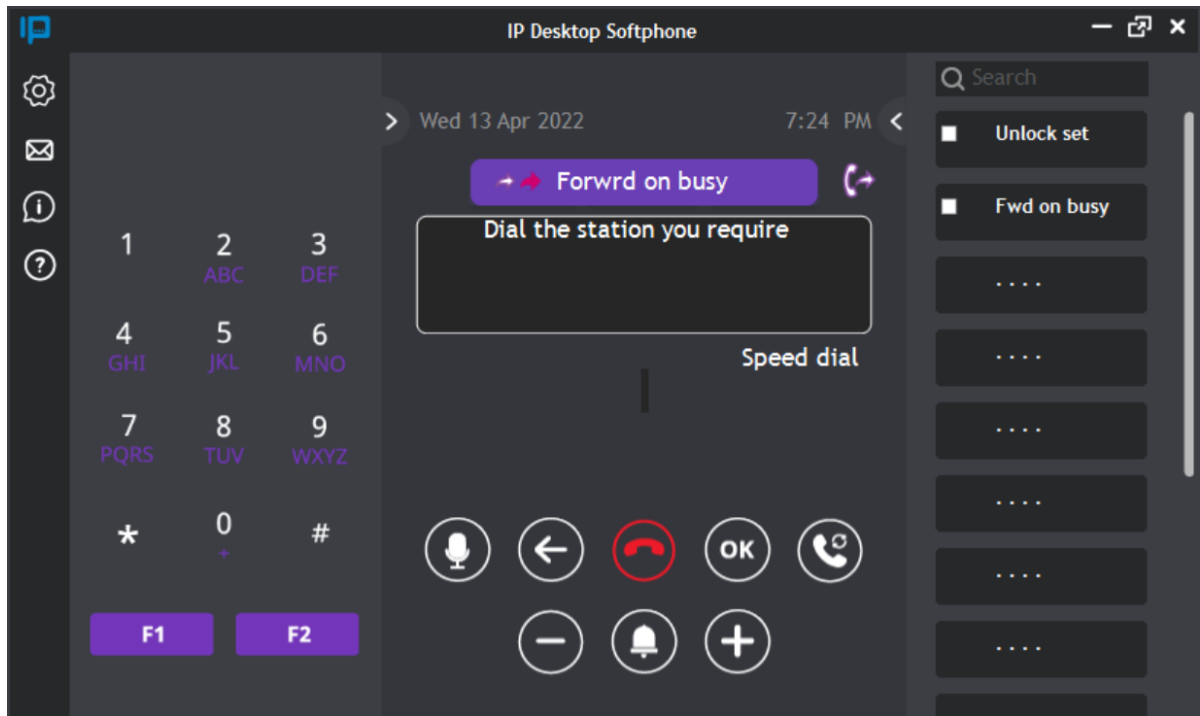
8. Seleccione «Desvío por línea ocupada».



9. Seleccione «Aplicar».



10. Así termina la programación de servicios del teléfono.
11. Para ejecutar esta función, haga clic en el botón. La pantalla mostrará la siguiente ventana:



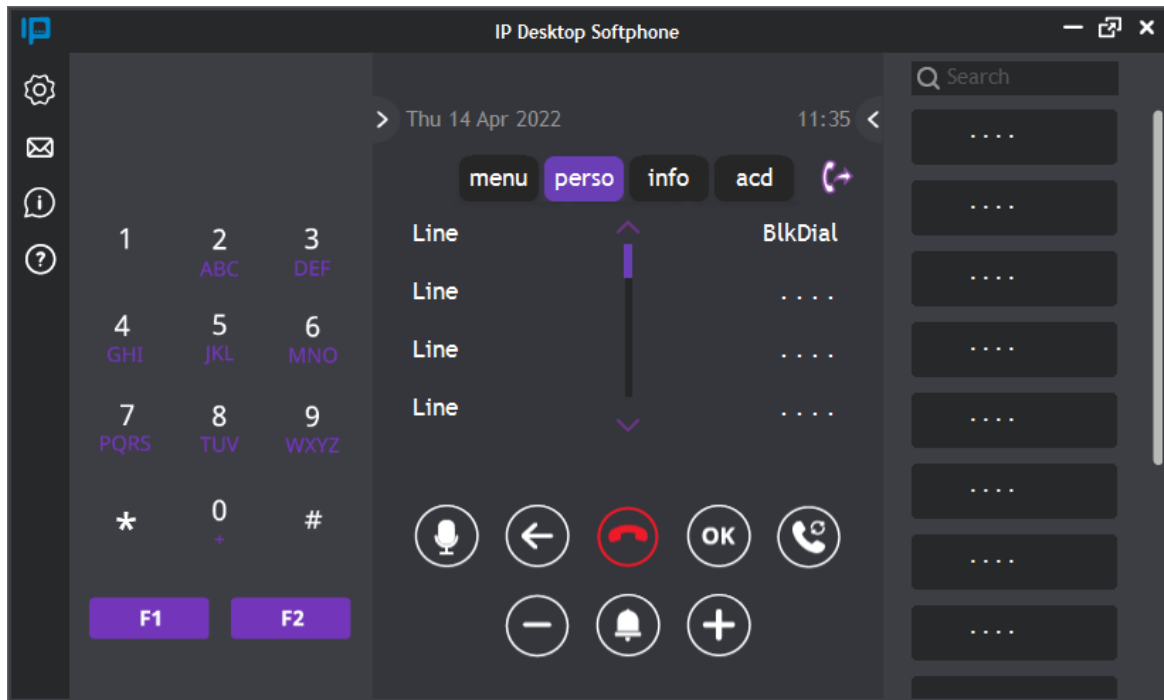
#### 6.3.4 Programación de una función del teléfono OXO

Con esta función, puede guardar los clics que realice en el teléfono para llevar a cabo sus tareas. Para ejecutar algunas funciones, debe pasar por numerosos submenús. Esta opción le permite hacerlo mediante una tecla de acceso rápido. Simplemente, haga clic en ella para llevar a cabo la operación deseada.

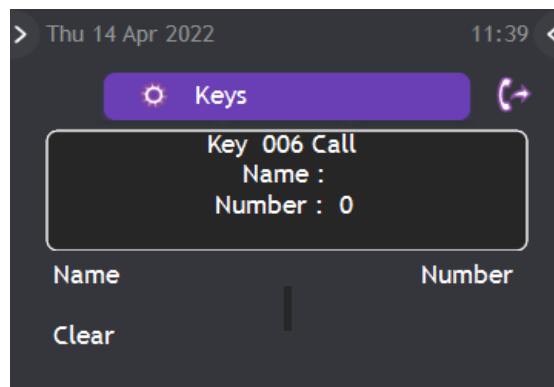
A continuación, se muestra un ejemplo de los siguientes pasos:

1. Encienda el teléfono.
2. Acceda al teclado extendido.
3. En el teléfono, seleccione: Menú → Ajustes → Teléfono → Teclas. Ahora, el teléfono debería presentar el siguiente aspecto:

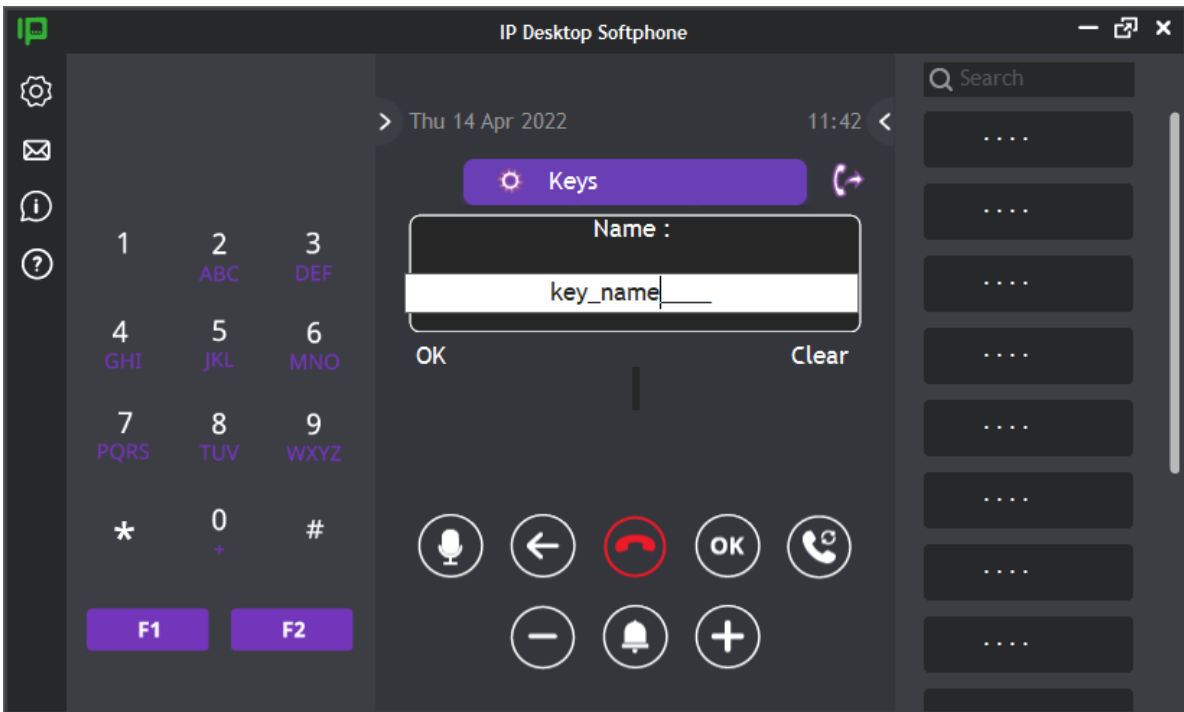




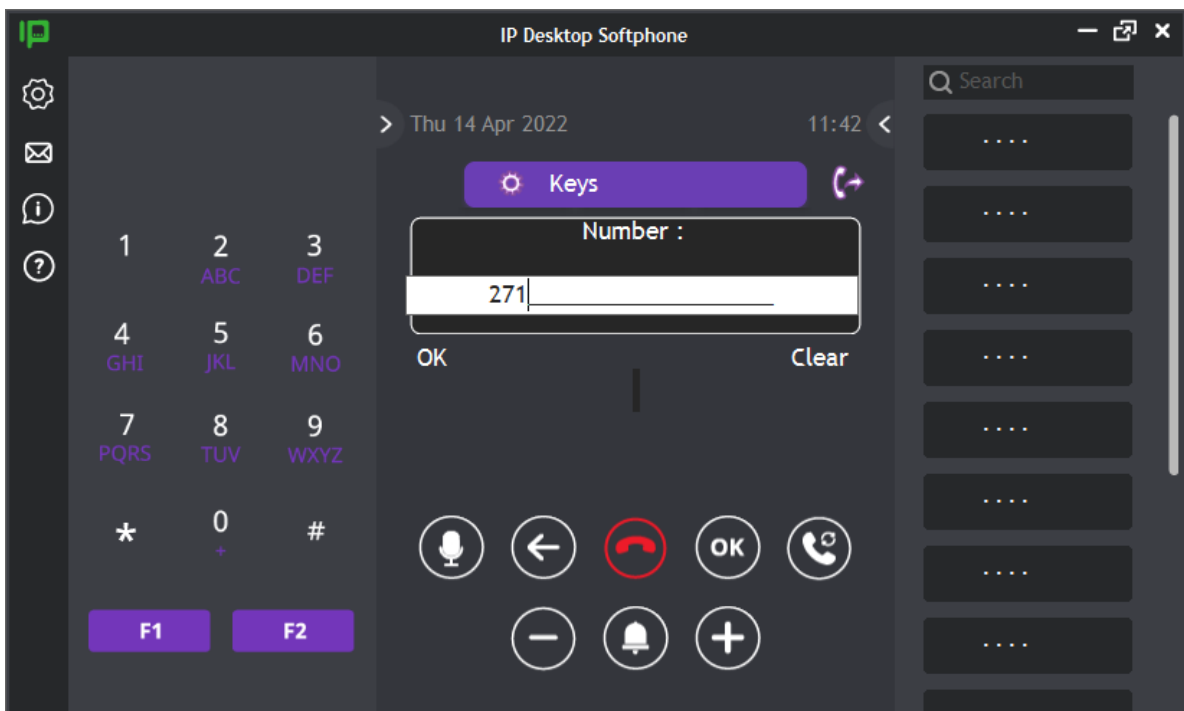
4. En el teclado, haga clic en la tecla a la que desee asignar esta función. La pantalla mostrará lo siguiente:

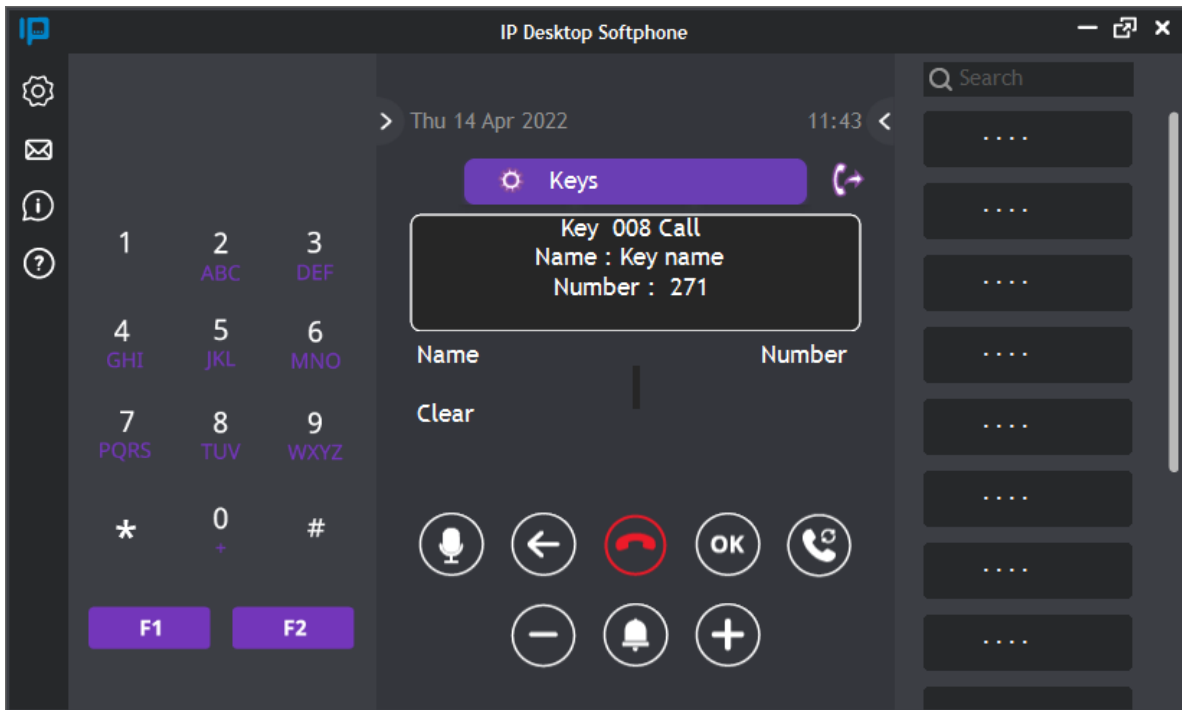


5. Puede llegar a la pantalla anterior haciendo clic en la tecla que desee programar.
6. A continuación, puede seleccionar «Nombre» para asignar un nombre a la tecla.



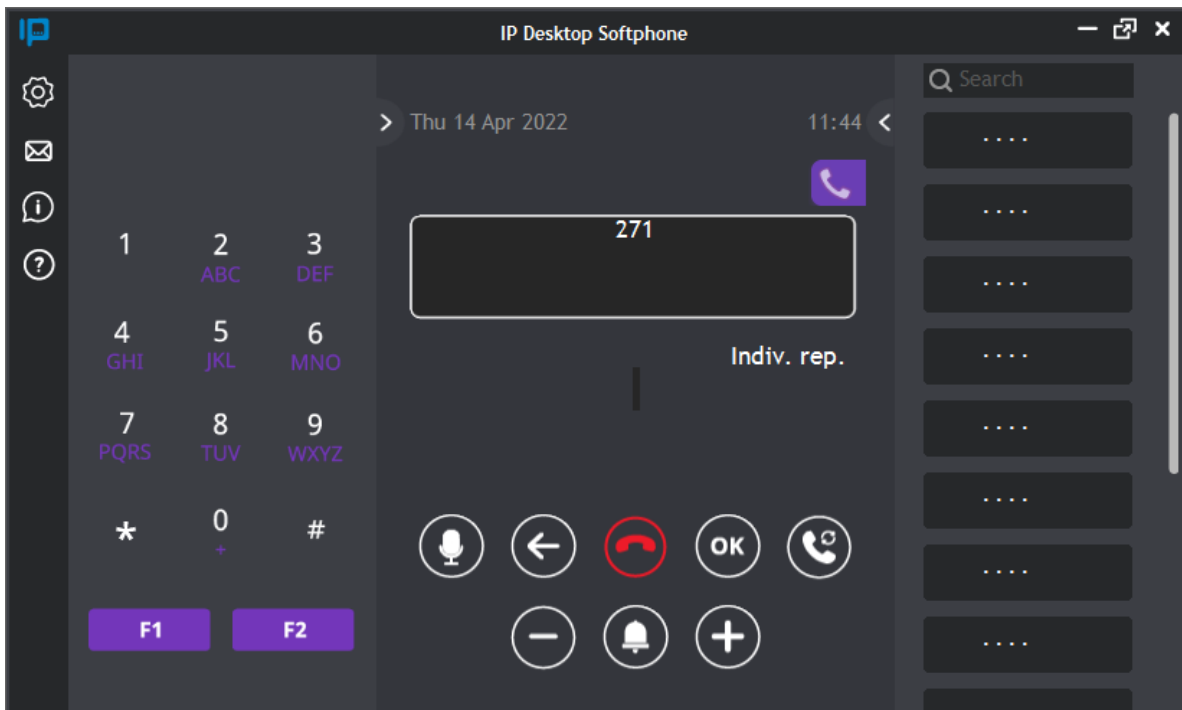
7. Una vez introducido el nombre, haga clic en «Aceptar». Seleccione «Número» para administrar el número al que ha llamado.





8. Así termina la programación de servicios del teléfono.

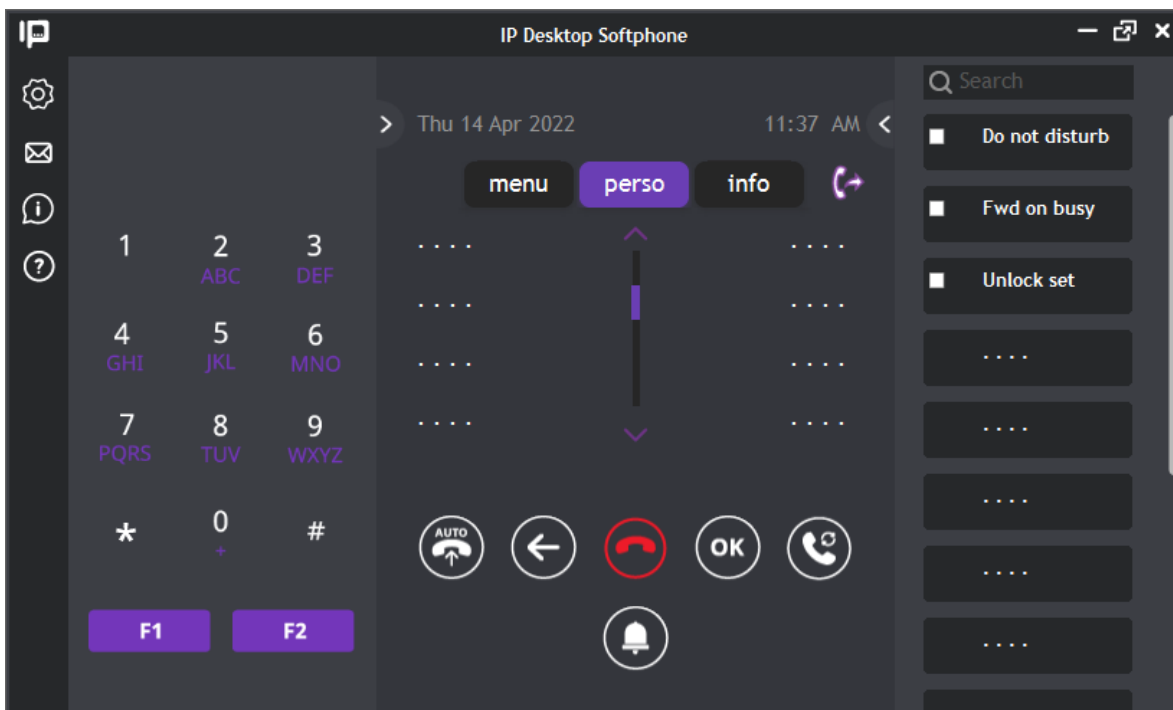
9. Para ejecutar esta función, haga clic en el botón. La pantalla mostrará la siguiente ventana:



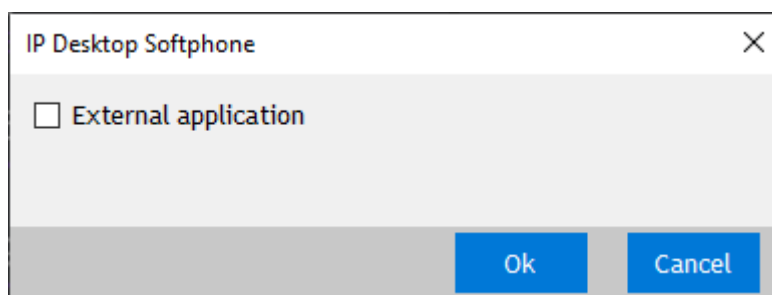
### 6.3.5 Programar aplicación en el disco duro

Puede abrir un archivo guardado en el disco duro con la tecla que usted elija. Con ello, evita tener que usar el explorador para buscar el archivo requerido. Este ejemplo muestra el procedimiento para abrir **Internet Explorer** con una tecla.

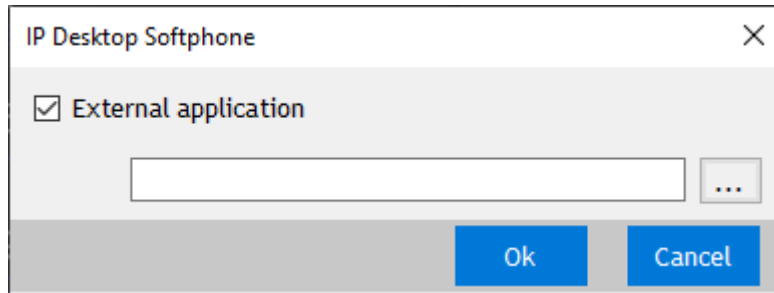
1. Encienda el teléfono.
2. Acceda al teclado extendido.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en la tecla correspondiente. Aparecerá un recuadro con la palabra «Opciones», tal y como se muestra a continuación:




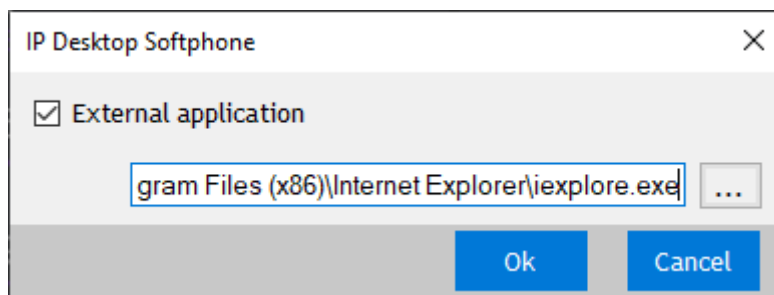
4. Haga clic en «Opciones»:



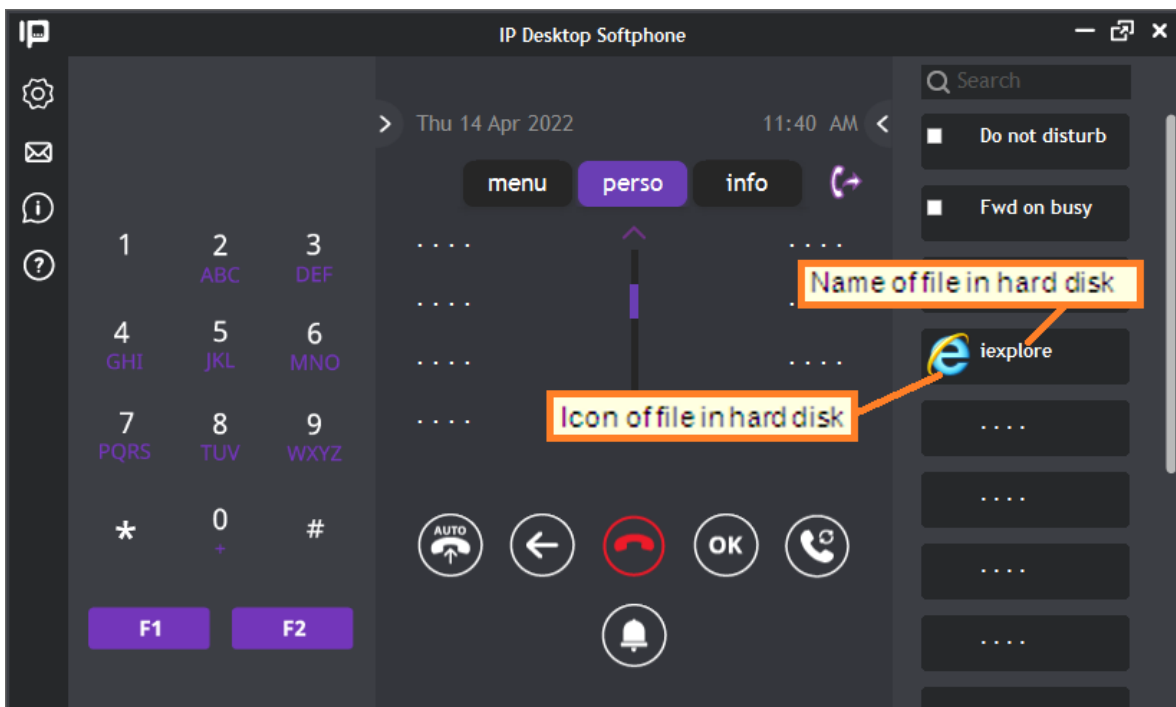
5. Seleccione «Aplicación externa». Ahora, la pantalla mostrará:



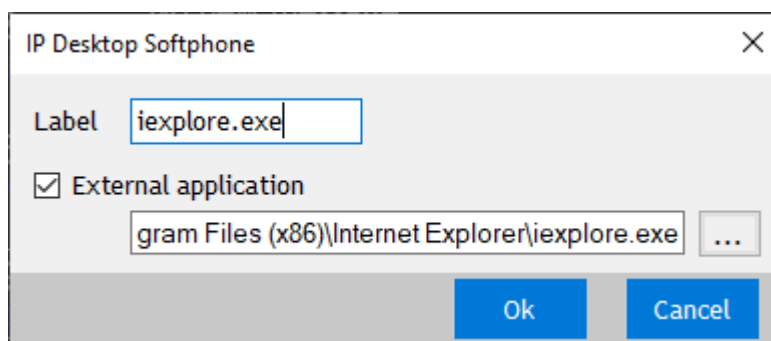
6. En la ventana de arriba, seleccione el botón  para abrir la ventana del explorador.
7. En la ventana del explorador, seleccione el archivo ejecutable de Internet Explorer. Se mostrará una pantalla como esta:



8. Pulse Aceptar. De esta forma, el archivo se abrirá con el botón seleccionado. Puede ver la entrada junto al botón, tal y como se muestra en la siguiente captura de pantalla:



9. Así termina la inicialización. Ahora puede hacer clic en esta tecla para abrir Internet Explorer.
10. Si el módulo seleccionado es el AOM10 o el AOM40, deberá completar también la etiqueta asociada al botón:



## 6.4 Entorno VDI

Una solución VDI permite mostrar en un PC, aplicaciones o todo el escritorio que se está ejecutando en un servidor remoto. Este tipo de infraestructura ofrece varias ventajas (implementación, actualizaciones, seguridad,...)

Una solución VDI se basa en un intercambio servidor/cliente realizado a través de una conexión dedicada en la que se comprimen y transportan todos los flujos necesarios para las aplicaciones.

En resumen, una aplicación se ejecuta en un servidor remoto y todos los medios se transportan para simular una aplicación local.

El módulo de extensión alojado en el PC del usuario final y denominado Virtual Voice eXtension (VVX) gestiona la visualización de datos del IPDSP y los flujos de voz, garantizando la calidad y el rendimiento.

- **Procedimientos de instalación y actualización del módulo VVX**

Solamente la primera instalación se debe hacer en el PC del usuario. La instalación y desinstalación debe ser realizada por el administrador.

Si es necesario, el VVX se actualiza automáticamente en la siguiente conexión.

- **Monitorización del módulo VVX en el PC del usuario:**

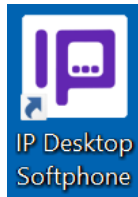
Un proceso de servicio 'VVXService' se encarga de monitorizar el VVX, y se inicia automáticamente al arrancar el PC. Inicia el VVX automáticamente.

El módulo VVX está siempre 'En ejecución', VVXService reiniciará VVX automáticamente si se inmoviliza o se detiene de forma inesperada.

Para detener el módulo VVX, póngase en contacto con su administrador.

- **Inicio de la aplicación**

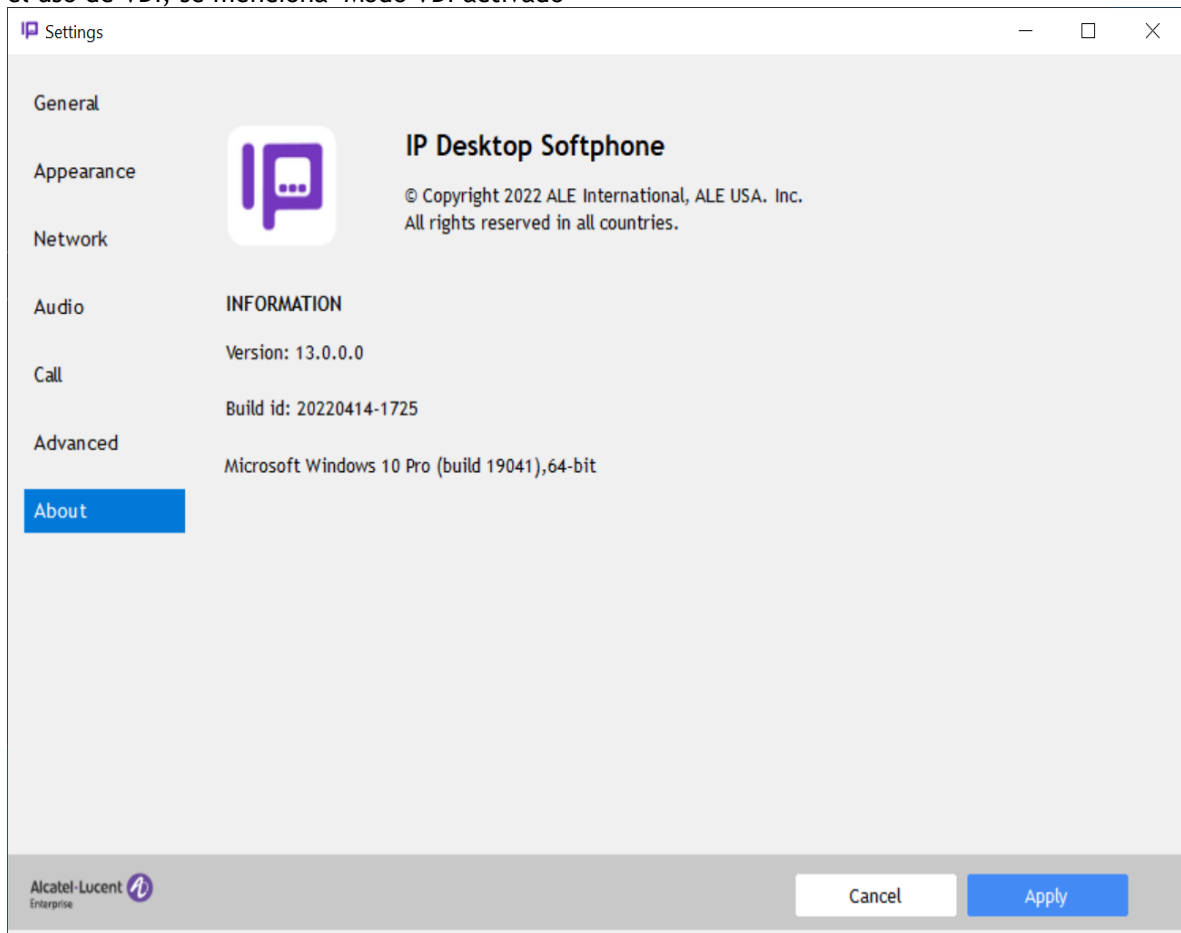
Para iniciar el softphone, utilice el acceso directo de la aplicación creado durante la instalación en el entorno VDI.



O bien acceda a la aplicación desde el menú de inicio (en el escritorio en el entorno VDI).

- **Modo ejecución**

Compruebe la versión instalada usando el botón "?" del IP Desktop Softphone.  
Para el uso de VDI, se menciona "Modo VDI activado"



Compruebe la versión instalada del módulo VVX haciendo clic con el botón derecho del ratón en el icono de VVX en la bandeja del sistema del PC del usuario y seleccionando "Acerca de"





Si es necesario, el módulo VVX se puede reiniciar seleccionando "Reset" en el icono VVX.

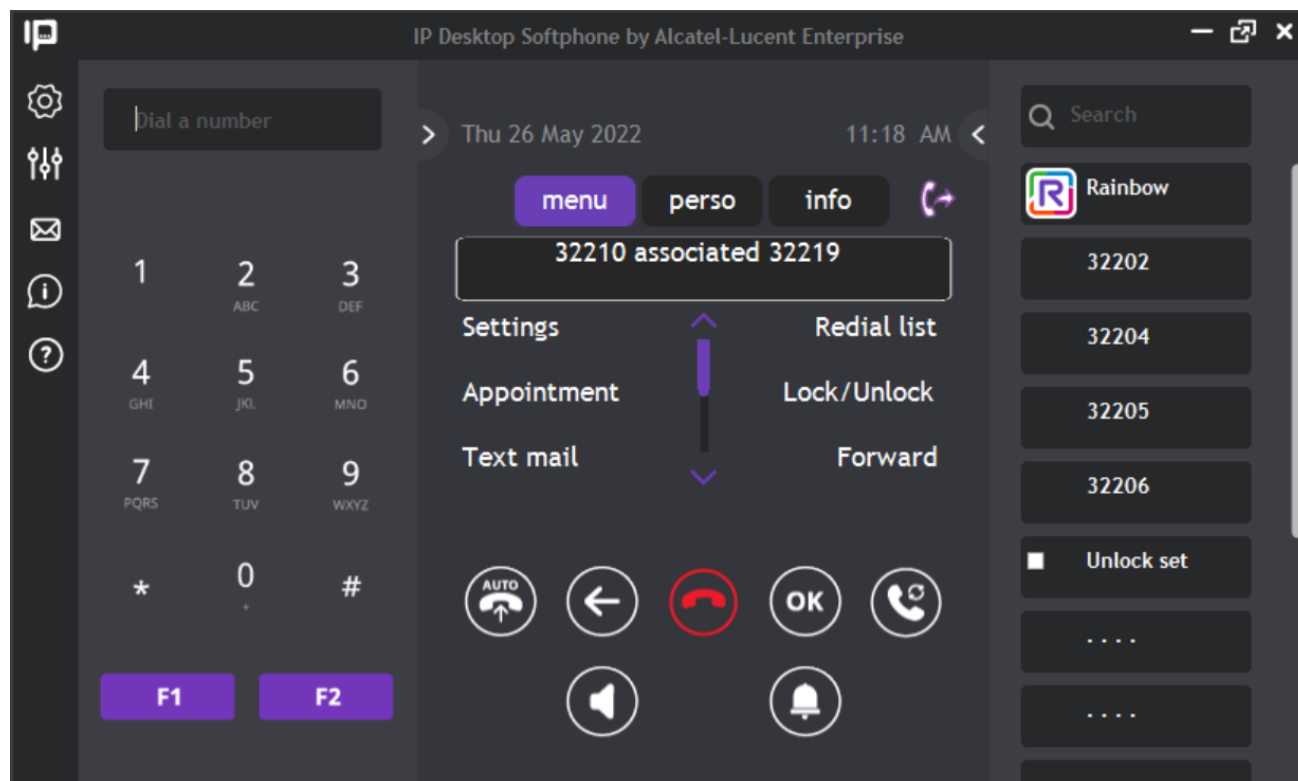
- Restricciones para el modo VDI





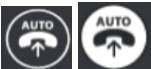

Función	Descripción
Personalizar tono de llamada	La función "Personalizar tono de llamada" en la configuración de audio no está disponible para el modo VDI
Varias sesiones	El IP Desktop Softphone no puede iniciarse en los <b>modos de escritorio y aplicación</b> simultáneamente
API Rest	La API Rest para atender llamada/hacer llamada no está disponible
Identificador de notificación de llamadas perdidas	<b>Modo de aplicación:</b> no hay un identificador de notificación en el icono del IPDSP en la barra de tareas que indique el número total de llamadas o mensajes perdidos
Protocolo TEL	Disponible únicamente con el navegador también en el modo de aplicación VDI o en el escritorio VDI.
Complemento de Outlook	Disponible únicamente con Outlook también en el modo de aplicación VDI o en el escritorio VDI.
Tecla de acceso rápido a número para llamadas seleccionado	Disponible si el número está seleccionado y copiado, y si el escritorio IPDSP o VDI está en primera línea
Tecla de acceso rápido para maximizar	<b>Modo de aplicación:</b> no disponible <b>Modo de escritorio:</b> disponible solamente si el escritorio VDI está en primera línea
Función "Hacer clic para llamar"	Disponible si el número está seleccionado y copiado
Servidor OXO	El IPDSP en modo VDI no es compatible con el servidor OXO


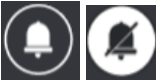




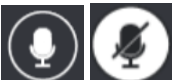




## 7 Uso de IP Desktop Softphone

Al iniciar la aplicación, se muestra la imagen del teléfono. El tema de la pantalla depende de la selección de temas que ya haya configurado. A continuación, se muestra un ejemplo: la siguiente captura de pantalla ofrece una breve descripción de los componentes de la imagen del teléfono. Puede identificarlos:

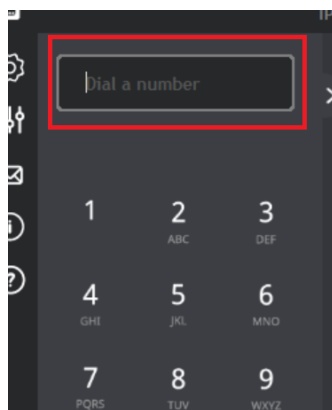


Botón/icono	Descripción
	Este botón permite visualizar la configuración.
	Este botón permite visualizar la casilla de mensajes.
	Este botón se utiliza para obtener información de algunos de los botones ajustados, para obtener ayuda: pulse «i» y una tecla
	Este botón permite mostrar la información «Acerca de».
	Este botón permite activar la interfonía.
	Botón «Atrás»: permite volver a la página anterior si se pulsa brevemente o volver a la página principal si se pulsa de manera prolongada.

	Este botón permite llamar al último número al que se ha llamado si se pulsa brevemente o ir a la página de la lista de rellamada si se pulsa de manera prolongada.
	Este botón permite activar o desactivar el timbre durante una llamada entrante.
	Este botón permite finalizar una llamada o detener la llamada que está sonando.
	Este botón permite atender una llamada.
	Este botón permite aplicar una acción.
	Este botón permite activar el altavoz.
	Este botón permite silenciar/desactivar el silencio de la comunicación.
	Este botón permite subir el volumen de la voz.
	Este botón permite bajar el volumen de la voz.

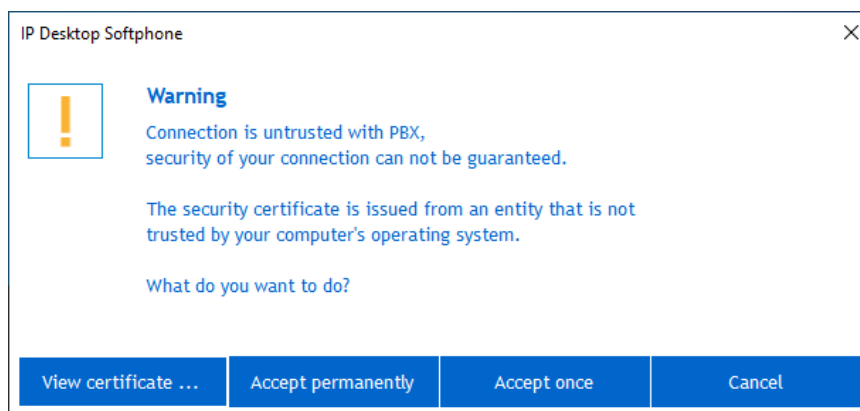
Tenga en cuenta que estos botones se muestran o no dependiendo del contexto.

También está disponible una zona de marcación, que resulta útil si el usuario quiere introducir un número completo y hacer cualquier cambio en el mismo antes de llamarlo:



## 7.1 Cifrado nativo

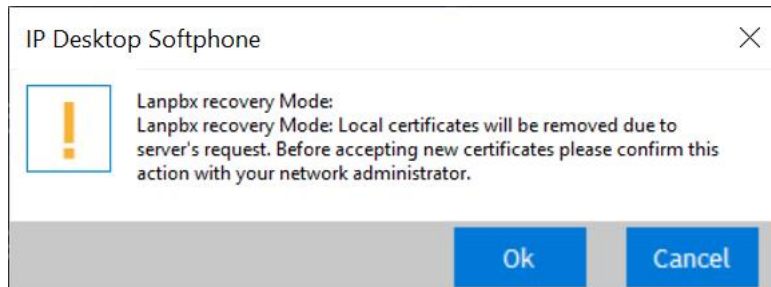
Cuando el cifrado nativo está configurado en el lado de la PBX (consulte la guía de instalación) y, si es necesario, los certificados no estarán instalados en el sistema Windows Store, el usuario de IP Desktop Softphone podrá recibir un mensaje para aceptar el certificado DTLS.



El usuario puede aceptarlo permanentemente para no volver a recibir el mensaje. Si se acepta una vez, este mensaje se mostrará la próxima vez que se conecte el IP Desktop Softphone.

El usuario también puede ver el certificado e instalarlo en el Windows Store personal para evitar que se le solicite la próxima vez.


En caso de un proceso de recuperación (que permita forzar a los terminales a olvidar un CTL específico y volver al modo TOFU) el IP Desktop Softphone puede emitir un mensaje para aceptar este procedimiento:





Se muestra un icono en la parte superior del IP Desktop Softphone para informar al usuario de que se está utilizando cifrado nativo.



## 7.2 Realizar una llamada

1. Inicie la aplicación. Si ya ha iniciado la aplicación pero está inactiva, actívela con el icono  de la bandeja del sistema.

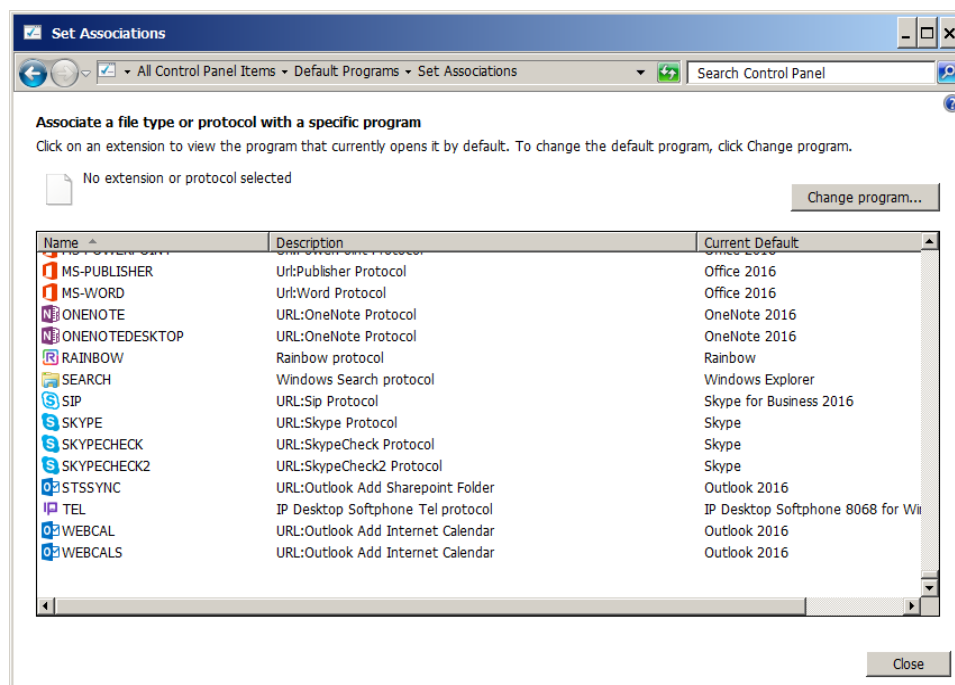
2. Utilice el teclado numérico del ordenador o el de la imagen del teléfono para marcar el número correspondiente. No es necesario pulsar «Intro». El número marcado se muestra en el panel de visualización.
3. Si el destinatario está ocupado, además de por el tono de ocupado, puede ver su estado en el panel de visualización.
4. Para volver a marcar el mismo número, haga clic en el botón  del softphone.
5. Puede oír el tono de llamada a través de los altavoces del ordenador. Puede hablar a través del micrófono instalado. La voz del destinatario de la llamada se oír por los altavoces conectados al sistema.
6. Para finalizar la llamada, haga clic en el botón .

### 7.3 Hacer una llamada mediante un protocolo TEL

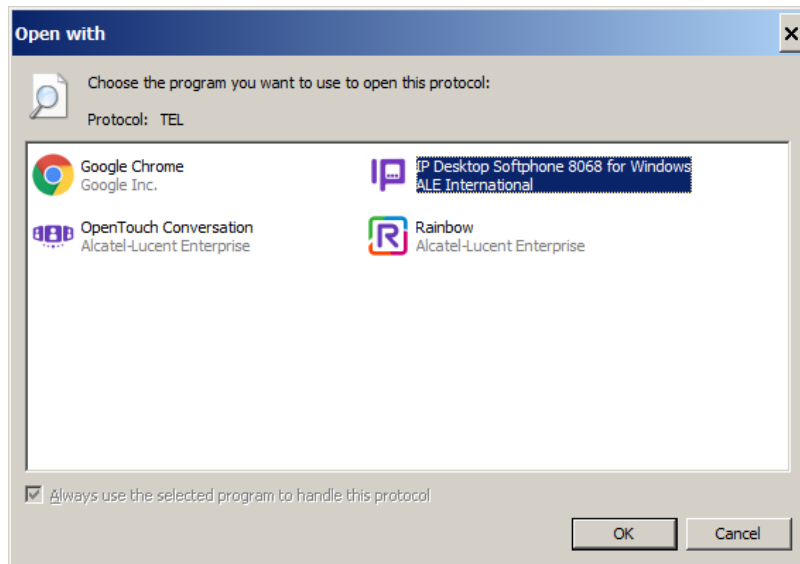
IP Desktop Softphone puede asociarse al protocolo TEL. Puede utilizarlo para llamar a un número determinado si IP Desktop Softphone se ha configurado como programa predeterminado para este protocolo. Por ejemplo: [TEL: +12345678](tel:+12345678).

Para configurar IP Desktop Softphone como programa predeterminado para un protocolo TEL:

1. Abra el panel de control.
2. Vaya a «Programas por defecto».
3. Vaya a «Asociar un archivo o protocolo a un programa».
4. Haga doble clic en el protocolo TEL (deslice hacia abajo para ver los protocolos).



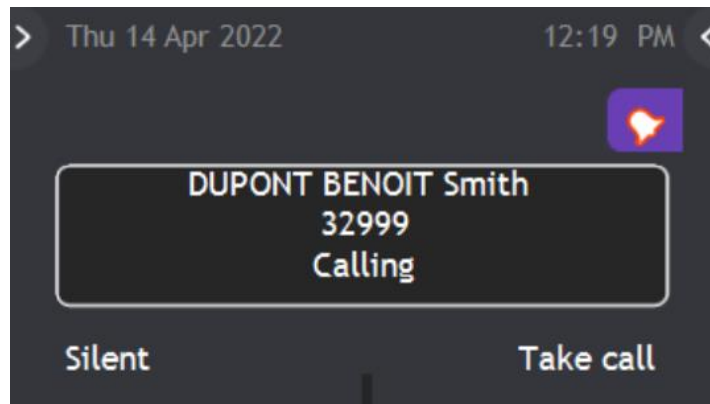
5. Seleccione IP Desktop Softphone como programa predeterminado y pulse «Aceptar».



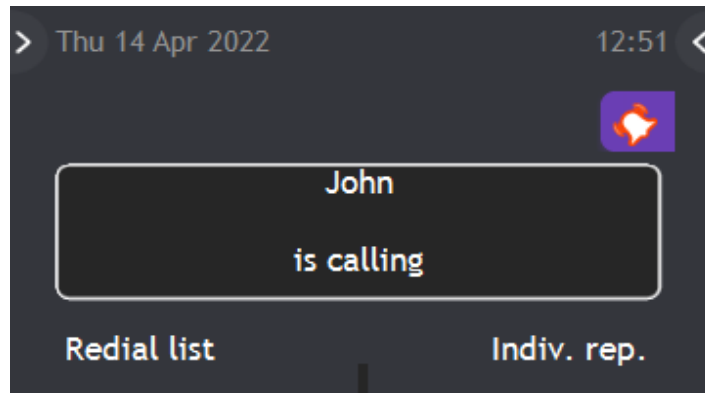
## 7.4 Recibir una llamada

1. Cuando reciba una llamada, podrá saberlo de tres formas:
  - a) Puede oír el timbre de llamada.
  - b) El panel de visualización muestra el número de la persona que está llamando, tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:

Visualización de llamada entrante de OXE



Visualización de llamada entrante de OXO



- c) El icono de la bandeja del sistema cambia alternativamente entre estas dos imágenes:

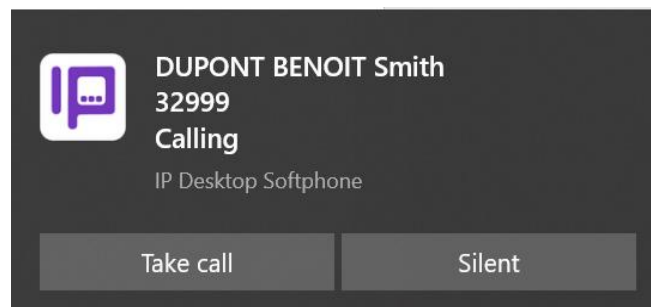





Extensión disponible




Extensión en conversación


2. Puede atender la llamada mediante uno de los tres métodos siguientes:
  - a) Pulse «Intro» en el teclado
  - b) En la pantalla, haga clic en el enlace «Responder llamada» (véase la captura de pantalla anterior).
  - c) Si la opción está habilitada, haga clic en el aviso de llamada entrante (consulte el capítulo: 6.2.1.1, sección «Notificación de llamadas»).







3. Para silenciar el timbre y mantener la línea, haga clic en «Silenciar» o use .
4. Para subir o bajar el volumen de la conversación, haga clic en el botón  o , respectivamente.

Para finalizar la llamada, haga clic en el botón .

## 7.5 Otros usos

1. Para enviar mensajes de texto, utilice el botón . Podrá ver las pantallas correspondientes en el panel de visualización. Utilice el teclado del ordenador para introducir texto.

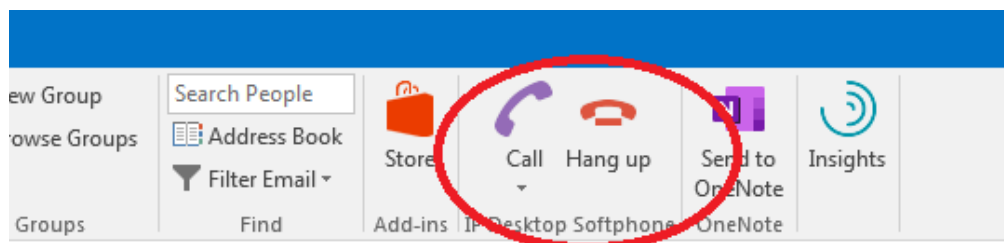
2. Interfonía: se representa con el botón . Tiene dos funciones diferentes: la disponibilidad de una o de las dos funciones depende de la configuración realizada por el administrador a tales efectos. Actúa como botón de conmutación.
  - a) Cuando el teléfono está inactivo: al hacer clic en este botón, la pantalla mostrará el mensaje «Interfonía activada» para indicar que se ha activado la interfonía. Además, el botón se pone de color azul y se mantiene así. Lo cual indica que la interfonía está activa. En esta situación, las llamadas entrantes se atienden automáticamente (es decir, la línea se activa sin la intervención del usuario). Puesto que se trata de un botón de conmutación, se desactiva al hacer clic en él mientras está activo. Este cambio se confirma con el mensaje «Interfonía desactivada» que aparece en la pantalla. El color del botón también cambia al establecido por defecto.
  - b) Durante una conversación telefónica: al hacer clic en este botón durante una conversación, se silencia el audio en el extremo del usuario. Cualquier cosa que diga el usuario no se oirá en el otro terminal. Para revertir la acción, vuelva a hacer clic en el botón.
3. Para activar el modo silencio (desactivar el timbre), haga clic en el botón .
- Una vez activado el modo silencio, el icono tendrá este aspecto: .
4. Llamadas perdidas: cuando hay una llamada perdida o alguien ha dejado un mensaje, el icono de IP Desktop Softphone muestra el número total de llamadas perdidas o rechazadas. .
5. Si se activa cualquier función de "Reenvío" para el teléfono IPDSP, podemos ver el nuevo icono parpadeando en la bandeja del sistema:



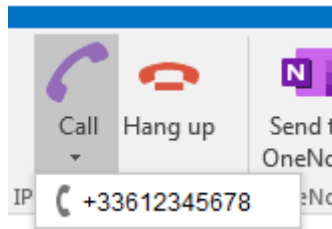
El icono se muestra según el estado actual.

## 7.6 Complemento de Outlook

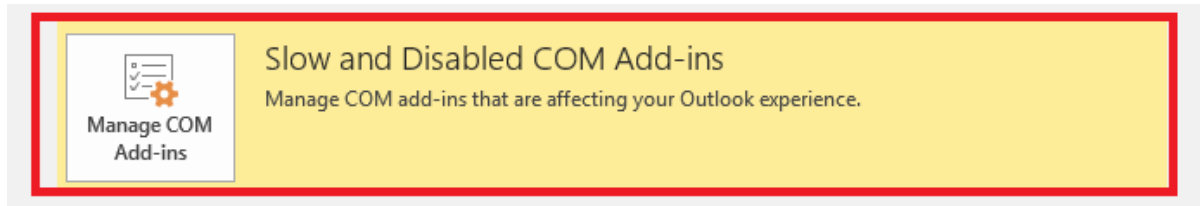
Si el complemento IP Desktop Softphone para Outlook está instalado (consulte el manual de instalación y administración), aparecerá en la pestaña de inicio de Outlook con el nombre "IP Desktop Softphone" con dos botones: Llamar y Colgar.



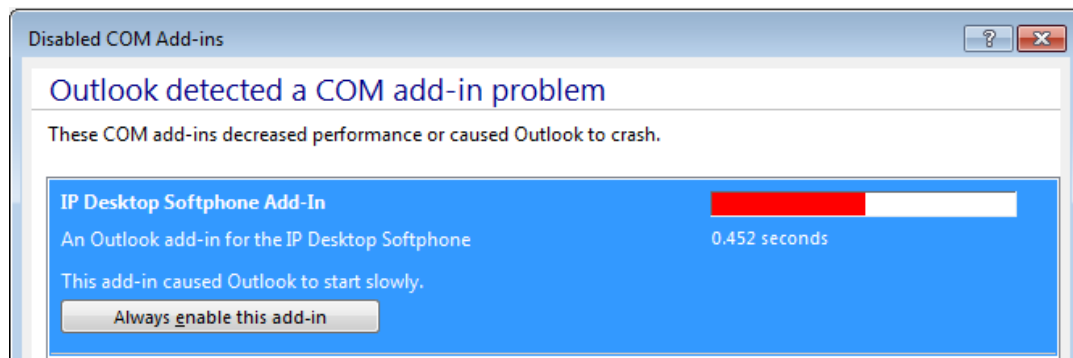
Cuando se selecciona un correo electrónico con un remitente conocido, se habilita el botón «Llamar»: haga clic en él para ver la lista de los teléfonos del remitente. Haga clic en uno de los teléfonos disponibles en la lista para enviar una solicitud de llamada al softphone. Esta función también está disponible en la vista de contactos.



Se puede enviar una solicitud de colgar al softphone usando el botón Colgar.  
Si el complemento «IP Desktop Softphone» no aparece en la pestaña de inicio de Outlook aunque esté instalado, puede comprobar si está desactivado para activarlo, para lo cual deberá iniciar «Manage COM Add-ins» desde el menú de archivos



Haga clic en «Activar siempre este complemento»:



## 7.7 Accesibilidad

Para mejorar la accesibilidad, la aplicación IP Desktop Softphone ofrece un conjunto de funciones:

- El tema de la aplicación se puede establecer como tema claro (configuración en la pestaña «Apariencia»).
- El tamaño de la fuente se puede establecer como letra grande (configuración de la pestaña «Apariencia»).
- El nombre de accesibilidad se asocia a cada botón de la aplicación.
- Posibilidad de navegar entre los elementos accesibles de la pantalla principal mediante los accesos directos «Mayúsculas+Arriba» y «Mayúsculas+Abajo».



## 8 Activar registros

---

Consulte el manual de instalación y administración de IP Desktop Softphone.

## 9 Limitaciones de uso

---

### 9.1 Funciones NOE no disponibles

Debe tener en cuenta que los menús del teléfono disponen de algunas funciones que no son relevantes para IP Desktop Softphone, por lo que no funcionan.

Las listas de funciones que se pueden configurar en los menús del teléfono a través de

*Menú\Configuración\Teléfono*

y que no afectan a IP Desktop Softphone son las siguientes:

- Menú\Configuración\Teléfono\Clavija
- Menú\Configuración\Teléfono\Bluetooth
- Menú\Configuración\Teléfono\Timbre\Nivel
- Menú\Configuración\Teléfono\Timbre\Más opciones\Timbre progresivo
- Menú\Configuración\Teléfono\Timbre\Más opciones\Un pitido antes del timbre
- Menú\Configuración\Teléfono\Timbre\Más opciones\Tres pitidos antes del timbre

### 9.2 Selección de entradas de una lista

En el portal de mensajería, la selección de una entrada de las listas (IM, registros de llamadas y mensajes de voz) se realiza como se indica a continuación:

- Seleccione una entrada mediante:
  - Teclas «Arriba/Abajo» de la pantalla NOE
  - Teclado del ordenador
  - El ratón
- Cuando se selecciona una entrada, queda resaltada en color azul.
- A continuación, para obtener más información, puede hacer clic en la tecla «Aceptar» para seleccionarla.

El procedimiento es igual en el resto de listas:

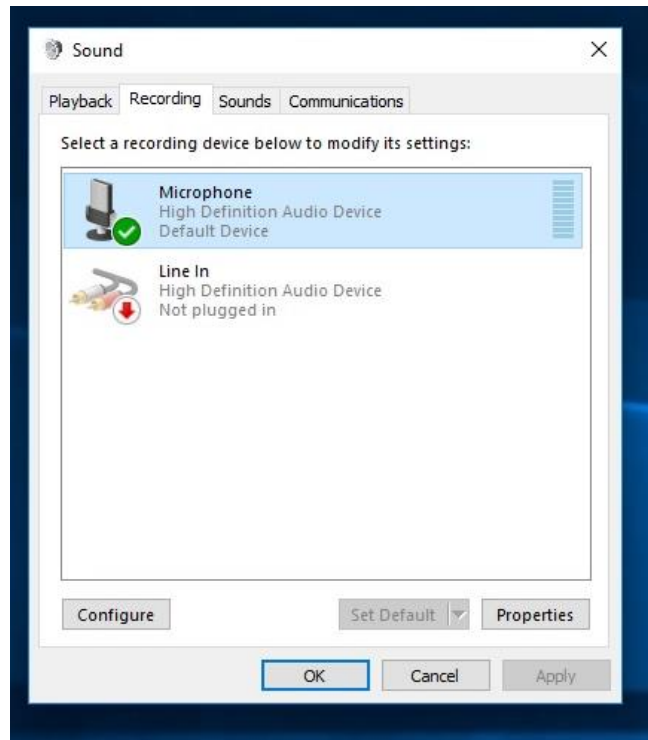
- Contraste
- Lista de rellamadas
- Idioma
- Página de inicio
- Melodía

Observaciones: hacer clic con el ratón en una entrada no tiene ningún efecto.

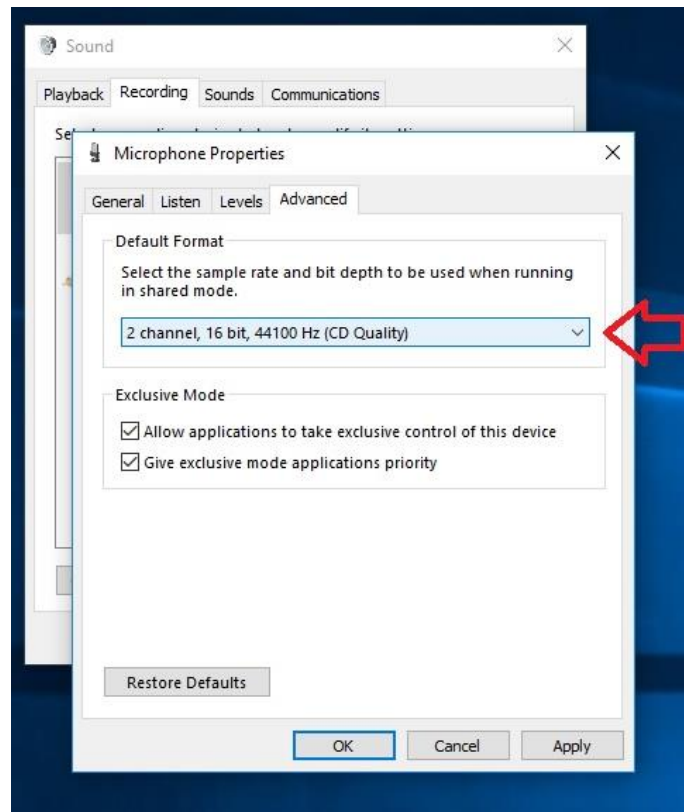
### 9.3 Modo manos libres en Windows 10

Si la tarjeta de sonido utilizada con la opción «manos libres» es la que está instalada en el PC, será necesario aplicar la siguiente solución para cambiar la configuración predeterminada del micrófono:

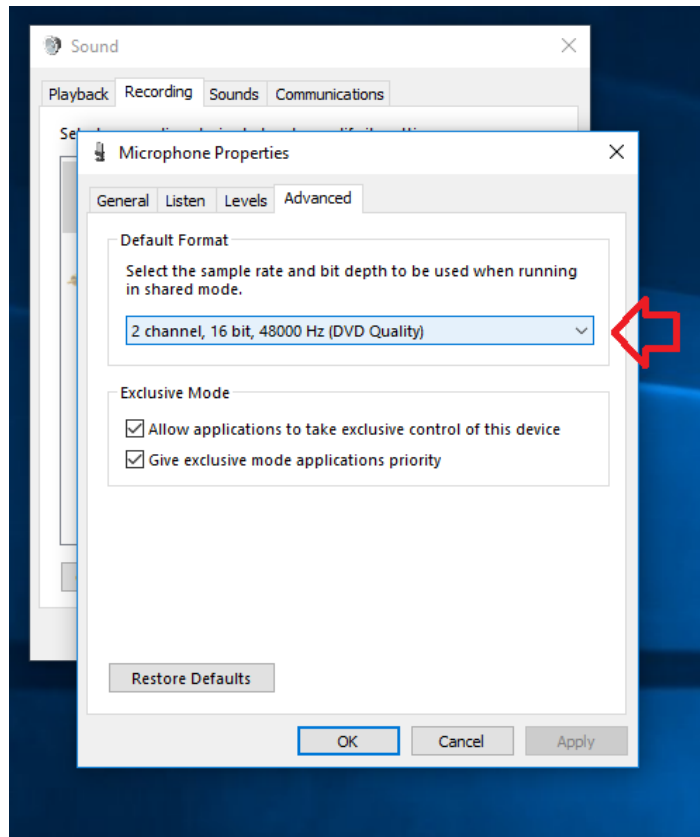
1) Abra el panel de configuración de audio, seleccione la pestaña «Grabación» y, a continuación, «Micrófono».



2) Vaya a «Propiedades», pestaña «Avanzado»: el formato por defecto debería ser 44100 Hz.



3) Cambie el valor a 48000 Hz (calidad DVD).



## 9.4 Función de REASIGNACIÓN en el modo Pro-ACD

En caso de que IPDSP se use en modo Pro-ACD, la función REASIGNACIÓN no se admite si el usuario de destino no pertenece al mismo nodo OXE.

Ejemplo:

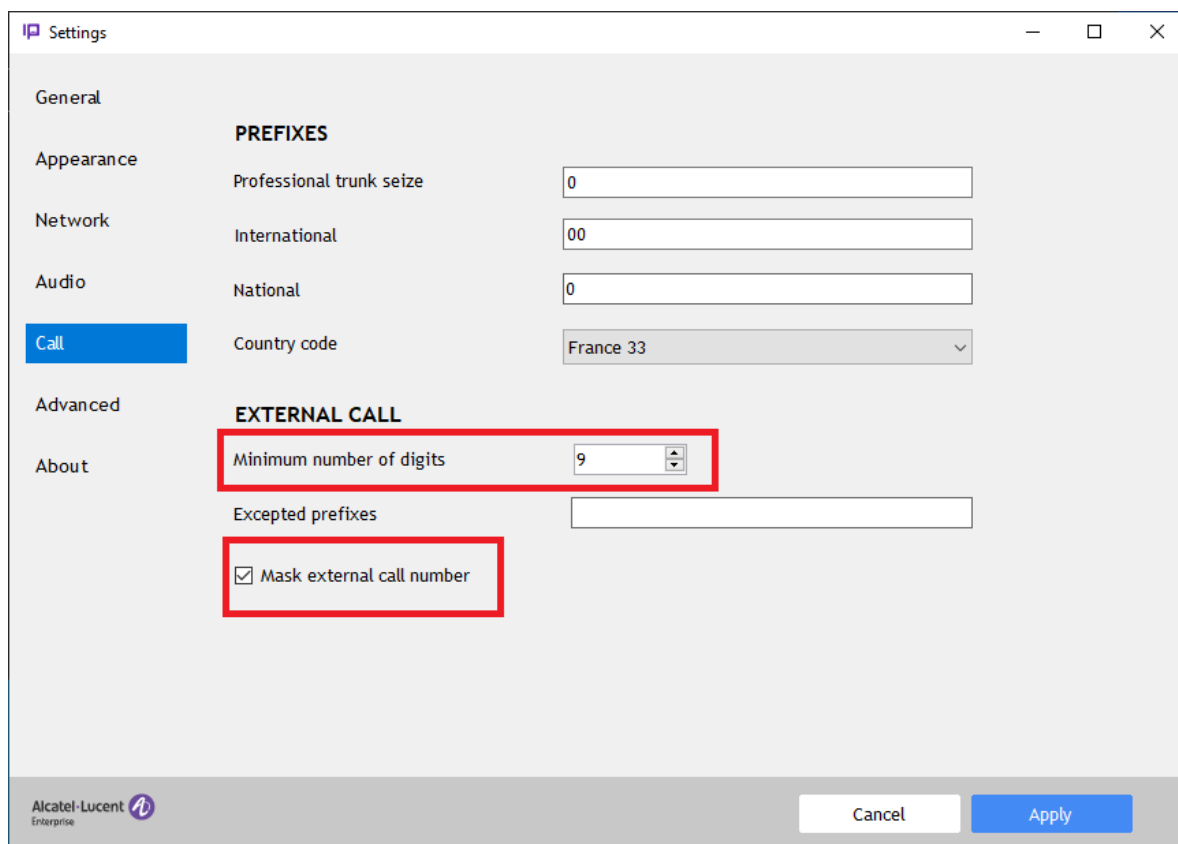
usuario de modo IPDSP mode Pro-ACD 1 = 30000 / nodo 5  
vuelve a afectar a la solicitud 30001 nodo 5 => OK aceptado.

usuario de modo IPDSP Pro-ACD 1 = 30000 / nodo 5  
vuelve a afectar a la solicitud 40000 nodo 1 => NOK rechazado con mensaje de error.

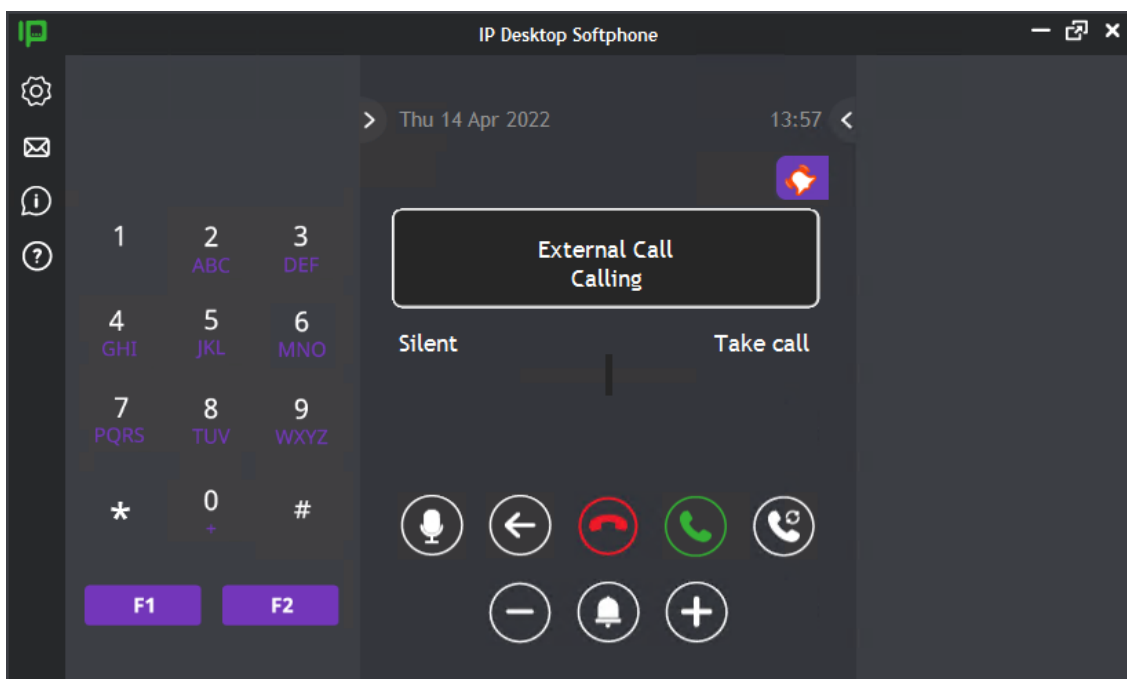
## 9.5 Enmascaramiento del número de llamada externa

Para enmascarar el número del llamante externo (CLI para las llamadas entrantes y número marcado para las llamadas salientes iniciadas a través de CXM) en los teléfonos del agente, el administrador deberá instalar la aplicación con estos parámetros:

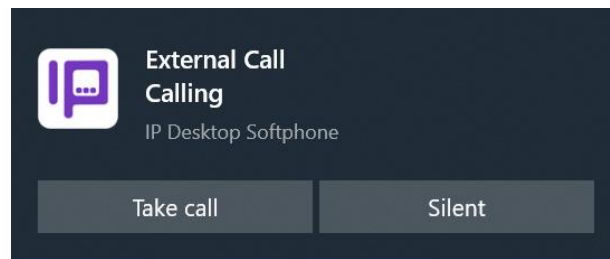
- **MASK\_EXTERNAL\_CALL\_NUMBER=1** para activar esta funcionalidad.
- **USEPASSWORD=1** **PASSWORD=<a definir>** para proteger la configuración de la ventana Avanzado
- **MINDIGITS=<número>** para identificar el número de llamada externa, debe configurarse conforme a la situación local (en Francia, los números de abonado internos pueden tener hasta 8 dígitos, por eso se configura este campo en 9).



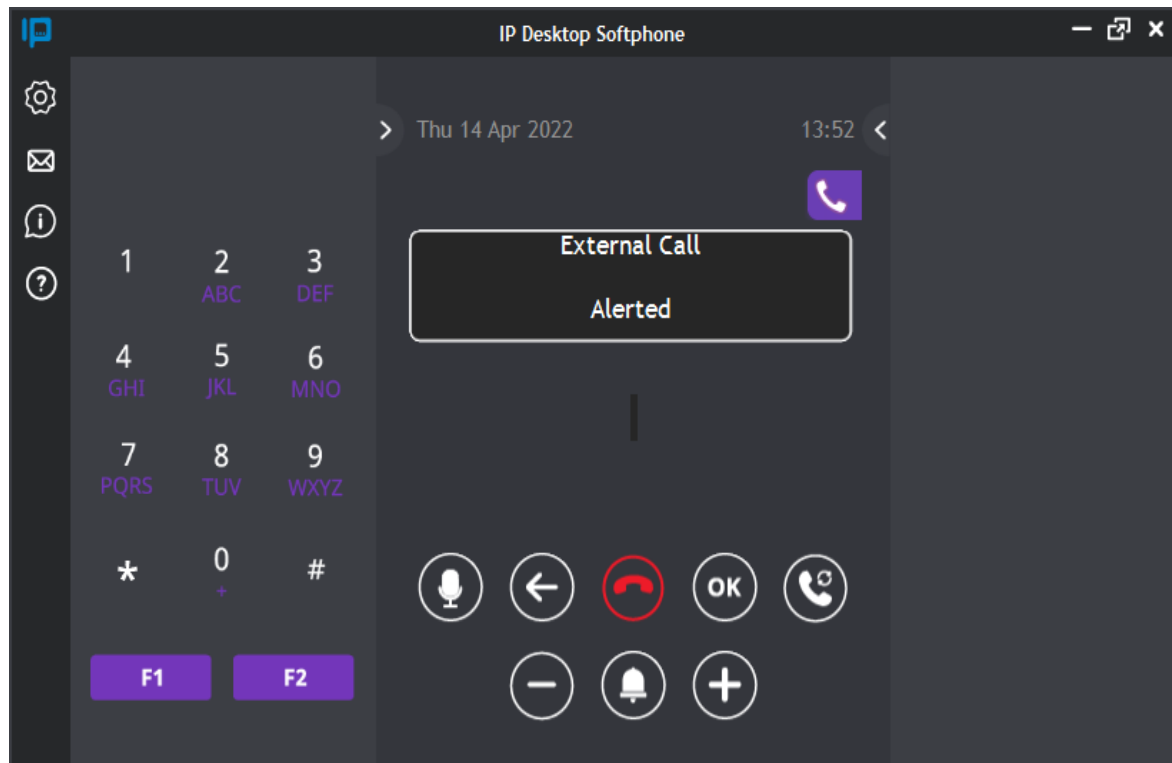
De este modo, se ocultará la identificación del llamante para las llamadas entrantes y las llamadas desde la red pública, así como el número al que se ha llamado para las llamadas salientes a la red pública. La pantalla sólo muestra «Llamada externa» y no el número al que se ha llamado en todos los menús y ventanas del softphone. El número de abonado se mostrará sólo en caso de llamadas internas. Llamada entrante:



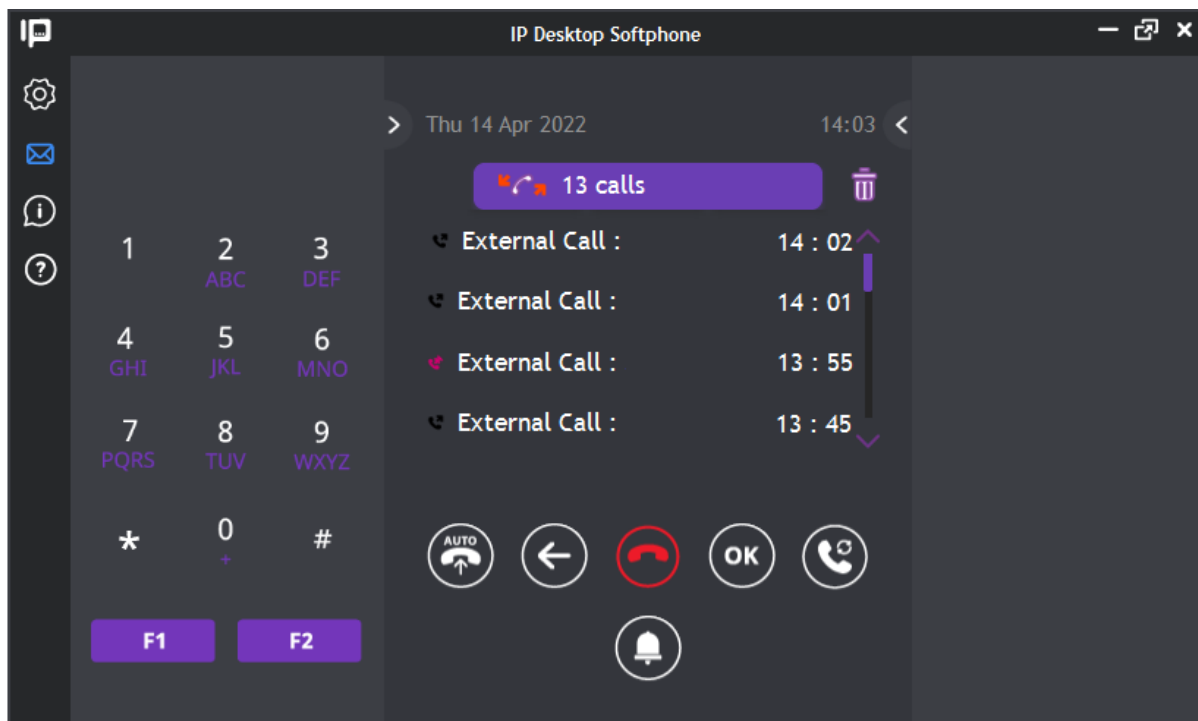
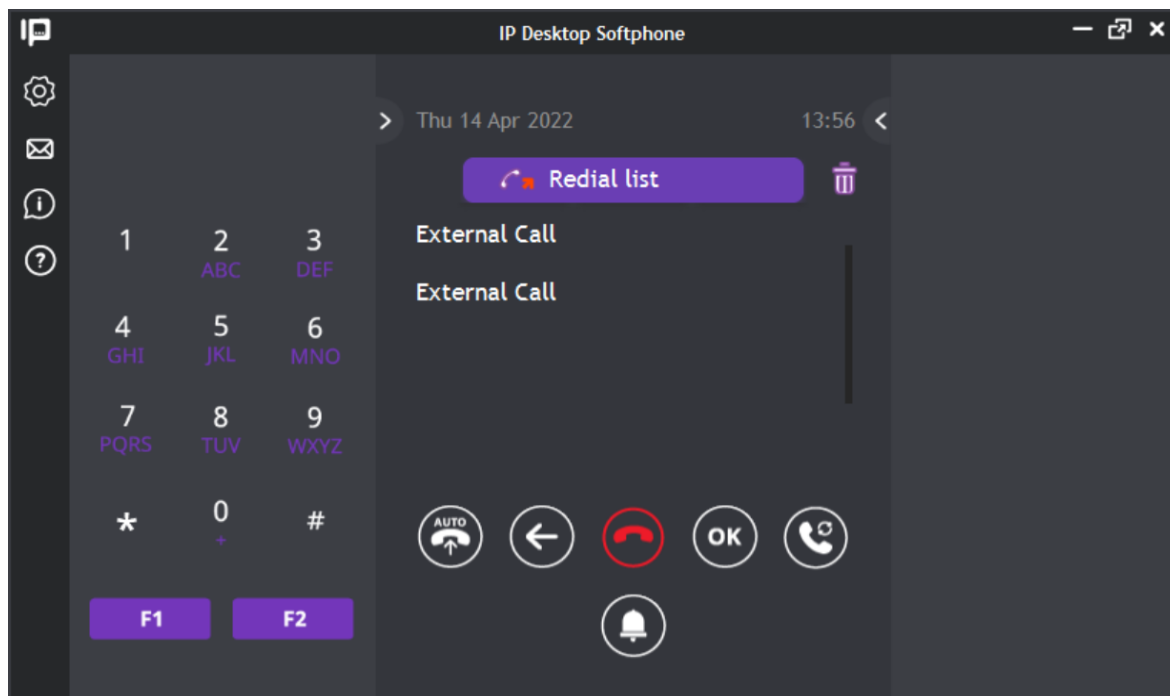
IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 20.0



Llamada saliente:



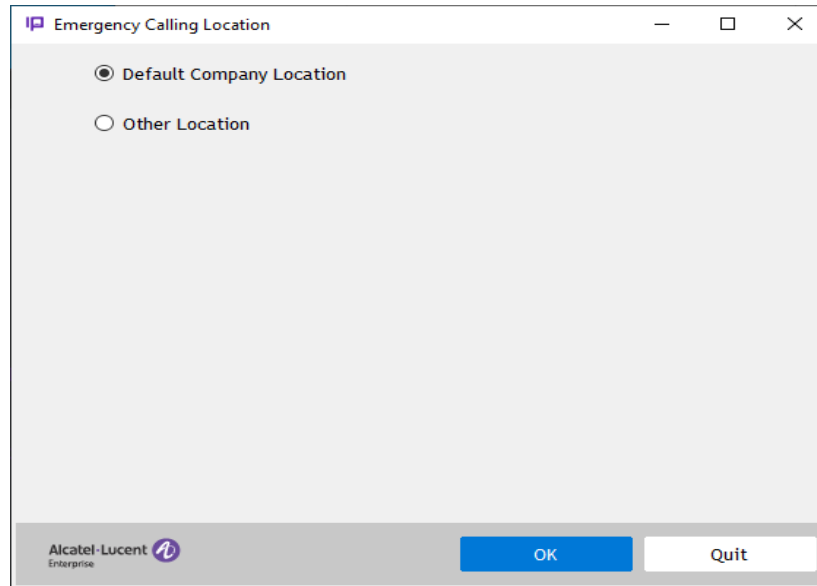
Otros menús:



## 10 Ubicación de la llamada de emergencia

---

- Si se ha activado la opción, IPDSP mostrará la siguiente ventana emergente al inicio con 2 opciones:
  - ubicación predeterminada que se gestiona a nivel de empresa, dentro del servidor VNA
  - otra ubicación que solicitaba al usuario final que introdujera toda la dirección en la que está utilizando el IPDSP



- Cada vez que se reinicia IPDSP, se muestra la ventana emergente.
- La última opción se presenta como la opción preferida (ejemplo: última opción = «Otra ubicación», al reiniciar la opción marcada es «Otra ubicación»).
- La información de «Otra ubicación» se guarda con los datos del usuario final y se presenta de nuevo en la ventana emergente cada vez que se muestra.
- Si se selecciona «Otra ubicación» y los campos de dirección están vacíos, el usuario no puede guardar esta selección (el botón OK no está activo).

**Emergency Calling Location**

☐ Default Company Location

☒ Other Location

Name: Jon Smith

Address: 115-225 rue Antoine de St Exupéry  
- ZAC Prat Pip

City: Guipavas

ZIP Code: 29806

State: Bretagne

Country: FR

Call me at this number: 7700000

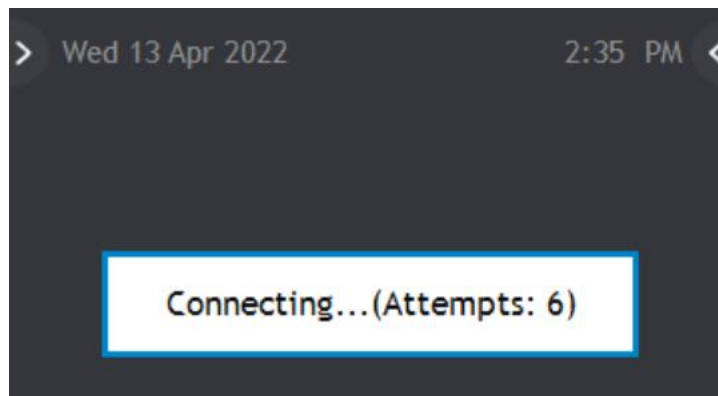
Emergency Phone: 112

Alcatel-Lucent Enterprise

OK Quit

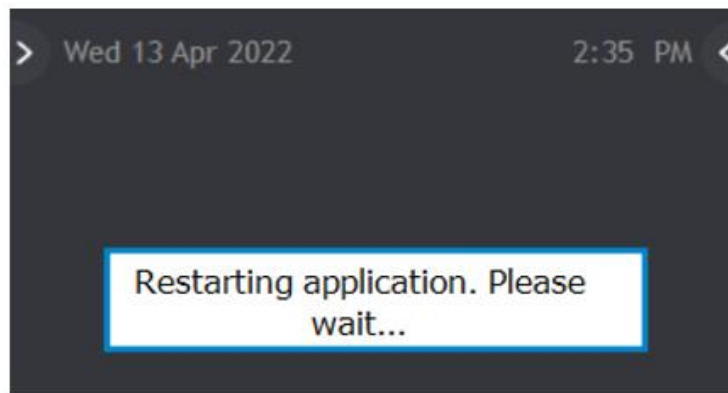
## 11 Descripción de algunos mensajes de pantalla

- El IP Desktop Softphone está intentando conectarse a PABX: también muestra el número de intentos de conexión.

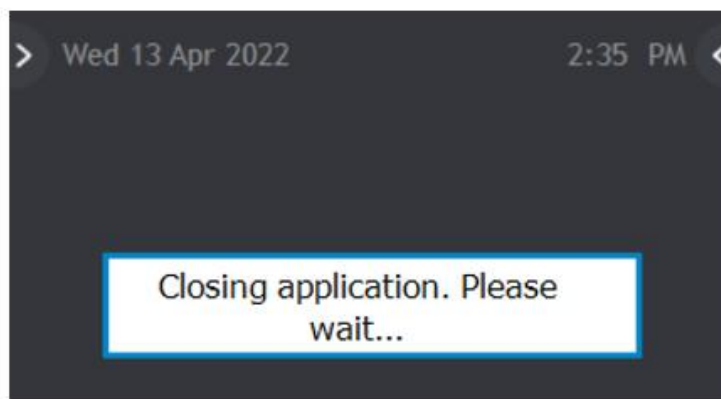


- El IP Desktop Softphone se está reiniciando: en algunos casos, la aplicación puede necesitar reiniciarse después de algunos cambios de configuración (tema, direcciones TFTP...)

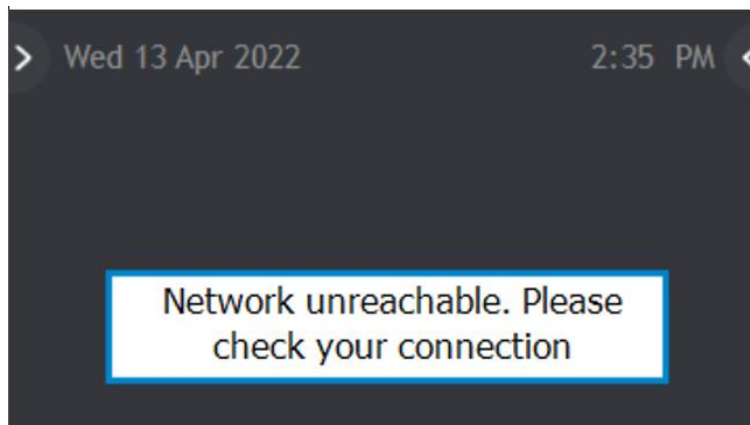




- El IP Desktop SoftPhone se está cerrando:



- El IP Desktop Softphone no detecta ninguna tarjeta de interfaz de red activa:



## 12 Localización de averías

---

Problema	Solución utilizada
La aplicación IPSDP no detecta correctamente el micrófono integrado del PC de Windows.	Revise el Antivirus, en especial los apartados Amenazas y Exclusiones, Reglas de exclusión, Especificar aplicaciones confiables. El acceso al micrófono debe estar permitido.
A veces, el IP Desktop Softphone no entra en servicio después de actualizar a Windows 10 OS	<p>Esto se debe a la instalación del parche de seguridad de Microsoft en el sistema operativo Windows, después de que el cortafuegos sufra algún cambio.</p> <p>Una solución a este problema es añadir IpDesktopSoftphone.exe como regla de exclusión en el cortafuegos de Windows para desmarcarlo.</p> <p>En la próxima instalación del parche de Windows MS, la exclusión del cortafuegos no se verá afectada y se mantendrá la exclusión.</p>
Si el usuario escucha el eco en el audio usando un auricular (por ejemplo, Jabra) en un nuevo PC Windows 10.	<p>Presione la «Tecla Windows» + «R» y luego presione «Enter». O bien escriba «mmsys.cpl 2» en la pestaña de búsqueda de Windows y presione «Enter».</p> <p>Desde la pestaña «Grabación» seleccione el dispositivo Jabra adecuado y haga doble clic en él (o clic derecho + botón «Propiedades»).</p> <p>Aparecerá la ventana de propiedades de transmisión.</p> <p>A continuación, en la pestaña «Escuchar», desmarque, si no lo ha hecho, la opción «Escuchar este dispositivo».</p>

FIN DEL DOCUMENTO