



SmartEcho Phone

Manual de usuario — Funciones durante la llamada, Teclado, Contactos & Captura de llamadas

Índice

1. Introducción	
2. El teclado numérico	
3. Realizar una llamada	
4. Responder llamadas entrantes	
5. Controles durante la llamada	
6. Enviar tonos DTMF	
7. Silenciar	
8. Retener	
9. Dispositivos de audio (Altavoz & Micrófono)	
10. Colgar	
11. Transferir una llamada	
12. Transferencia ciega	
13. Transferencia asistida (con consulta previa)	
14. Conferencia telefónica (3 participantes)	
15. Página de Contactos	
16. Pulsar un contacto durante una llamada	
17. Historial de llamadas	
18. Captura de llamada (grupo de captura)	
19. Gestionar varias llamadas	

20. Su estado & mensaje de estado

21. Indicadores de presencia

22. Etiquetas de estado de llamada

Manual de usuario en llamada

Guía completa de las funciones durante la llamada, el teclado numérico, los contactos, las transferencias, las conferencias y la captura de llamadas.

Introducción

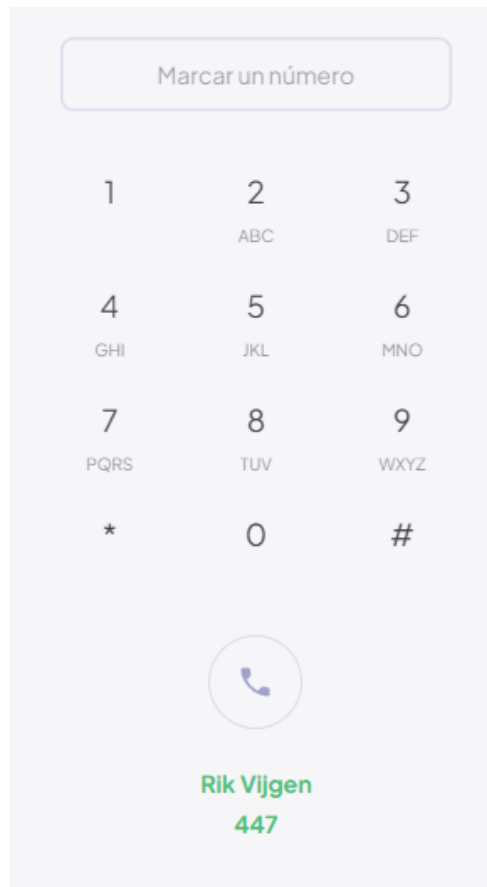
SmartEcho Phone es un softphone SIP basado en navegador. Toda la telefonía — realizar llamadas, contestar, transferir, organizar conferencias — ocurre directamente en su navegador. Este manual cubre todo lo que puede hacer durante una llamada, así como el uso del teclado numérico y los contactos para gestionar esas acciones.

Orientación rápida

La interfaz principal está dividida entre un *panel de teclado numérico* (donde se realizan y controlan las llamadas) y las páginas *Contactos*, *Historial de llamadas* y *Ajustes*. Mientras hay una llamada activa, el panel del teclado se convierte en una superficie de control con botones de silencio, retención, transferencia, conferencia y más.

El teclado numérico

El teclado numérico es el panel de números que se utiliza para introducir números de teléfono y enviar tonos DTMF (los «pitidos» que se usan para navegar por los menús IVR durante una llamada).



COMPORTAMIENTO DE LAS TECLAS ESPECIALES

- **Pulsación larga en 0** — Inserta el signo **+** para marcación internacional (p. ej. **+32...**).
- **Campo de entrada** — Escriba o pegue hasta 28 caracteres. Solo se aceptan dígitos, *****, **#** y **+**; cualquier otro carácter se elimina automáticamente.
- **Intro** — Cuando hay un número introducido y está inactivo, pulsar Intro realiza la llamada.

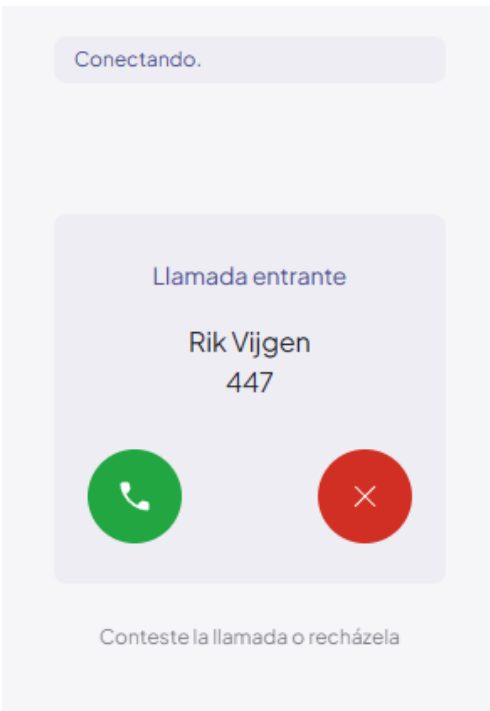
Realizar una llamada

- 1 Introduzca o pegue un número en el campo de entrada del teclado, o haga clic en un número en la página de Contactos o en el Historial de llamadas.
- 2 Haga clic en el botón verde **Llamar** en la parte inferior del teclado (o pulse Intro).
- 3 El teclado cambia a la **vista de llamada activa**. El estado muestra *Conectando* con puntos animados, luego *Llamada en curso* una vez que la otra parte contesta.

Responder llamadas entrantes

Cuando alguien le llama, el teclado muestra un panel de **Llamada entrante** con el nombre del llamante (si está en los contactos) y su número.

BOTÓN	COLOR	ACCIÓN
Contestar	Verde	Descuelga la llamada y cambia a la vista de llamada activa.
Rechazar	Rojo	Rechaza la llamada. El llamante es desconectado (o redirigido por la centralita, por ejemplo al buzón de voz).



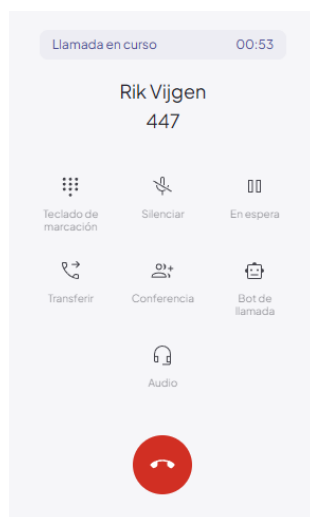
¿Ya está en llamada?

Si llega una segunda llamada mientras habla, aparece una *barra de llamada en curso* compacta con los mismos botones verde Contestar / rojo Rechazar. Contestar la segunda llamada pone la primera en espera automáticamente.

Controles durante la llamada

Una vez establecida la llamada, el teclado muestra una cuadrícula de botones de acción. Cada botón descrito a continuación explica qué hace, cuándo está habilitado y su estado visual.

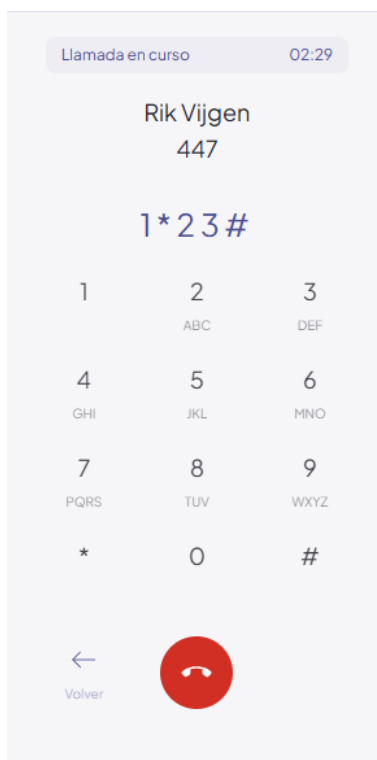
BOTÓN	FUNCIÓN
Teclado	Abre el teclado numérico para enviar tonos DTMF durante la llamada (ver DTMF).
Silenciar	Silencia su micrófono. Se resalta cuando está activo. La otra parte no le oye; usted sigue oyéndola.
Retener	Pone la llamada actual en espera. La otra parte escucha música en espera (o silencio, según la centralita). Deshabilitado mientras hay una transferencia asistida en curso.
Transferir	Inicia el flujo de transferencia asistida: la llamada queda en espera y aparece un directorio para elegir el destino (ver Transferir una llamada).
Conferencia	Inicia la configuración de conferencia: puede marcar a un segundo participante y unirlo (ver Conferencia telefónica).
Bot de llamada	Activa o desactiva el asistente de llamadas con IA, si está habilitado en su cuenta. Deshabilitado mientras el bot se conecta.
Audio	Abre el panel de configuración de dispositivos para cambiar de micrófono o altavoz durante la llamada (ver Dispositivos de audio).
Colgar	Botón rojo en el pie de página. Finaliza la llamada activa de inmediato.



Enviar tonos DTMF

Para navegar por los menús telefónicos («Pulse 1 para ventas...»), toque **Teclado** durante una llamada. El teclado numérico reemplaza la cuadrícula de acciones. Cada dígito que pulse envía inmediatamente un tono DTMF a la otra parte y se añade al área de visualización superior.

Toque **Volver** en el pie de página para regresar a la cuadrícula de acciones. Los dígitos enviados se borran de la pantalla.



Silenciar

Toque **Silenciar** en la cuadrícula de acciones. El botón se resalta para indicar que está silenciado. Tóquelo de nuevo para desactivar el silencio. La barra de estado de llamada superior cambia para reflejar el estado de silencio.

Retener

Toque **Retener** para pausar la conversación. La etiqueta de estado cambia a *Llamada retenida* y el botón se resalta. Tóquelo de nuevo para reanudar.

Cuando tiene varias llamadas, cada llamada retenida aparece como una **barra de llamada retenida** debajo del área de llamada principal. Cada barra tiene:

- **Reanudar** (izquierda, icono de flecha circular) — vuelve a esa llamada y la activa.
- **Colgar** (derecha, icono de teléfono rojo) — finaliza la llamada retenida.

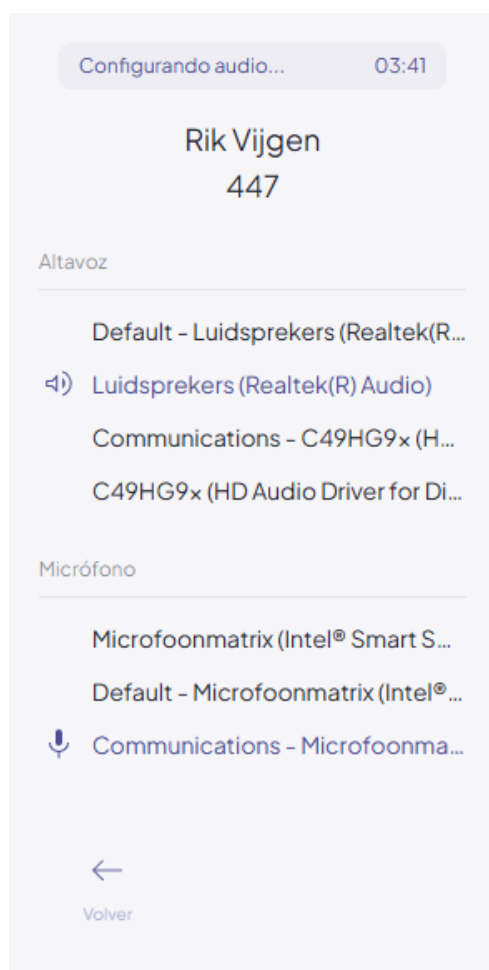
Dispositivos de audio (Altavoz & Micrófono)

Toque **Audio** durante una llamada para abrir el panel de configuración de dispositivos. Verá dos secciones:

- **Altavoz** — Una lista de todos los dispositivos de salida detectados por su navegador. Haga clic en uno para enrutar instantáneamente el audio de la llamada allí.
- **Micrófono** — Una lista de todos los dispositivos de entrada. Haga clic en uno para cambiar el micrófono utilizado durante la llamada.

Si no aparece ningún dispositivo, el manual mostrará «No se encontraron dispositivos de altavoz» o «No se encontraron dispositivos de micrófono»; compruebe los permisos del sistema operativo para el navegador.

Toque **Volver** en el pie de página para regresar a la llamada. Su estado de silencio se conserva.



Colgar

El botón rojo **Colgar** se encuentra en el pie de página y siempre está visible durante una llamada. Finaliza la llamada activa de inmediato. Si tiene llamadas retenidas, colgar la llamada activa deja las retenidas intactas — elija una y toque *Reanudar* para continuar.

Transferir una llamada

SmartEcho Phone admite dos tipos de transferencia:

- **Transferencia ciega** — transfiera la llamada inmediatamente a otra extensión sin hablar previamente con esa persona.
- **Transferencia asistida** — llame primero al destino, anuncie al llamante y luego complete la transferencia.

Transferencia ciega

- 1 Durante una llamada, toque **Transferir**. El llamante original queda en espera y aparece un directorio/campo de búsqueda.
- 2 Busque un compañero o introduzca un número. Elija el destino.
- 3 Toque **Ciega** en el pie de página. La llamada se transfiere de inmediato y usted regresa al estado inactivo.

Atención

Las transferencias ciegas no esperan a que el destino descuelgue. Si el destino está ocupado o no responde, su llamante puede ir al buzón de voz de esa extensión o ser desconectado, según la configuración de la centralita.

Transferencia asistida (con consulta previa)

- 1 Durante una llamada, toque **Transferir**. El llamante original queda en espera.
- 2 Busque y elija un destino de transferencia en el directorio (o introduzca un número).
- 3 Toque **Asistida** en el pie de página. El sistema marca el destino. El estado muestra «Anunciando llamada a...» mientras suena, luego «Transfiriendo» una vez conectado el destino.
- 4 Hable con el destino para anunciar al llamante.
- 5 Cuando esté listo, toque **Transferir** para completar la transferencia. El llamante y el destino quedan conectados y usted cuelga. O toque **Cancelar transferencia** para volver al llamante original y cancelar.

Flecha de retroceso durante una transferencia asistida

Pulsar la flecha de retroceso le lleva de vuelta a la vista del teclado (p. ej. para enviar tonos DTMF). No corta la línea con el destino de la transferencia — ambas llamadas siguen conectadas. Para cancelar la transferencia por completo, use **Cancelar transferencia**.

Llamada en espera.

07:30

Rik Vijgen
447

← Transfiriendo

Rik Vijgen
447



Transfiera la llamada o
vuelva a la llamada anterior.

Conferencia telefónica (3 participantes)

Una conferencia le conecta con otras dos partes para que los tres puedan escucharse mutuamente.

- 1 Durante una llamada, toque **Conferencia**. Aparece un panel de búsqueda.
- 2 Busque o introduzca el número del segundo participante y toque **Llamar**. Su llamada original sigue conectada — no se pone en espera automáticamente.
- 3 El sistema marca al segundo participante. El estado avanza de «Configurando conferencia» → «Sonando al participante de conferencia» → «Participante de conferencia conectado».
- 4 Una vez que el segundo participante contesta, toque **Unirse a la conferencia**. Ahora están los tres conectados.

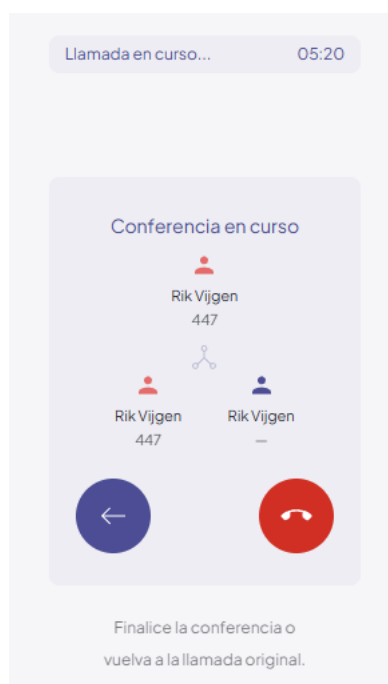
MIENTRAS LA CONFERENCIA ESTÁ ACTIVA

La vista de conferencia muestra un triángulo de tres nodos: usted arriba, los dos participantes abajo. Los nombres y números se muestran con colores de presencia cuando están disponibles. Botones:

- Volver a la llamada original** — Desconecta al segundo participante y vuelve a la llamada original de 2 personas.
- Colgar** — Finaliza toda la conferencia (desconecta a ambos participantes).

Cancelar durante la configuración

Si el segundo participante no contesta o cambia de opinión, toque **Cancelar** en el pie de página. Regresará a su llamada original.



Página de Contactos

La página de Contactos tiene tres pestañas:

- **Personal** — Contactos que usted mismo ha añadido.
- **Empresa** — Directorio de empresa de solo lectura con presencia en tiempo real.
- **Favoritos** — Reordene mediante el control de arrastre. El icono de estrella añade/elimina un contacto de favoritos.

FILTRAR Y BUSCAR

Filtre por **estado** (Disponible, Sonando, Ocupado, Ausente, Almuerzo, No molestar, Fuera de la oficina, Desviado, No disponible, Contacto externo), por **departamento**, o con búsqueda de texto libre por nombre, número y departamento.

Pulsar un contacto cuando está inactivo

Haga clic en el número de teléfono de un contacto. Se realiza una llamada inmediatamente a ese número. El nombre y el departamento del contacto se pasan al teclado y aparecen en el encabezado de la llamada.

Pulsar un contacto *durante* una llamada

Cuando hay una llamada establecida y hace clic en el número de un contacto, aparece un pequeño menú desplegable con tres opciones:

OPCIÓN	QUÉ OCURRE
Transferencia ciega	Transfiere inmediatamente su llamada actual a ese contacto. Usted cuelga.
Transferencia asistida	Inicia el flujo de transferencia asistida con ese contacto preseleccionado como destino.
Conferencia	Añade ese contacto a una conferencia con su llamada actual.

Atajo

No es necesario abrir primero el panel **Transferir** o **Conferencia** — ir directamente desde la página de Contactos es más rápido cuando sabe a quién llamar.

Historial de llamadas

La pestaña Historial de llamadas muestra las llamadas pasadas con estos iconos:

- **Saliente** — llamada saliente que usted realizó.
- **Entrante** — llamada entrante que usted contestó.
- **Perdida** (rojo) — llamada entrante que no contestó.
- **Ya contestada** (gris) — llamada entrante que un compañero contestó antes que usted.

Expanda una entrada para ver el registro completo de la llamada: ID de llamada SIP, dirección, fecha/hora, tiempo de tono, tiempo de conversación, duración total, estado de marca, cronología de actividad y cualquier grabación.

Haga clic en un número cuando esté inactivo para devolver la llamada. **Haga clic en un número durante una llamada** para obtener el mismo menú desplegable de Transferencia ciega / Transferencia asistida / Conferencia que en la página de Contactos.

Captura de llamada (grupo de captura)

Si el teléfono de un compañero está sonando y pertenece a su **grupo de captura**, puede contestar la llamada desde su propio webphone sin levantarse de su escritorio.

CÓMO USARLO

- 1 Abra la página **Contactos** (pestaña Empresa).
- 2 Busque un compañero cuyo estado sea  **Sonando**. Si pertenece a su grupo de captura, aparecerá un pequeño icono **Capturar** junto a su estado.
- 3 Haga clic en **Capturar**. El webphone marca un código de función de captura (****<extensión>**) que redirige la llamada entrante a su teléfono.
- 4 Ahora está conectado con el llamante original. El teléfono del compañero deja de sonar.

¿Qué es un grupo de captura?

Los grupos de captura son configurados por su administrador en la centralita. Cada miembro de un grupo puede contestar las llamadas entrantes de cualquier otro miembro. SmartEcho Phone solo muestra el botón Capturar si la extensión del compañero está en su grupo y su teléfono está sonando en ese momento.

Solo cuando está inactivo

La captura está disponible cuando no está en llamada. Si ya está en una llamada, termínela o reténgala primero.

Haga clic en «Sonando» para capturar la llamada

Personal

Empresa

Favoritos

Estado: Sonando

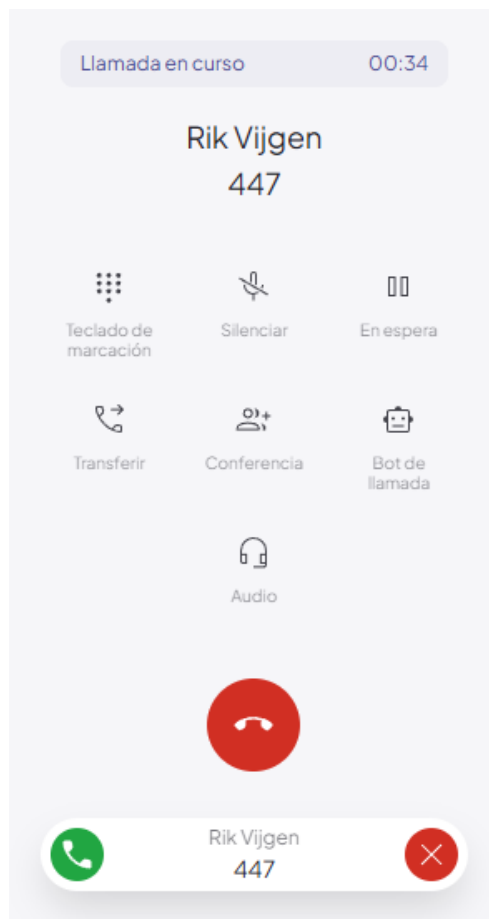
+ Departamento

Buscar...

Nombre	Estado	Departamento	Número 1	Número 2	Extra 1	Extra 2	Acciones
Frédéric Van Aken	Sonando	Tech	448	+32	+32	frederic	

Gestionar varias llamadas

Puede tener varias llamadas simultáneas. Solo una llamada está «activa» (la que puede escuchar y en la que puede hablar); las demás están retenidas.



- Retenga la llamada actual con **Retener**, luego realice o conteste otra llamada. La primera llamada aparece como una *barra de llamada retenida*.
- Toque el botón **Reanudar** de una barra de llamada retenida para volver a ella; la llamada previamente activa queda automáticamente retenida.
- Toque el icono de teléfono rojo de una barra retenida para finalizar solo esa llamada.
- Para reunir varias partes en una sola conversación, use [Conferencia](#).

Su estado & mensaje de estado

La barra superior muestra su avatar y nombre con un punto de color que indica su presencia actual. Haga clic en la flecha desplegable junto a su nombre para abrir el menú de presencia, donde puede cambiar su propio estado y establecer un mensaje personalizado que sus compañeros verán.

Cambiar su estado

- 1 Haga clic en la flecha desplegable junto a su nombre en la barra superior.
- 2 Elija un estado de la lista:
 -  **Disponible**
 -  **Ausente** ou **Déjeuner**
 -  **No molestar**
 -  **Fuera de la oficina**
 -  **Aparecer desconectado**
 -  Cualquier **estado personalizado** configurado por su administrador
- 3 El nuevo estado se difunde inmediatamente a todos sus compañeros.

Estado automático durante las llamadas

Les changements de statut sont désactivés pendant un appel actif. Le webphone vous affiche automatiquement comme  *En llamada* (ou  *Sonando* pendant qu'un appel arrive). Votre statut précédent est restauré automatiquement à la fin de l'appel.

Establecer un mensaje de estado

Debajo de la lista de estados en el mismo desplegable hay un área de texto **Mensaje de estado**.

- 1 Escriba su mensaje (p. ej. «*De vuelta a las 14:00*», «*En reunión hasta las 16:00*», «*Teletrabajo*»).
- 2 Pulse **Intro** o haga clic en el botón de **marca de verificación** para guardar.
- 3 Haga clic en el botón **X** para borrar el mensaje cuando ya no lo necesite.

Sin expiración automática

Los mensajes de estado permanecen hasta que los borre manualmente. Recuerde eliminar el mensaje cuando ya no sea relevante.

Dónde ven sus compañeros su mensaje

En la página **Contactos**, aparece un pequeño icono de bocadillo junto a su estado. Al pasar el cursor se muestra su mensaje de estado completo. El mensaje es visible en las pestañas Personal, Empresa y Favoritos.

Estado Desviado & Desvío de Llamadas

El estado  **Desviado** está vinculado a la función Desvío de Llamadas en Preferencias. No se puede establecer directamente desde el menú desplegable de la barra superior.

- 1 Seleccione **Desviado** en el menú desplegable de la barra superior le lleva a la página de **Preferencias**.
- 2 Introduzca el **número de desvío** (el destino al que deben redirigirse las llamadas).
- 3 Active la opción Desvío de Llamadas. Solo después de ambos pasos su estado cambia a  *Desviado*.

Desactivar el estado Desviado

- Desactivar el Desvío de Llamadas en Preferencias restablece su estado a  *Disponible*.
- Seleccionar cualquier otro estado desde el menú desplegable de la barra superior (p. ej. Disponible, Ausente) también desactiva el Desvío de Llamadas automáticamente — ambos se desactivan juntos.

Otros ajustes relacionados

- **No molestar por software** — solo silencia el tono de la aplicación; *no cambia* el estado visible por los compañeros.
- **Sígueme** — función independiente de Preferencias (llama a un número de desvío tras un retardo); no afecta a la presencia.

Indicadores de presencia

Los compañeros se muestran con un punto de color que indica su estado actual:

PUNTO	ESTADO	RECIBE LLAMADAS	SIGNIFICADO
	Disponible	✓	Libre y disponible para recibir llamadas.
	Sonando	✓	Le téléphone sonne actuellement — éligible à la prise si dans votre groupe.
	Ausente / Almuerzo	✓	Se ha alejado del escritorio.
	Ocupado / En llamada / No molestar	✗	En llamada o ha activado No molestar.
	Fuera de oficina / Desviado	✗	Llamadas desviadas o ausente.
	Aparecer desconectado	✓	Se muestra como no disponible, pero sigue recibiendo llamadas.
	No disponible / Externo	✗	Estado desconocido o contacto externo.
	Estados personalizados	✓	Estados personalizados configurados por su administrador.

Etiquetas de estado de llamada

La etiqueta en la parte superior del teclado siempre refleja lo que está ocurriendo. Los valores más comunes:

- **Conectando** — La llamada se está estableciendo; se muestran puntos animados.
- **Llamada entrante** — Quelqu'un vous appelle.
- **Llamada en curso** — El audio fluye en ambas direcciones.
- **Llamada retenida** — La llamada activa está retenida.
- **Conferencia iniciada** — Configuración o conferencia activa.
- **Configurar audio** — Les paramètres de périphérique sont en cours de modification.

Un temporizador de llamada (MM:SS, o H:MM:SS para llamadas largas) se muestra bajo el estado durante las llamadas activas.

SmartEcho Phone — Manual de usuario en llamada
smartecho.com/support