



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

Versión - 11

Manual de usuario

## Índice general

1. AVISO LEGAL.....	4
2. HISTORIAL DEL DOCUMENTO .....	5
3. TERMINOLOGÍA .....	6
4. INTRODUCCIÓN .....	7
4.1 Finalidad del documento .....	7
4.2 Ámbito de la aplicación .....	7
4.3 Resumen de la guía .....	7
4.4 Documentos relacionados .....	7
4.5 Licencias .....	7
4.6 Atención al cliente.....	7
5. REQUISITOS PREVIOS.....	7
6. CONFIGURACIÓN DE IP DESKTOP SOFTPHONE .....	8
6.1 Primeros pasos.....	8
6.2 Configuración de usuario .....	9
6.2.1 Configuración .....	9
6.2.2 Tema.....	17
6.2.3 Auriculares USB .....	20
6.2.4 Configuración de audio.....	20
6.2.5 Control del volumen .....	24
6.2.6 Configuración de reasignación .....	24
6.3 Programación de teclas de acceso directo .....	25
6.4 Módulo adicional (AOM).....	29
6.4.1 Programación de teclas AOM .....	30
6.4.2 Programación de una función del teléfono OXE .....	30
6.4.3 Programación de una función del teléfono OXO .....	33
6.4.4 Programación de una aplicación en el disco duro .....	37
7. USO DE IP DESKTOP SOFTPHONE .....	40
7.1 Cifrado nativo .....	41
7.2 Módulo adicional (AOM).....	42

7.3	Hacer una llamada mediante un protocolo TEL .....	42
7.4	Recibir una llamada .....	43
7.5	Otros usos .....	45
7.6	Complemento de Outlook .....	46
<b>8.</b>	<b>HABILITAR SEGUIMIENTO .....</b>	<b>46</b>
<b>9.</b>	<b>LIMITACIONES DE USO .....</b>	<b>46</b>
9.1	Funciones NOE no disponibles .....	46
9.2	Selección de entradas de una lista .....	47
9.3	Acceso directo para minimizar la aplicación .....	47
9.4	Modo manos libres en Windows 10 .....	47
9.5	Función de REASIGNACIÓN en el modo ProACD .....	49

# 1. Aviso legal

---

El nombre y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia que ALE utiliza bajo licencia. Para saber más sobre otras marcas utilizadas por las filiales de ALE Holding, visite <https://www.al-enterprise.com/es-es/legal/marcas-comerciales-copyright>. El resto de marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

La información incluida puede modificarse sin previo aviso. ALE Holding no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido.

© 2019 ALE International. Todos los derechos reservados. [www.al-enterprise.com](http://www.al-enterprise.com)

## 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 - Nuevo tema: diseño de pizarra - Actualización de capturas de pantalla - Complemento de Outlook

### 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.
DTLS	Seguridad de capa de transporte

## 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 11.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.

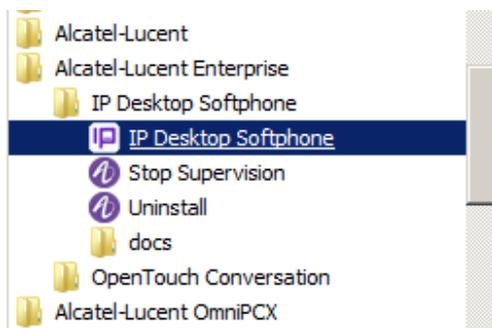


También puede iniciar la aplicación de la siguiente forma:

En Windows 7, desde el menú Inicio:

Inicio → Todos los programas → Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone

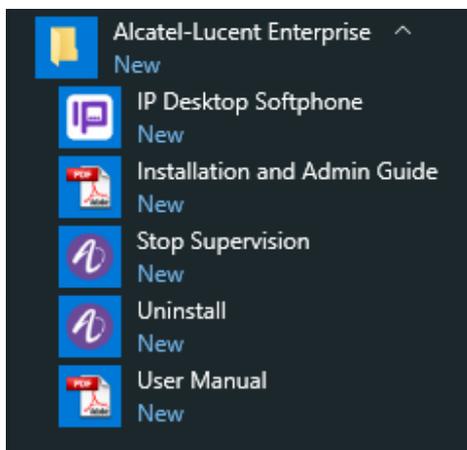
Esto se ilustra a continuación:



En Windows 10, desde el menú de Windows:

 → Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone

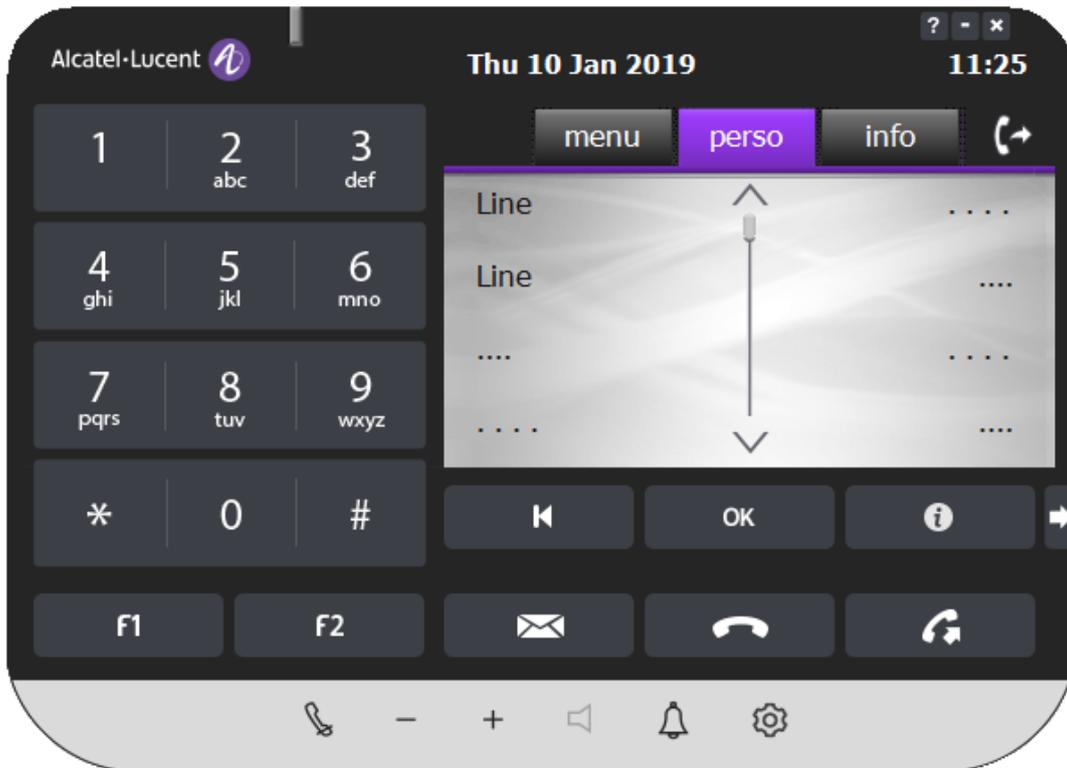
Esto se ilustra a continuación:



IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

Tras seguir estos pasos para ejecutar la aplicación, la pantalla mostrará la siguiente imagen:

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



Ahora, la aplicación **IP Desktop Softphone** ya estará lista para utilizarse. No obstante, será necesario 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.

## 6.2 Configuración de usuario

La configuración de esta aplicación se describe en los siguientes apartados:

- Configuración
- Configuración de audio
- Configuración de reasignación

Para comenzar el proceso de configuración, haga clic con el botón derecho del ratón en la imagen del teléfono. En el menú que se muestra, seleccione «Configuración» para escoger la opción que necesite y ajustar la configuración.

### 6.2.1 Configuración

En este apartado, puede personalizar lo siguiente según sus preferencias:

- Cuándo mostrar la imagen del teléfono.
- El idioma de la interfaz.

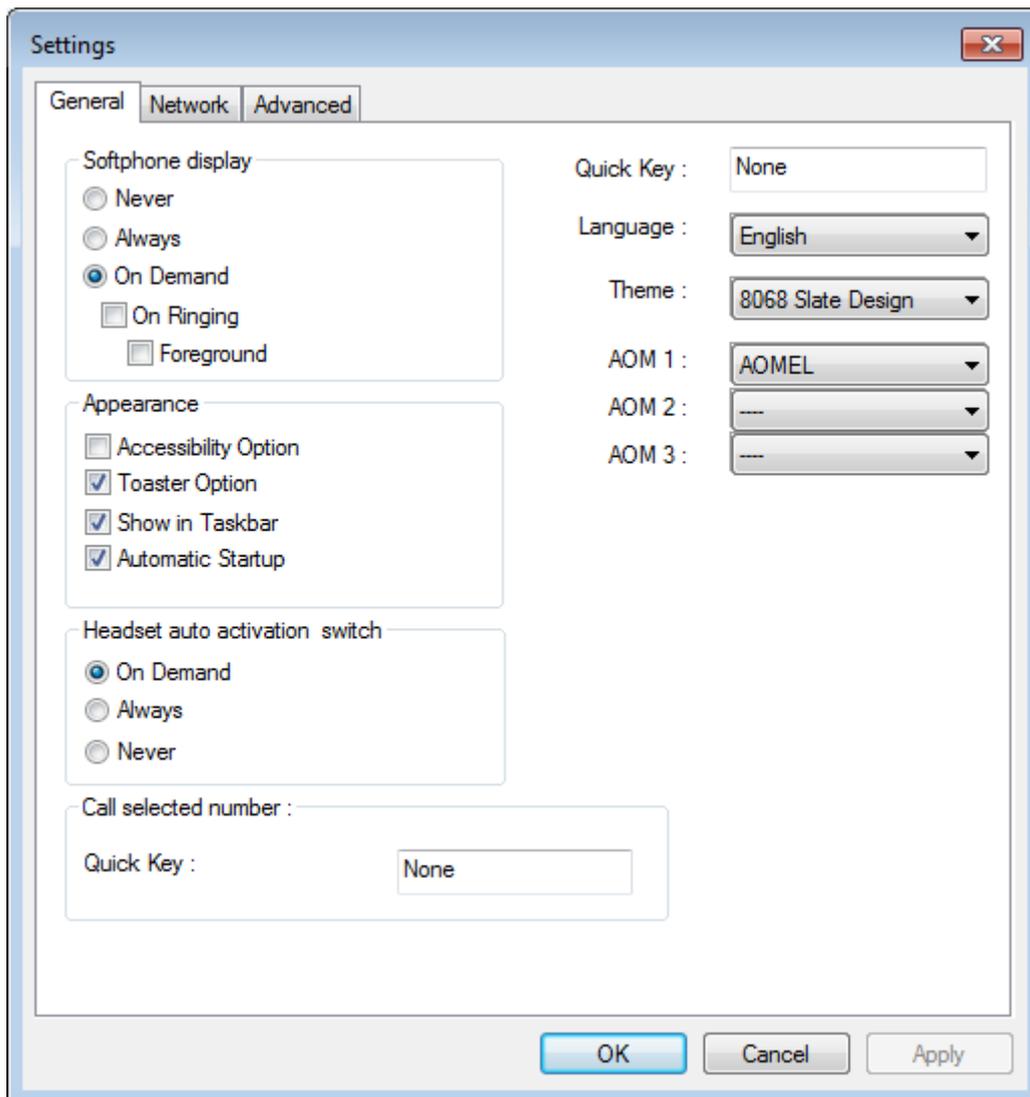
Para configurar estos aspectos, siga estos pasos:

IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en la imagen del teléfono.
2. En la lista desplegable que se muestra, seleccione «Configuración», tal y como se indica a continuación:



3. Se abrirá una ventana con tres pestañas:

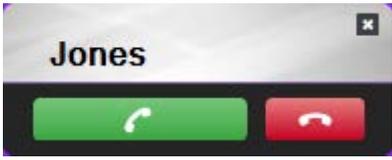


En esta ventana, solo la primera pestaña será relevante para los usuarios finales. Las otras dos son de uso exclusivo del administrador. Para personalizar el teléfono, solo necesitará la primera pestaña.

### 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>Mostrar Toolbar:</b>	La <b>Toolbar</b> hace referencia a la presentación de Softphone. Utilice los campos siguientes para indicar sus preferencias sobre cuándo se debe mostrar.
Nunca	La barra de herramientas no se muestra nunca, lo cual resulta muy útil cuando se trabaja conjuntamente con aplicaciones CTI que tienen su propia interfaz gráfica de usuario.
Siempre	Si selecciona esta opción, la barra de herramientas se mostrará siempre (encima del resto de pantallas).
A petición	La barra de herramientas se muestra solo al pulsar el icono del softphone en la bandeja del sistema.
Con timbre	La barra de herramientas se muestra cuando suena el softphone.
En primer plano	Cuando está marcada, se muestra la pantalla del teléfono cuando este suena.
Teclas de acceso rápido	<p>Esta casilla permite asignar una tecla para que, al pulsarla, se muestre la barra de herramientas. Para ello, sitúe el cursor en la casilla y haga clic en la tecla elegida (que puede ser una tecla de función, Ctrl + letra, etc.). La casilla mostrará al instante la descripción de la tecla que haya indicado.</p> <p>Solo pueden utilizarse las siguientes combinaciones: (Ctrl + Mayús + tecla) o (Ctrl + Alt + tecla).</p>
Idioma	<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>• Chino</li><li>• Neerlandés</li><li>• Inglés</li><li>• Finés</li><li>• Francés</li><li>• Alemán</li><li>• Italiano</li><li>• Coreano</li><li>• Noruego</li><li>• Portugués</li><li>• Ruso</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 de la barra de herramientas.</p>

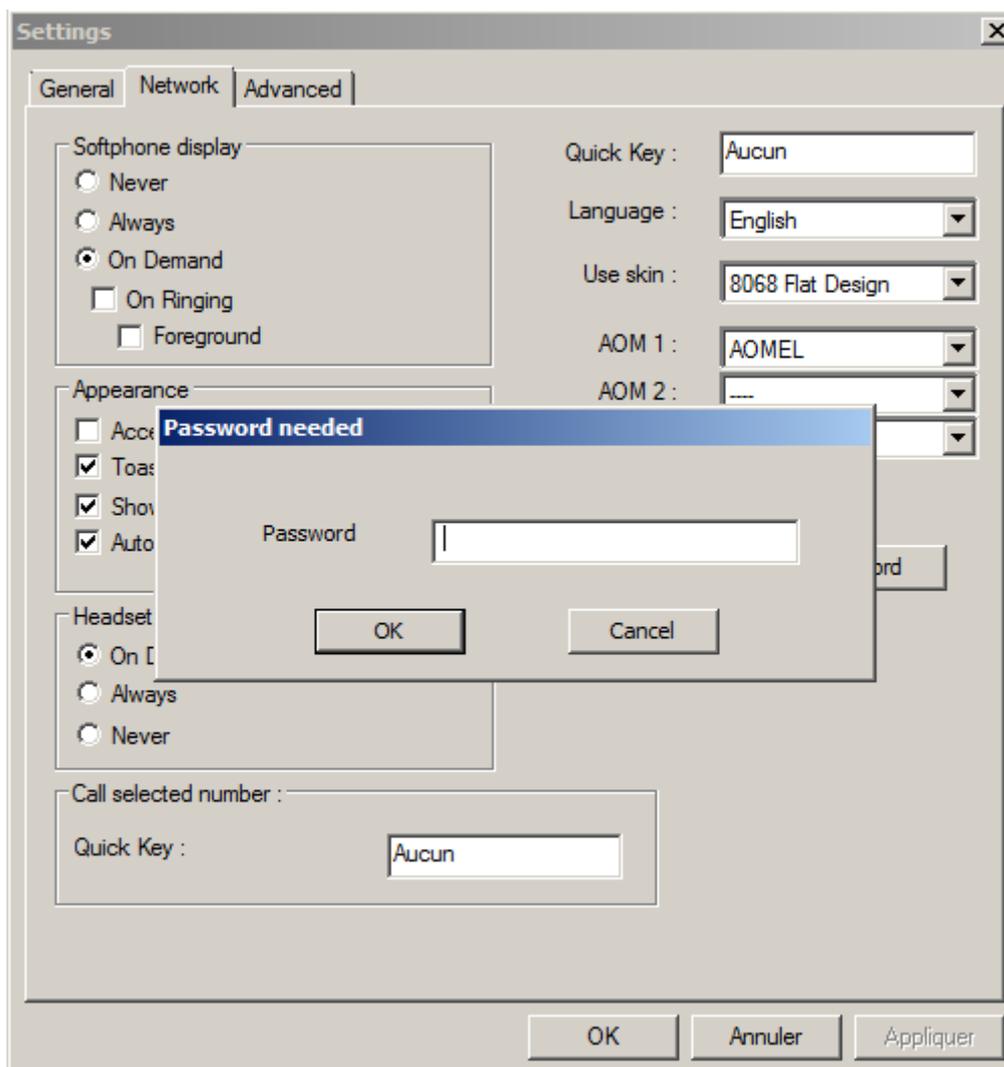
Nombre de campo	Descripción
Apariencias de uso	Este campo hace referencia al diseño del softphone. Puede seleccionar una opción de la lista descrita anteriormente ( <a href="#">véase el párrafo «Apariencia»</a> ).
AOM	<p>Son las siglas de «Add On Module» (es decir, «módulo adicional»). Al hacer clic 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>
Avisos	<p>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:</p> 
Accesibilidad	<p>Active la opción de accesibilidad si un usuario con problemas visuales necesita utilizar IP Desktop Softphone.</p> <p>Esta opción debe utilizarse con un programa específico para Windows (por ejemplo, Jaws), el cual describa la información presente en la pantalla por medio de síntesis vocal para que las personas ciegas o con problemas visuales puedan utilizar IP Desktop Softphone sin necesidad de dicha pantalla.</p> <p>No debe emplearse en situaciones estándar.</p> <p>No es compatible con el diseño «High Contrast».</p> <p>Si se selecciona la opción, esta restricción se notificará por medio de una ventana emergente.</p>
Mostrar en barra de tareas	El icono del softphone grande se mostrará en la barra de tareas.
Inicio automático	Active esta opción para iniciar IP Desktop Softphone automáticamente cada vez que el usuario inicie sesión.
Activación automática de auriculares	<p>Seleccione esta opción para detectar y habilitar automáticamente los auriculares conectados como dispositivo por defecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A petición</li> <li>• Siempre</li> <li>• Nunca</li> </ul>
Número para llamadas seleccionado: tecla de acceso rápido	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 (que puede ser una tecla de función, Ctrl + letra, etc.). La casilla mostrará al instante la descripción de la tecla que haya indicado.

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

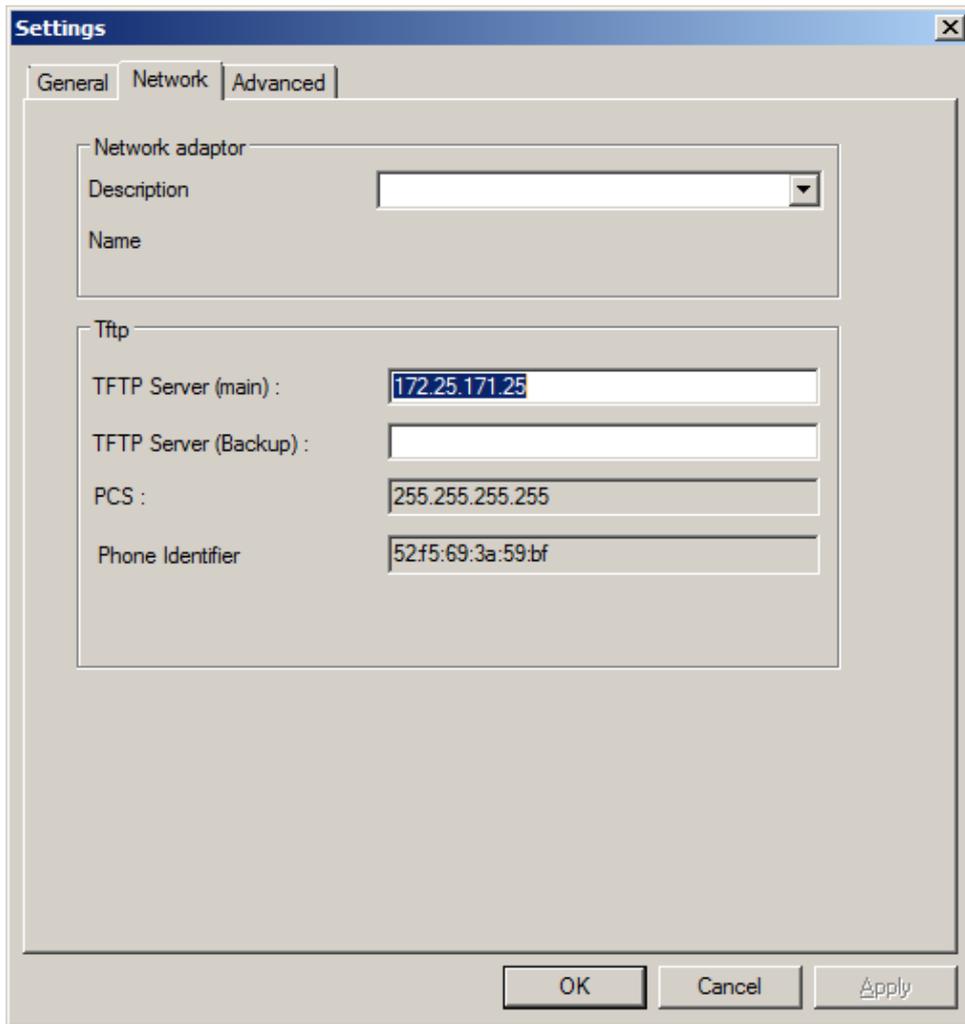


### 6.2.1.2 Pestaña «Red»

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.



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>Adaptador de red:</b>	
Descripción	Se refiere a la tarjeta Ethernet. La aplicación detecta automáticamente las tarjetas presentes en el sistema y las muestra aquí. Seleccione la tarjeta que desee.
Nombre	Aparece automáticamente. No se puede cambiar.
<b>Tftp:</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 servidor de llamadas pasivo, aquí se mostrará su dirección IP. Este valor lo proporciona automáticamente el protocolo NOE y no se puede modificar de forma manual.
Inicio de sesión del teléfono	ID MAC de su terminal, generada automáticamente por la aplicación. No se puede cambiar.

- 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.

### 6.2.1.3 Pestaña «Avanzado»

Si el acceso está protegido, se solicitará una contraseña.

The screenshot shows a 'Settings' window with three tabs: 'General', 'Network', and 'Advanced'. The 'Advanced' tab is selected. It contains three sections: 'Call prefixes' with input fields for 'Professional trunk seize' (0), 'International' (00), 'National' (0), and a dropdown for 'Country code' (France 33); 'External call' with 'Minimum number of digits' (9) and an empty 'Excepted prefixes' field; and 'ACD Mode' with an unchecked checkbox 'Activate ACD Mode'. At the bottom are 'OK', 'Cancel', and 'Apply' buttons.



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.

IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

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.
Modo ACD	Si selecciona el modo ACD, se vinculará la ID del softphone al ordenador (una ID por cada ordenador, misma dirección MAC para todos los usuarios).

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 se habrá personalizado según sus preferencias.

## 6.2.2 Tema

Existen varias alternativas de diseño para la aplicación. La apariencia utilizada por defecto es «8068 Flat Design».

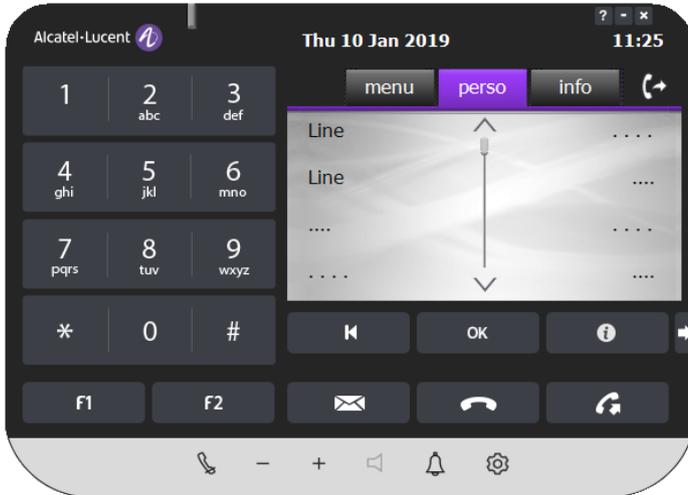
Los diferentes modos son los siguientes:

- 8068 Blue Design: visualización con un diseño que recuerda al 8068s

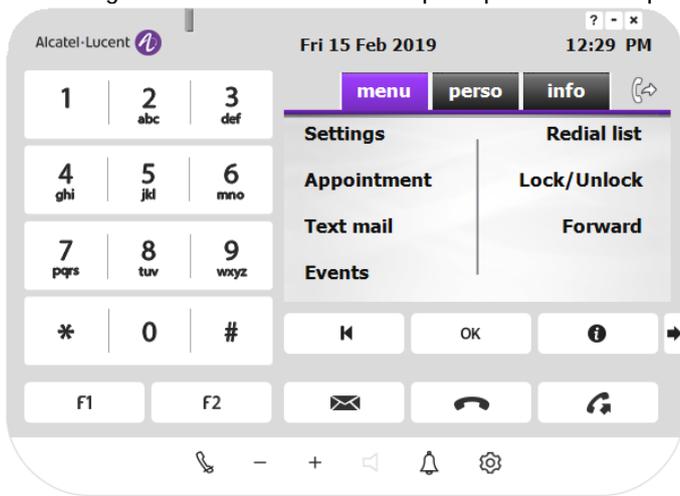


IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

- 8068 Flat Design: visualización con un diseño fino.



- 8068 High Contrast: visualización para personas con problemas visuales.

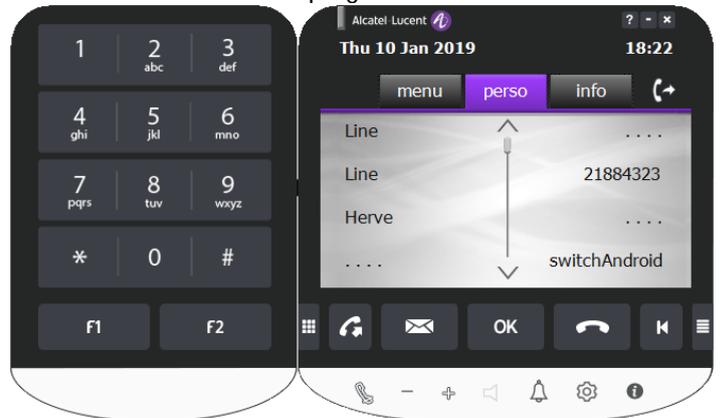


- 8068 Mini: visualización minimalista en la que el teclado y el AOM pueden minimizarse.

Ventana minimizada:



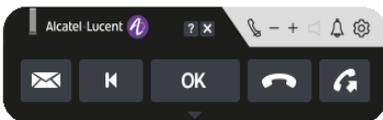
Ventana con teclado desplegado:



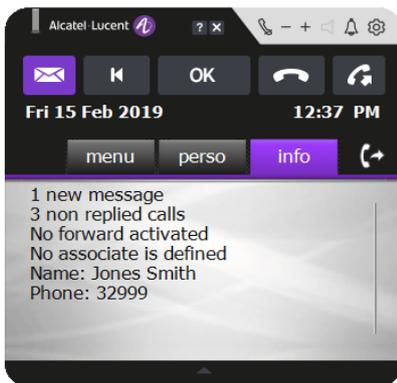
El modo «8068 Mini» ofrece una pantalla modular para manos grandes.

- 8068 Toolbar: visualización compacta, puede ocultarse la ventana del teléfono.

Ventana minimizada:

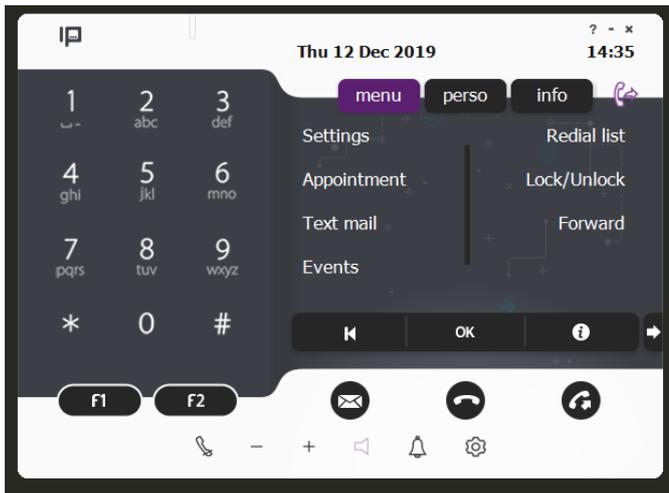


Ventana desplegada:



El modo «8068 Toolbar» es especialmente adecuado cuando el espacio mínimo de la pantalla es mínimo, ya que permite acceder a los botones principales sin teclado (utiliza el teclado del PC). La ventana del teléfono puede mostrarse u ocultarse según sea necesario.

8068 Slate Design:



### 6.2.3 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 de los auriculares solo son compatibles con auriculares conectados por USB.

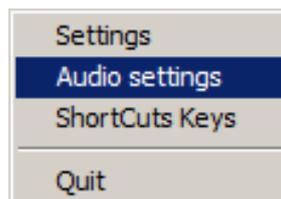
Si se conectan auriculares durante una llamada, las funciones anteriores solo estarán disponibles para la siguiente llamada.

### 6.2.4 Configuración de audio

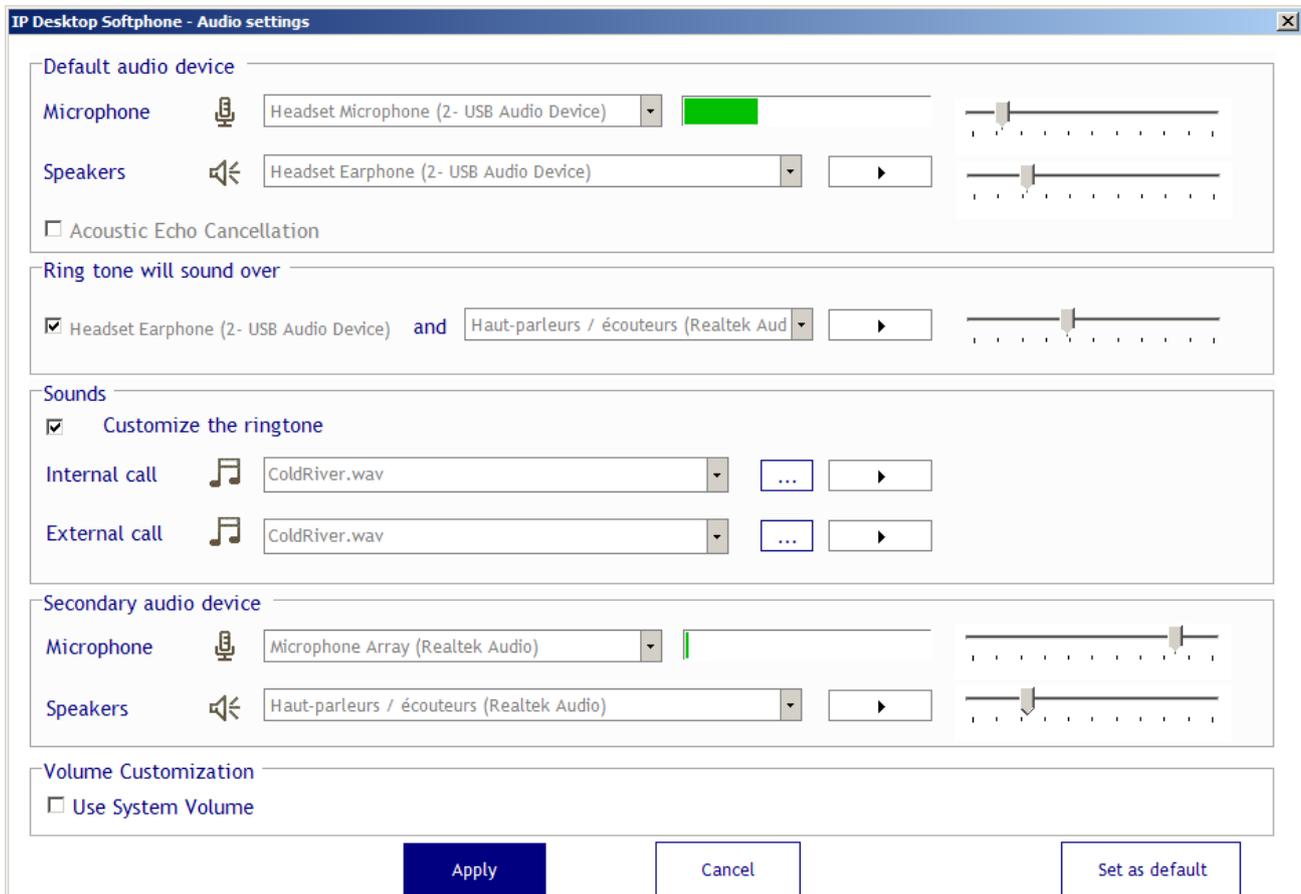
Esta opción permite personalizar los dispositivos de audio. Puede configurarlos a su gusto de forma individual: micrófono, altavoces y timbre. La aplicación admite el uso de auriculares Bluetooth para conversar con el teléfono. No obstante, antes de configurarlos, estos dispositivos de audio deben haberse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



3. 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
Altavoces 	El dispositivo que se seleccione en este menú desplegable se utilizará para la salida del teléfono y 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.
Micrófono 	El dispositivo que seleccione aquí recogerá su voz y la introducirá en el teléfono. El nivel máximo de grabación de audio se muestra en tiempo real en la barra de progreso, que aparece delante del menú desplegable:  El micrófono del dispositivo de audio secundario se emplea en el modo manos libres.
Casilla «Cancelación de ecos acústicos»	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.

Casilla «Se reproducirá el tono de llamada»	<p>Cuando está marcada, se muestra una réplica del dispositivo de salida del teléfono seleccionado. Este es el valor predeterminado. Si no desea utilizarlo, retire la marca de selección de la casilla. Si la casilla no está marcada, dejan de mostrarse los datos asociados, por lo que deberá elegir un dispositivo de salida para el timbre en la lista desplegable junto a la etiqueta «Y». Haga clic en el botón que aparece delante de este menú desplegable para probarlos: . Utilice el botón  para finalizar la prueba.</p>
Casilla «Personalizar tono de llamada»	<p>Marque esta casilla para personalizar los tonos de llamada. De lo contrario, se emplearán los tonos de llamada del PABX.</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>
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> <input type="checkbox"/> Mute</p>

Ya ha completado la configuración de audio. Haga clic en «Aceptar/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.

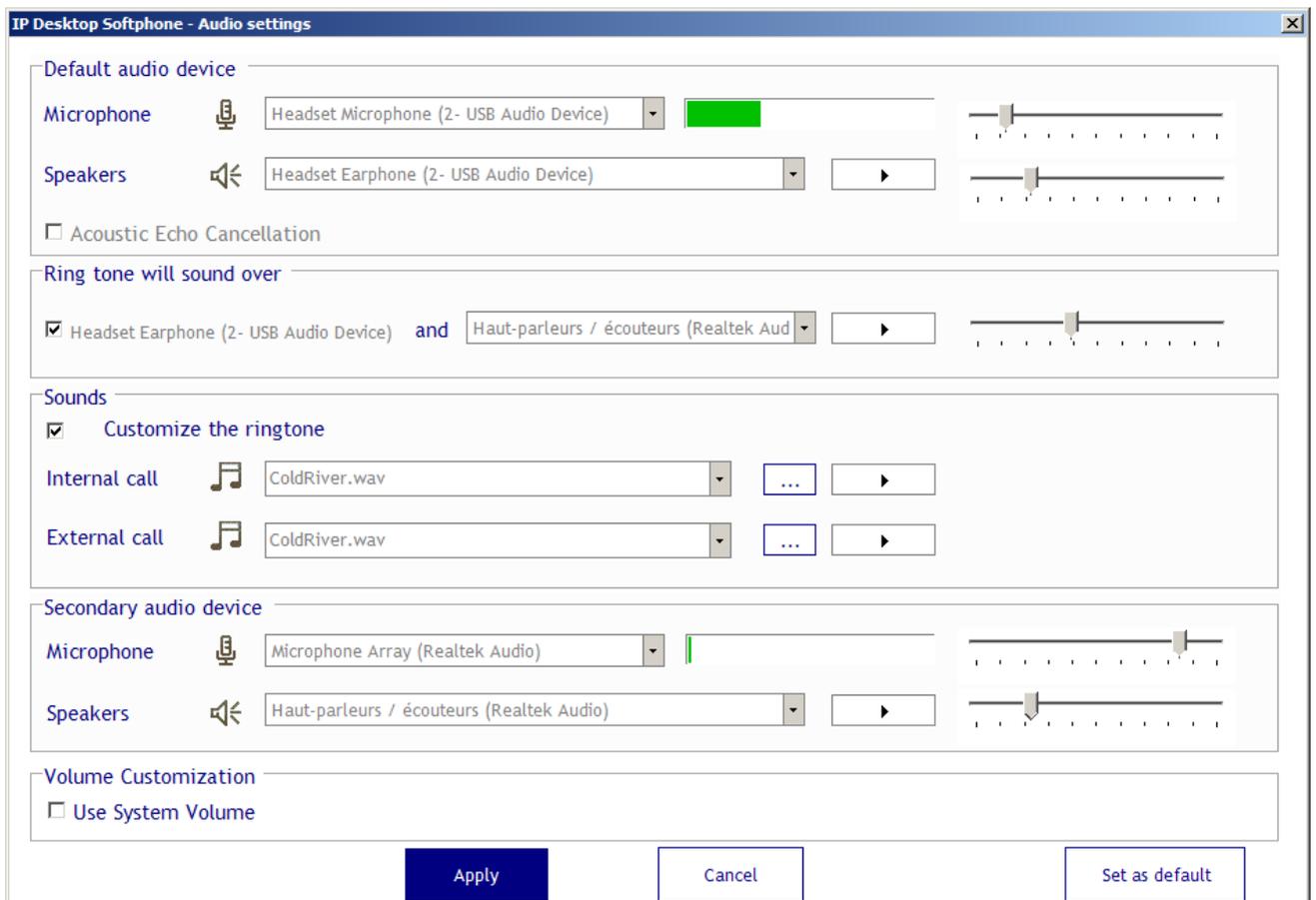
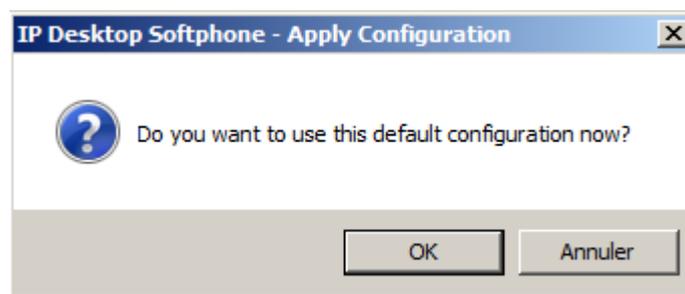
La configuración predeterminada afecta a: MICRÓFONO/ALTAVOZ del dispositivo primario y secundario y del dispositivo del timbre.

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.



IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

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

#### Estado de los altavoces:

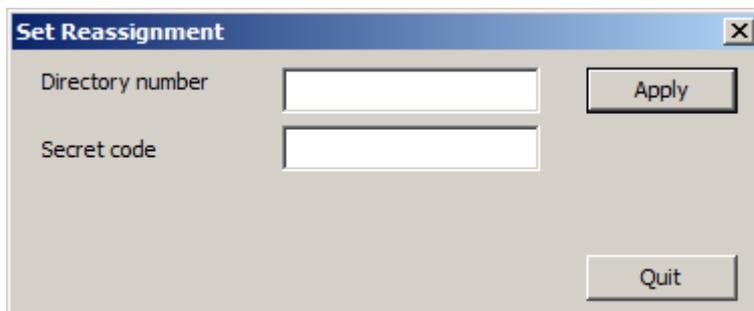
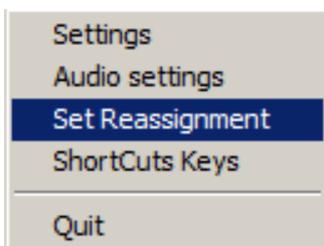
- Si el usuario no posee un dispositivo secundario o no lo ha configurado desde la configuración de audio de la aplicación => el icono del altavoz estará desactivado (atenuado) y no se podrá hacer clic sobre él, aunque pueda verse. 
- Cuando el usuario lo haya configurado, podrá ver el icono del altavoz y hacer clic sobre él. 
- Si el usuario activa el altavoz (hace clic sobre él), se volverá azul. 

### 6.2.5 Control del volumen

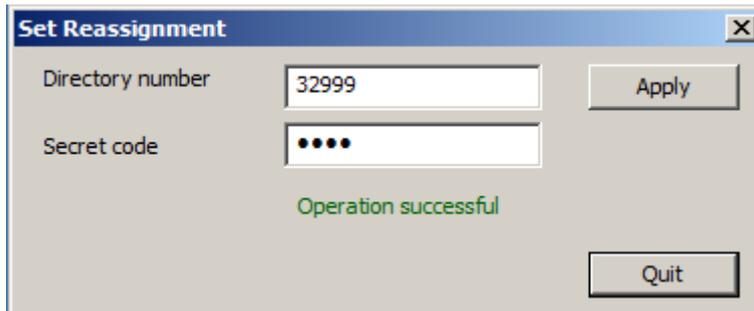
Por defecto, el volumen activo es del dispositivo utilizado en la configuración de audio. Puede personalizar el nivel de volumen utilizando las ventanas de ajuste de audio (desmarque la casilla «Utilizar volumen del sistema»). Utilice su dispositivo de audio o las teclas +/- de la aplicación si desea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

### 6.2.6 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\Logos.

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 Programación de teclas de acceso directo

Se refiere a la asignación de funciones específicas disponibles en la imagen del teléfono a las teclas del teclado del sistema. Una vez asignadas, puede utilizar estas teclas en lugar de hacer clic en los botones correspondientes de la imagen del teléfono. Supongamos que ha asignado la función de volver a marcar a la combinación **CTRL+A**: pulse **CTRL+A** para volver a marcar el número en lugar de hacer clic en el botón  de la imagen del teléfono.

Esta programación tiene algunas condiciones asociadas:

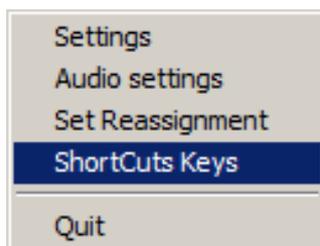
IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

1. Solo es posible asignar teclas de acceso directo a determinadas teclas de la pantalla del teléfono.
2. Se pueden asignar todas las teclas de función. No obstante, si se está ejecutando una aplicación que utiliza una tecla de función, esta tecla tendrá prioridad sobre la tecla de acceso directo asignada al teléfono.
3. Además de las teclas de función, se pueden utilizar letras en combinación con la tecla «Control». No distinguen entre mayúsculas y minúsculas.
4. Solo es posible asignar accesos directos a las teclas mencionadas arriba.
5. Puede eliminar las teclas asignadas si lo desea.

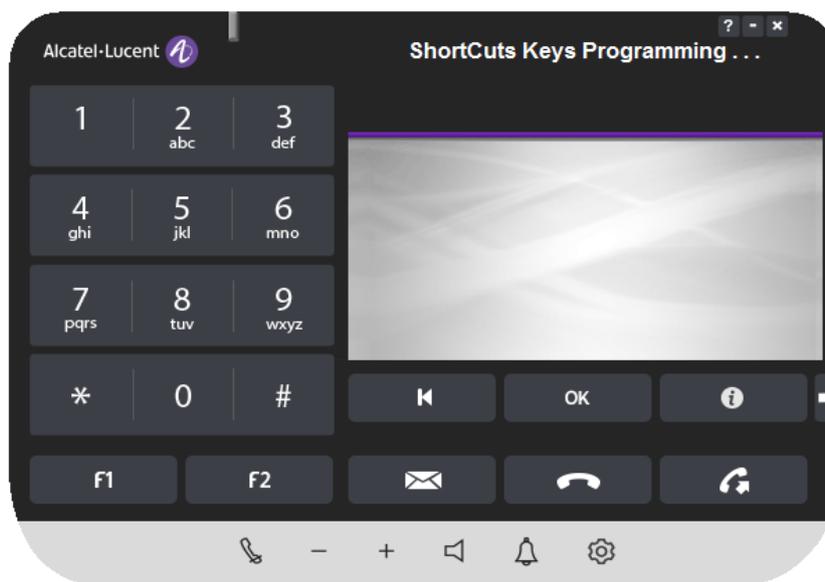
### Proceso de programación

Para programar teclas de acceso directo, siga estos pasos:

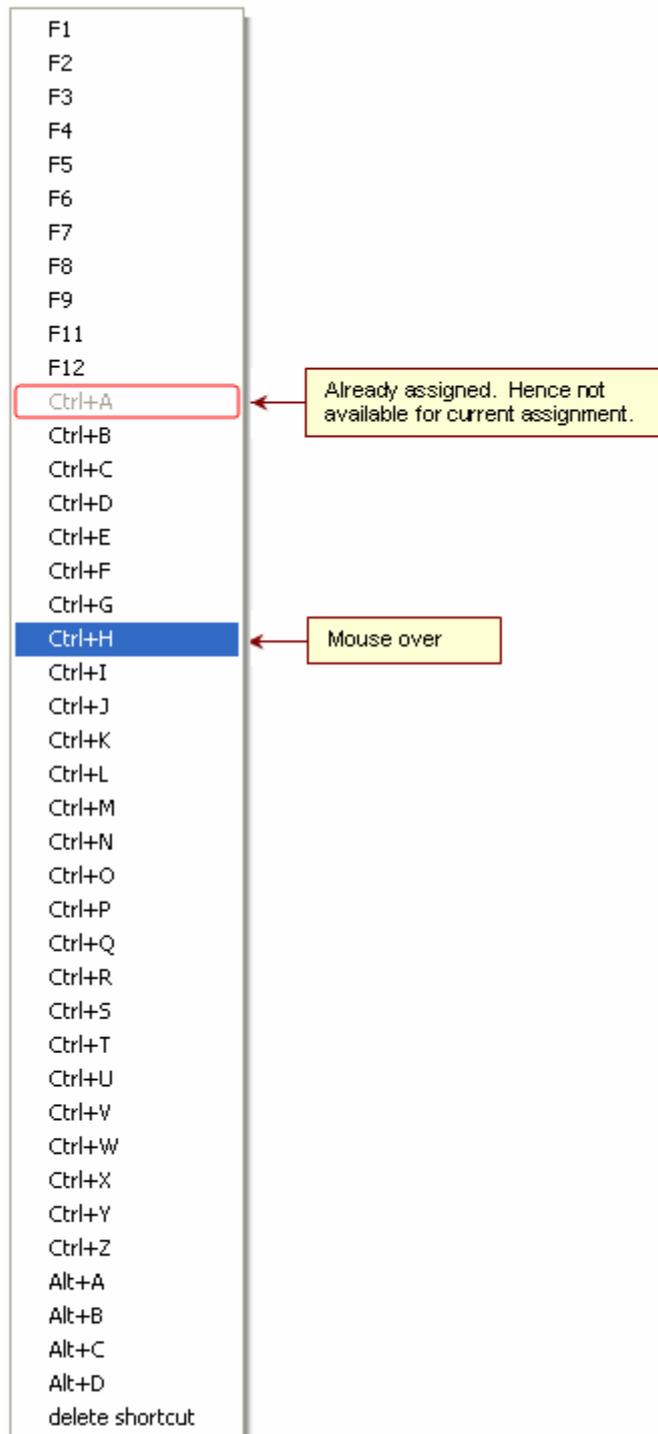
1. Inicie la aplicación. Si ya se ha iniciado, haga clic en el icono de la bandeja del sistema para mostrar la imagen del teléfono.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón en la imagen del teléfono.
3. En el menú que se muestra, seleccione «Teclas de acceso directo». Se mostrará una pantalla como esta:



4. Haga clic en la opción de «Teclas de acceso directo». Se mostrará la siguiente imagen:

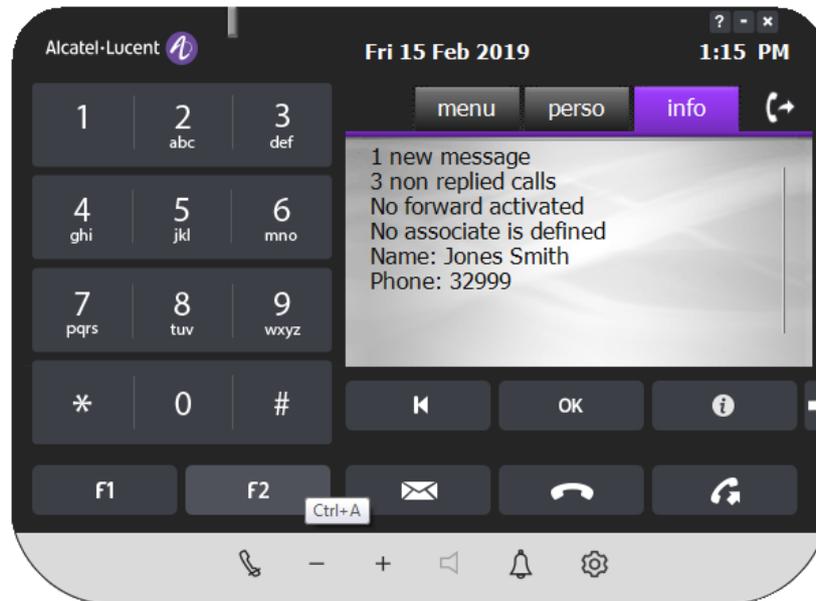


5. Solo puede crear accesos directos en las teclas que aparecen en la imagen anterior. Para crear un acceso directo en una tecla, haga clic en dicha tecla. Se abrirá la ventana siguiente:



6. En la captura de pantalla anterior:
- Todos los elementos de la lista (excepto Ctrl + A) están disponibles y pueden asignarse. Esto se debe a que Ctrl + A ya se encuentra asignada.
  - Ctrl + H aparece sobre un fondo azul, lo cual indica que el puntero del ratón está sobre Ctrl+H.
  - Si ya se ha creado un acceso directo en la tecla seleccionada, puede eliminarlo. Simplemente haga clic en «Suprimir».

- d) Supongamos que hace clic sobre una tecla que ya tiene asignado un acceso directo. Si intenta sustituirlo por otro, haga clic en el nuevo acceso directo. El nuevo acceso directo sustituirá al anterior.
7. Para asignar un acceso directo, haga clic en el acceso directo de la lista que desee.
8. Para comprobar la asignación del acceso directo, sitúe el puntero del ratón sobre él. Se mostrará el acceso directo, si está asignado. En el ejemplo siguiente, se ha asignado un acceso directo al botón F2: Ctrl + A. Al pasar el ratón por encima, puede verse la asignación.



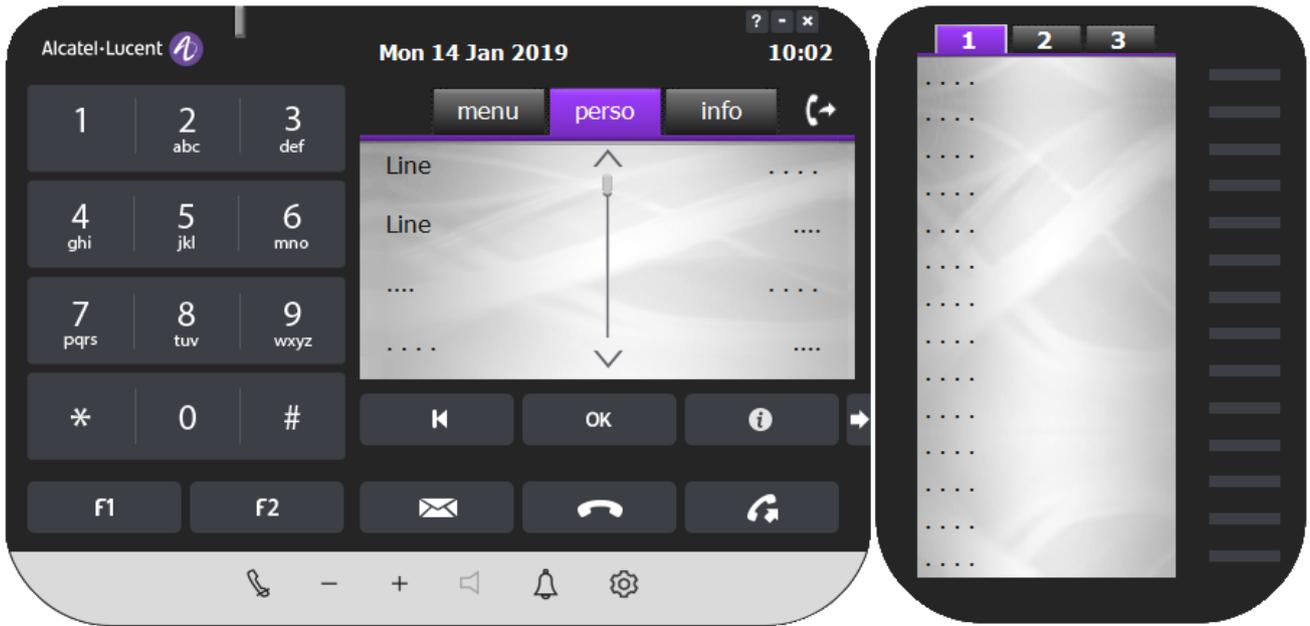
9. Una vez terminada la asignación, haga clic con el botón derecho del ratón en la imagen del teléfono. Se mostrará una casilla con la palabra «Salir». Haga clic en ella para cerrar la ventana.

Ahora, los accesos directos programados ya funcionarán en el teléfono.

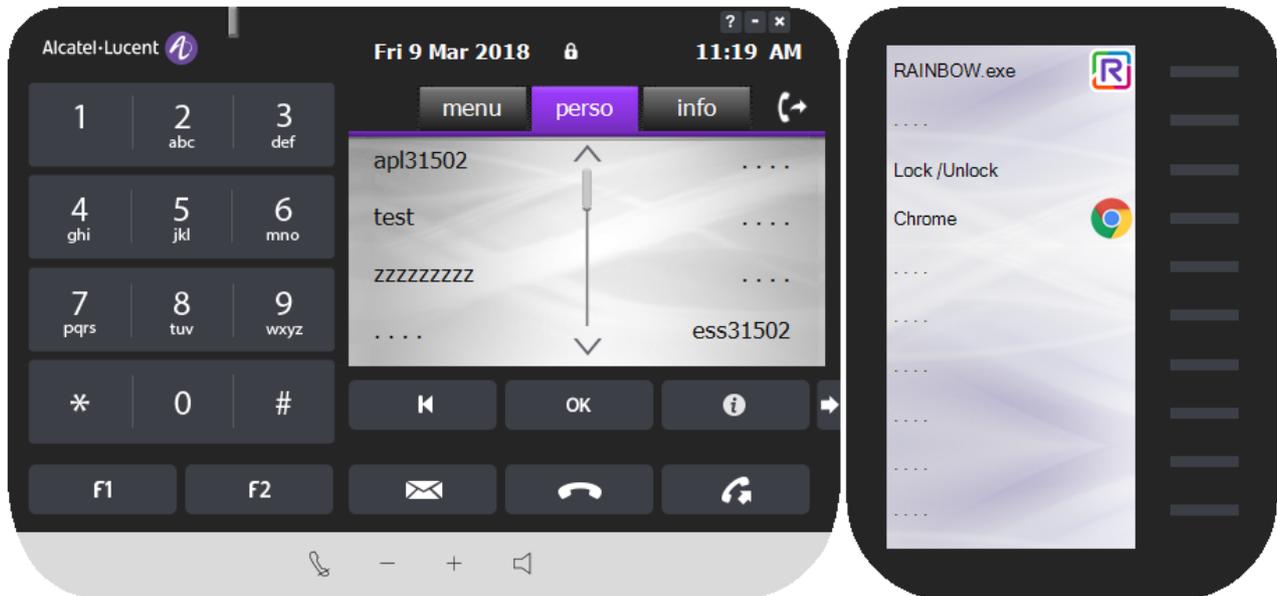
## 6.4 Módulo adicional (AOM)

En la imagen del teléfono, en la parte inferior a la derecha, se muestra un botón de flecha como este: . Al hacer clic en él, se abre un panel de teclas programables. También se puede utilizar para extender y contraer el teclado. El teclado extendido contiene tabulaciones y teclas. Este módulo se encontrará disponible en función de la configuración del servidor de comunicaciones. A continuación, se muestra una pantalla de ejemplo:

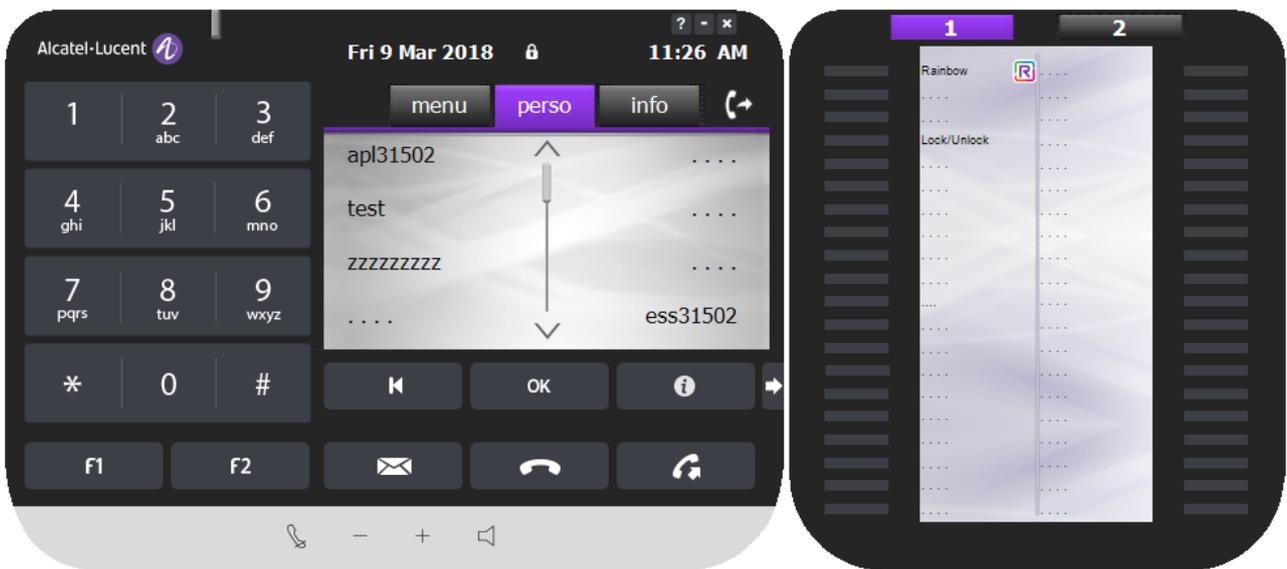
### Módulo de extensión con 14 teclas (AOMEL)



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



## Módulo de extensión con 40 teclas (AOM40)



### 6.4.1 Programación de teclas 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).

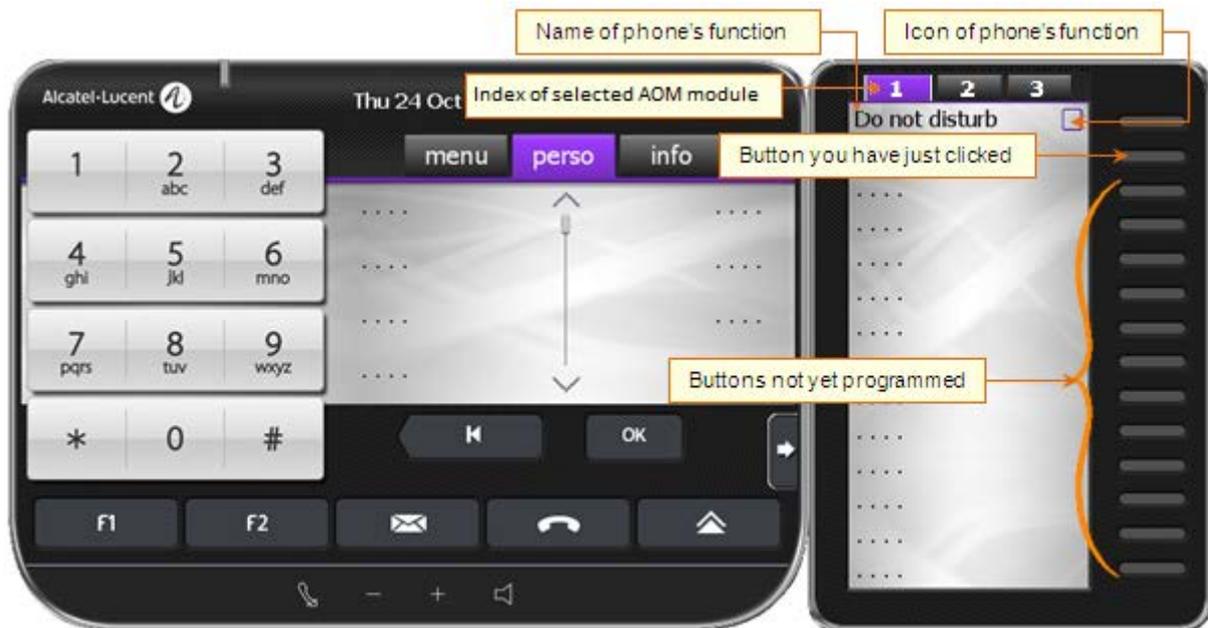
Más adelante, se muestran ejemplos de las tareas mencionadas anteriormente.

### 6.4.2 Programación de una función del teléfono OXE

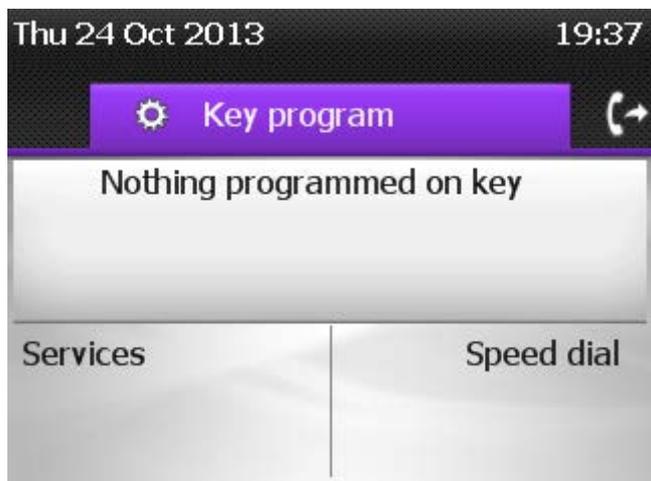
Con esta función, puede guardar los clics que realice en el teléfono para llevar a cabo sus tareas. Para ejecutar algunas funciones, debe pasar por numerosos submenús. Esta opción le permite hacerlo mediante una tecla de acceso rápido. Simplemente, haga clic en ella para llevar a cabo la operación deseada.

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:



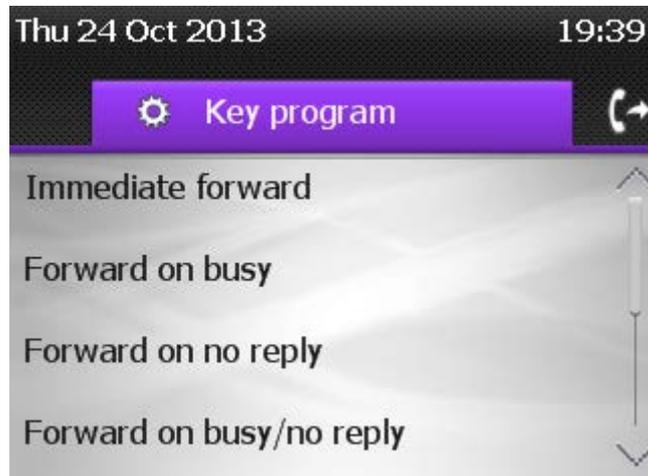
4. En el teclado, haga clic en la tecla a la que desee asignar esta función. La pantalla mostrará lo siguiente:



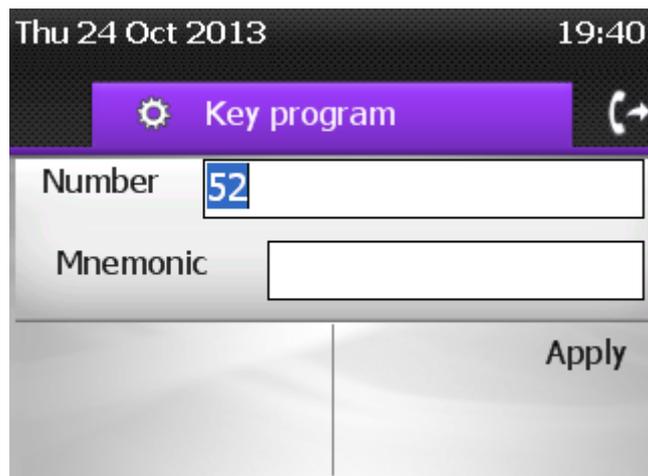
5. Puede llegar a la pantalla anterior haciendo clic en la tecla que desee programar.
6. A partir de aquí, puede desplazarse por ellos para seleccionar el programa requerido. Este ejemplo muestra la programación de «Desvío por línea ocupada». Para ello:



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:



#### 6.4.3 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:



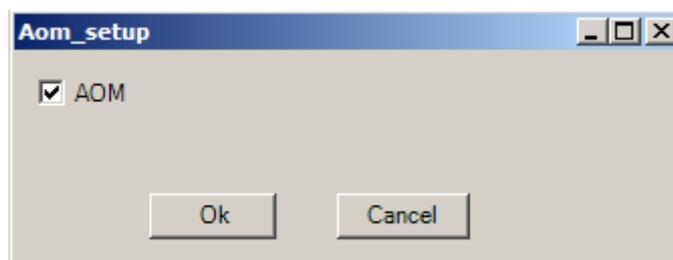
#### 6.4.4 Programación de una aplicación en el disco duro

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.

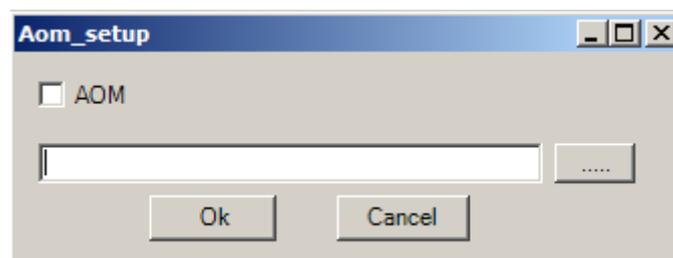
1. Encienda el teléfono.
2. Acceda al teclado extendido.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en la tecla correspondiente. Aparecerá un recuadro con la palabra «Opciones», tal y como se muestra a continuación:



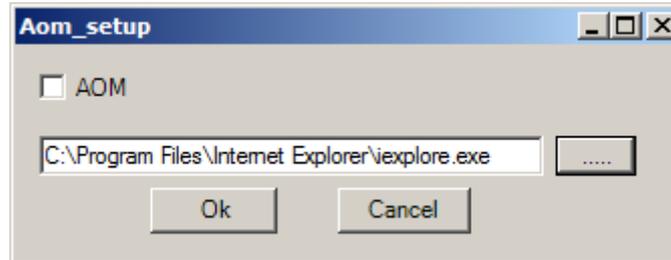
4. Haga clic en «Opciones». Se mostrará una pantalla como esta:



5. Retire la marca de la casilla de AOM. Ahora, la pantalla mostrará:



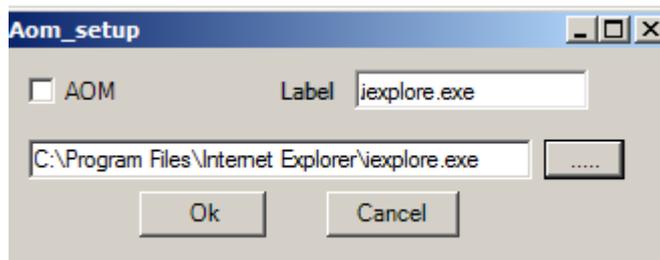
6. En la ventana de arriba, seleccione el botón  para abrir la ventana del explorador.
7. En la ventana del explorador, seleccione el archivo ejecutable de Internet Explorer. Se mostrará una pantalla como esta:



8. Haga clic en . 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:



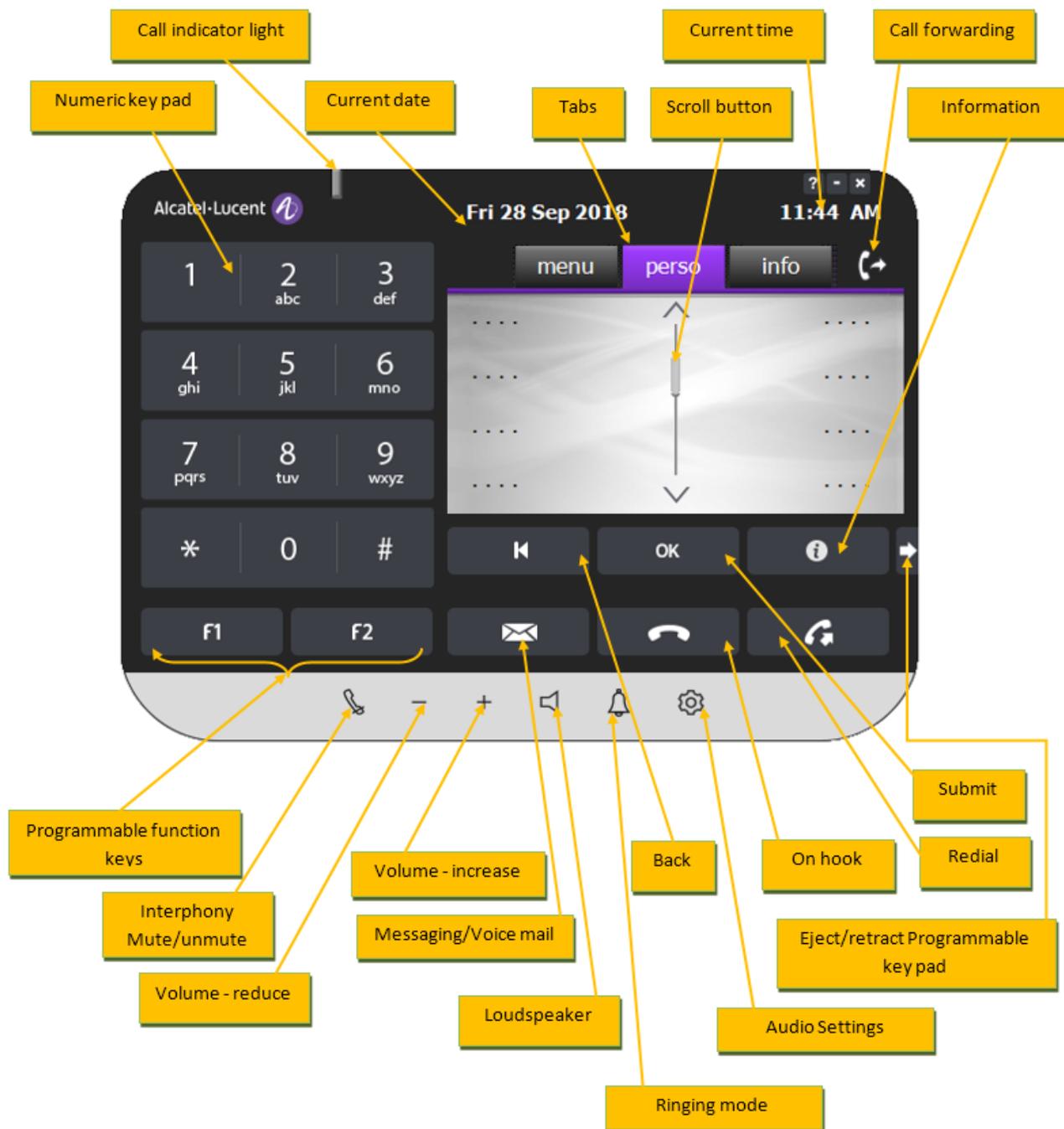
9. Así termina la inicialización. Ahora puede hacer clic en esta tecla para abrir Internet Explorer.
10. Si el módulo seleccionado es el AOM10 o el AOM40, deberá completar también la etiqueta asociada al botón:





## 7. Uso de IP Desktop Softphone

Al iniciar la aplicación, se muestra la imagen del teléfono. El diseño de la pantalla depende de la selección realizada durante la configuración. A continuación, se muestra un ejemplo: la siguiente captura de pantalla ofrece una breve descripción de los componentes de la imagen del teléfono. puede identificar los diferentes elementos:

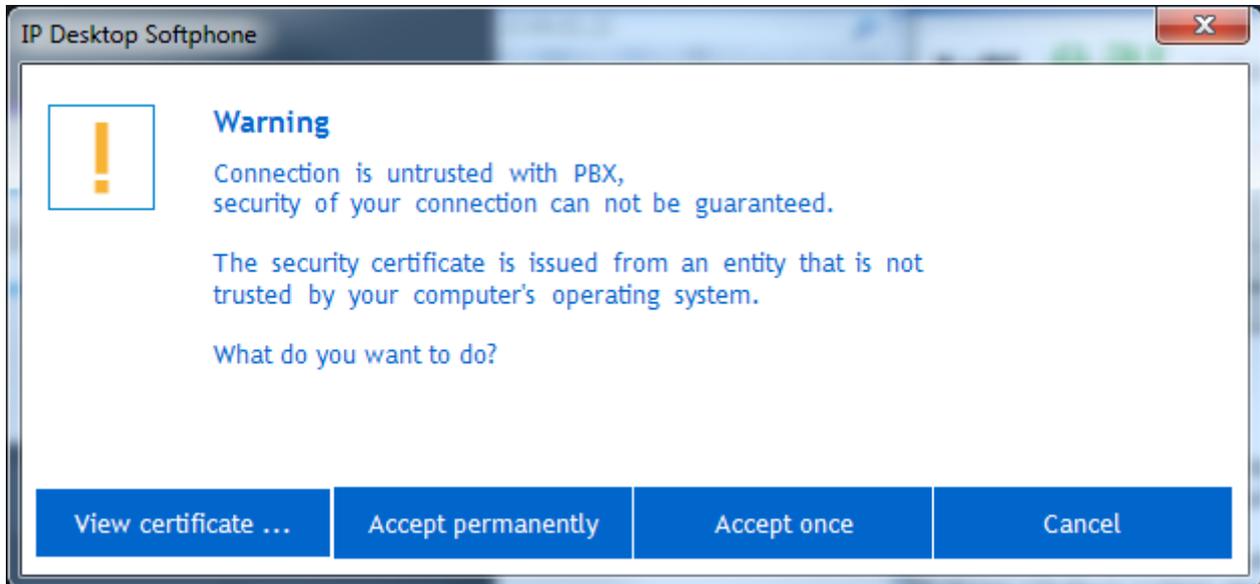


Este teléfono es más fácil de utilizar que el aparato telefónico. A continuación, se muestran algunas funciones.

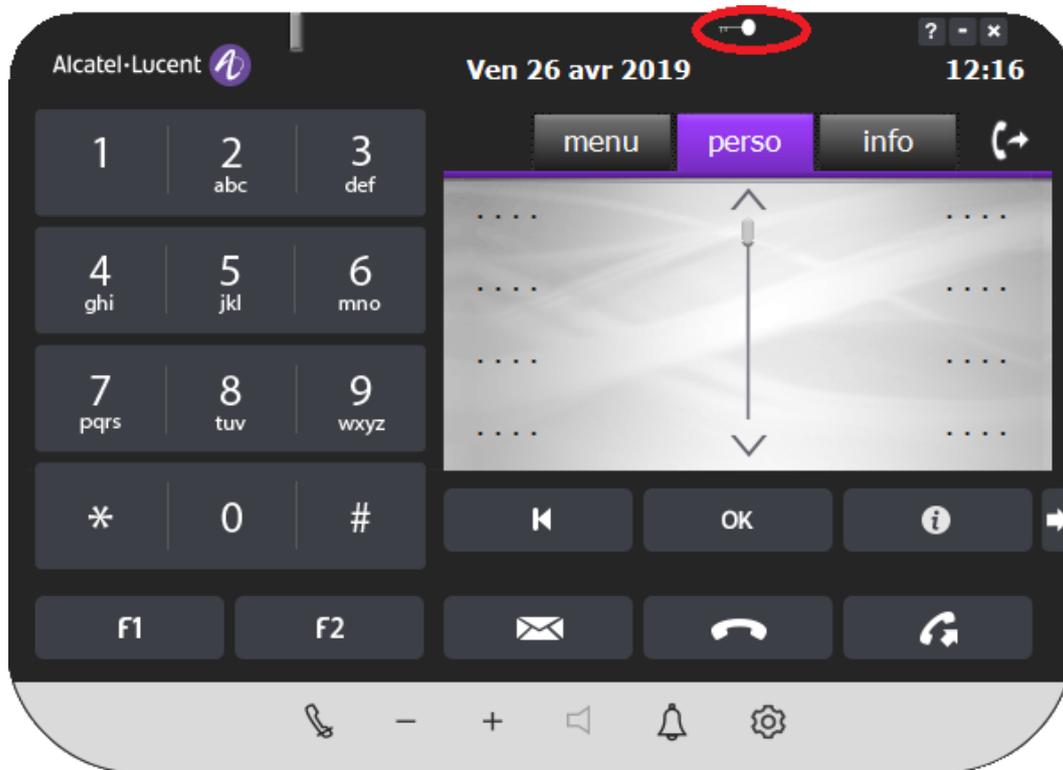
IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

## 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 para evitar que se le solicite la próxima vez. Se muestra un icono en la parte superior del diseño del IP Desktop Softphone para informar al usuario de que se utiliza cifrado nativo.



## 7.2 Módulo adicional (AOM)

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 oirá por los altavoces conectados al sistema.
6. Para finalizar la llamada, haga clic en el botón .

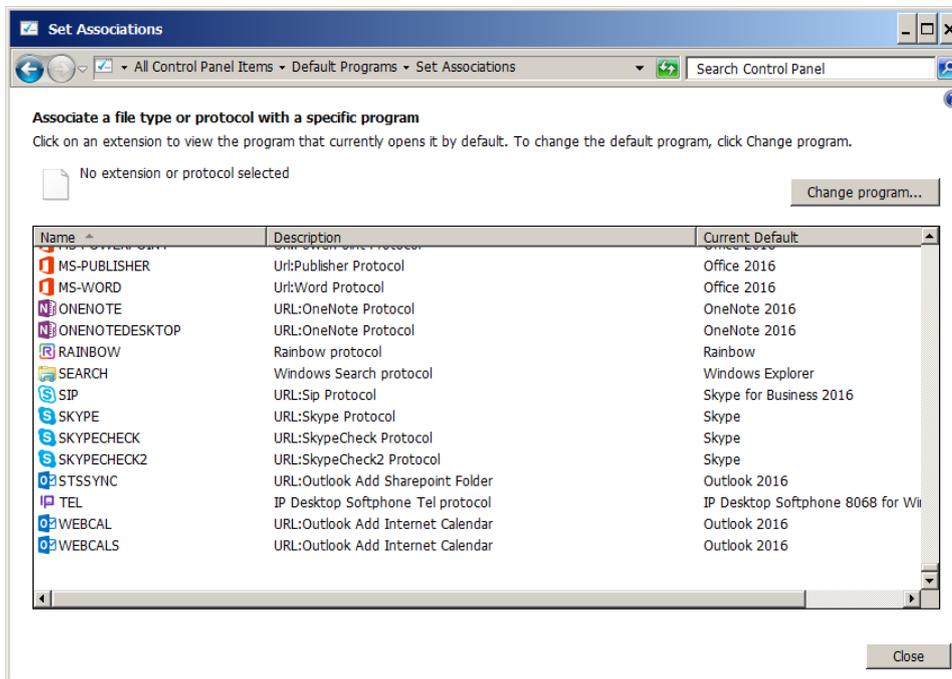
## 7.3 Hacer una llamada mediante un protocolo TEL

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).

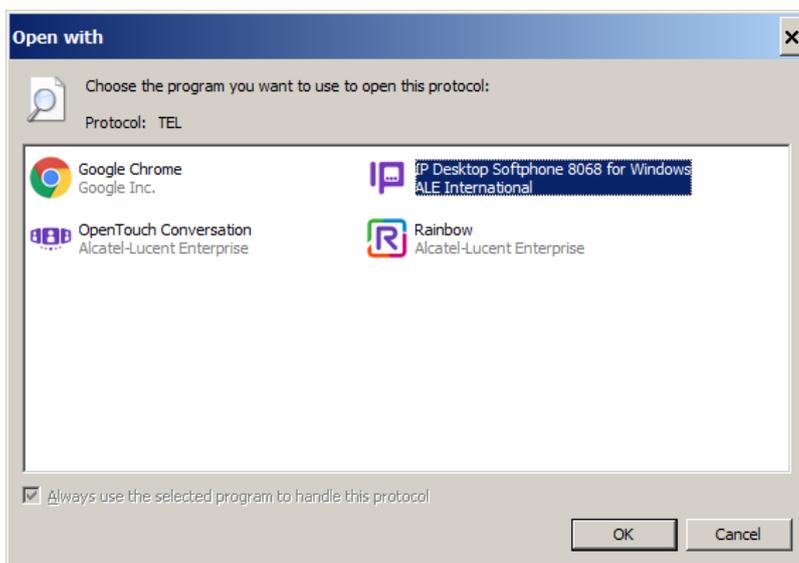
Para configurar IP Desktop Softphone como programa predeterminado para un protocolo TEL:

1. Abra el panel de control.
2. Vaya a «Programas por defecto».
3. Vaya a «Asociar un archivo o protocolo a un programa».

- Haga doble clic en el protocolo TEL (deslice hacia abajo para ver los protocolos).



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



## 7.4 Recibir una llamada

- Quando reciba una llamada, podrá saberlo de tres formas:
  - Puede oír el timbre de llamada.
  - 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

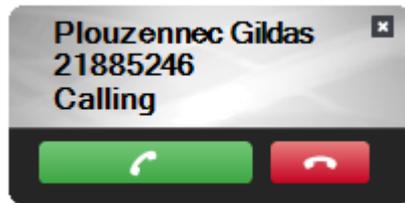


Extensión en conversación

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: 06.2.1 Configuración)



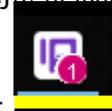
- 3. Para silenciar el timbre y mantener la línea, haga clic en «Silenciar» (captura de pantalla 32).
- 4. Para rechazar la llamada, haga clic en .
- 5. Para subir o bajar el volumen de la conversación, haga clic en el botón  o , respectivamente. Para finalizar la llamada, haga clic en el botón .

## 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 volverá de color azul, 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 se vuelve azul: .

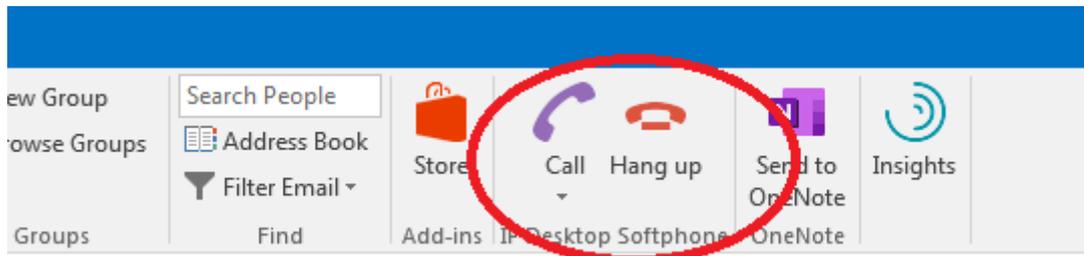
4. Llamadas perdidas: cuando hay una llamada perdida o alguien ha dejado un mensaje, el icono de



IP Desktop Softphone muestra el número total de llamadas perdidas o rechazadas.

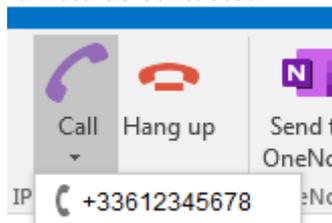
## 7.6 Complemento de Outlook

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 activa 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.

## 8. Habilitar seguimiento

---

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

IP Desktop Softphone (Windows) para servidores de comunicaciones de Alcatel-Lucent  
Manual de usuario - ALESVC56194 REL 9.0

- 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.

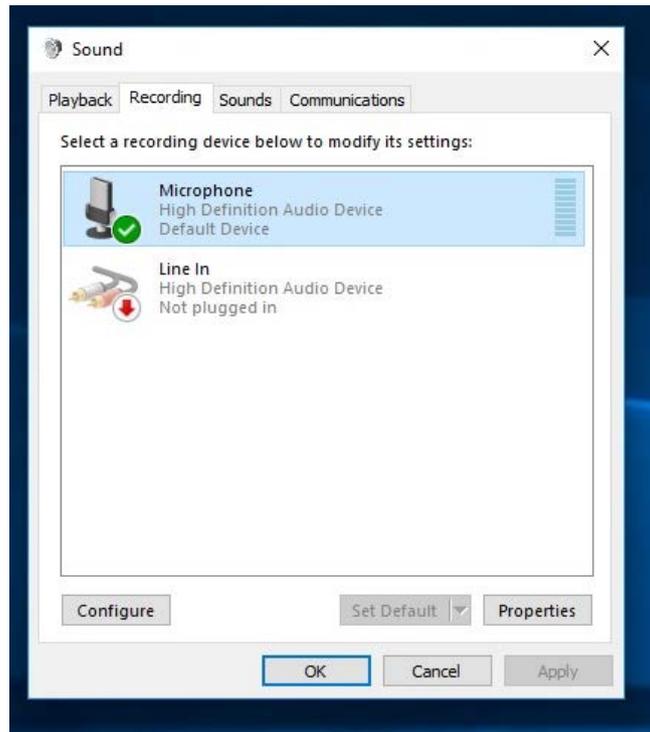
## 9.3 Acceso directo para minimizar la aplicación

Para minimizar la aplicación, utilice las teclas de combinación asignadas al indicador MinimizeShortcut del archivo MyPhoneIPDesktop.ini. Por defecto, se ha asignado a ALT + SHIFT + M. Pueden modificarse cuando se desee en el archivo MyPhoneIPDesktop.ini. Para que la tecla de acceso directo funcione, la aplicación deberá ejecutarse en primer plano y en la ventana activa.

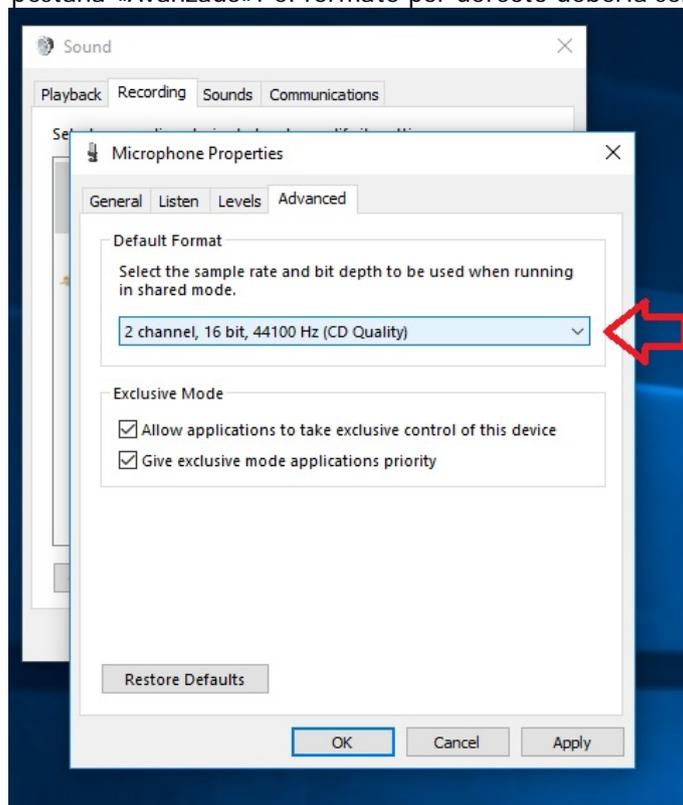
## 9.4 Modo manos libres en Windows 10

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:

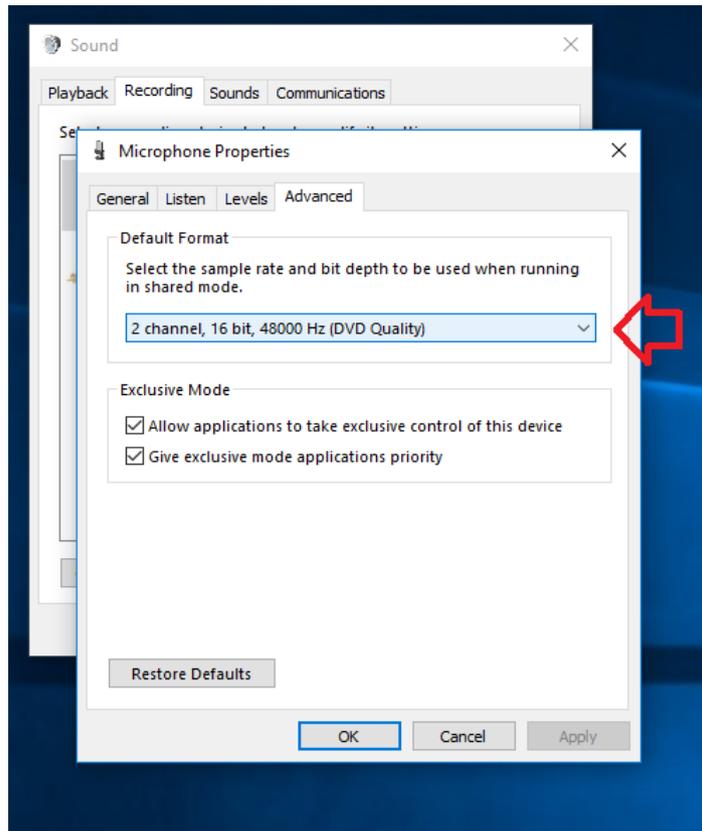
1) Abra el panel de configuración de audio, seleccione la pestaña «Grabación» y, a continuación, «Micrófono».



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



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



## 9.5 Función de REASIGNACIÓN en el modo ProACD

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

Ejemplo:

usuario de modo IPDSP ProACD 1 = 30000 / nodo 5

vuelve a afectar a la solicitud 30001 nodo 5 => OK aceptado.

usuario de modo IPDSP ProACD 1 = 30000 / nodo 5

vuelve a afectar a la solicitud 40000 nodo 1 => NOK rechazado con mensaje de error.

FIN DEL DOCUMENTO