




HELP DESK

HELP DESK

Ayuda para configuración de elementos en plataforma **BROADSOFT**






Descripción del servicio



Web de Autogestión



AS Broadsoft (EWS)



Terminales CCU y Softph.



Correo de contacto



Mapa del sitio web

En este apartado se incluye información general sobre el servicio de Puesto de Voz en Red Global en su modalidad de tecnología Broadsoft.

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Por el momento se incluye la siguiente información:

- [Puesto de Voz en Red Global / Movistar Fusión Empresas \(PVRG / MFE\)](#).
- [Arquitectura de red](#).
- [Solución de conectividad Sede-Plataforma \(Conectividad Empresas\)](#).
- [Arquitectura de la Plataforma](#).
- [Diferentes tipologías LAN](#).
- [Direccionamiento IP y dominios](#).
- [Escenarios de trunking](#).
- [Tarificación de los tráficos de voz](#).
- [Control de acceso de llamadas \(CAC\)](#).
- [Provisión \(Elementos de red y Plataformas\)](#).
- [Provisión \(Modificaciones al vuelo del equipamiento de voz\)](#).
- [Compatibilidades, incompatibilidades y dependencias](#).
- [Expectativas](#).

PUESTO DE VOZ EN RED GLOBAL / MOVISTAR FUSIÓN EMPRESAS (PVRG / MFE)

Desde el punto de vista comercial, el "Puesto de Voz en Red Global / Movistar Fusión Empresas" en su modalidad de servicio sobre arquitectura Broadsoft, no difiere de su predecesor sobre arquitectura Unify. Se pueden [revisar las características del producto](#) en el apartado correspondiente de esta misma web.

En la siguiente tabla se actualizará el precio de productos específicos de la nueva plataforma Broadsoft:

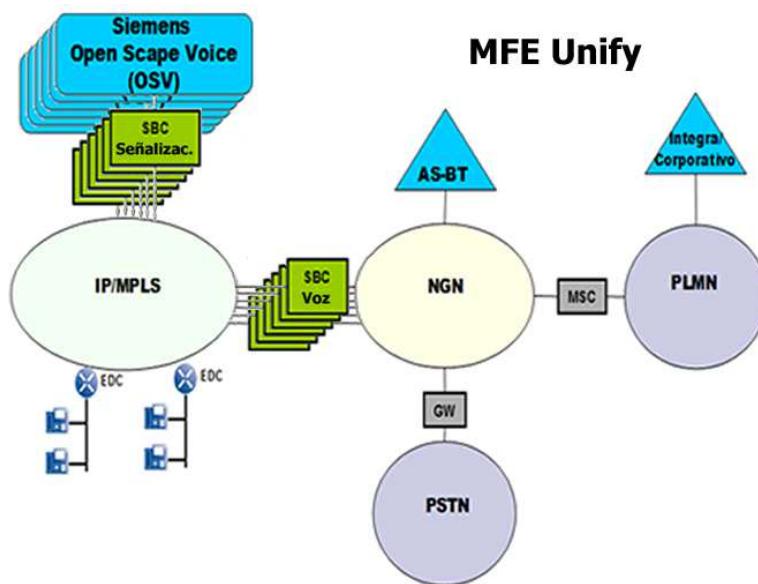
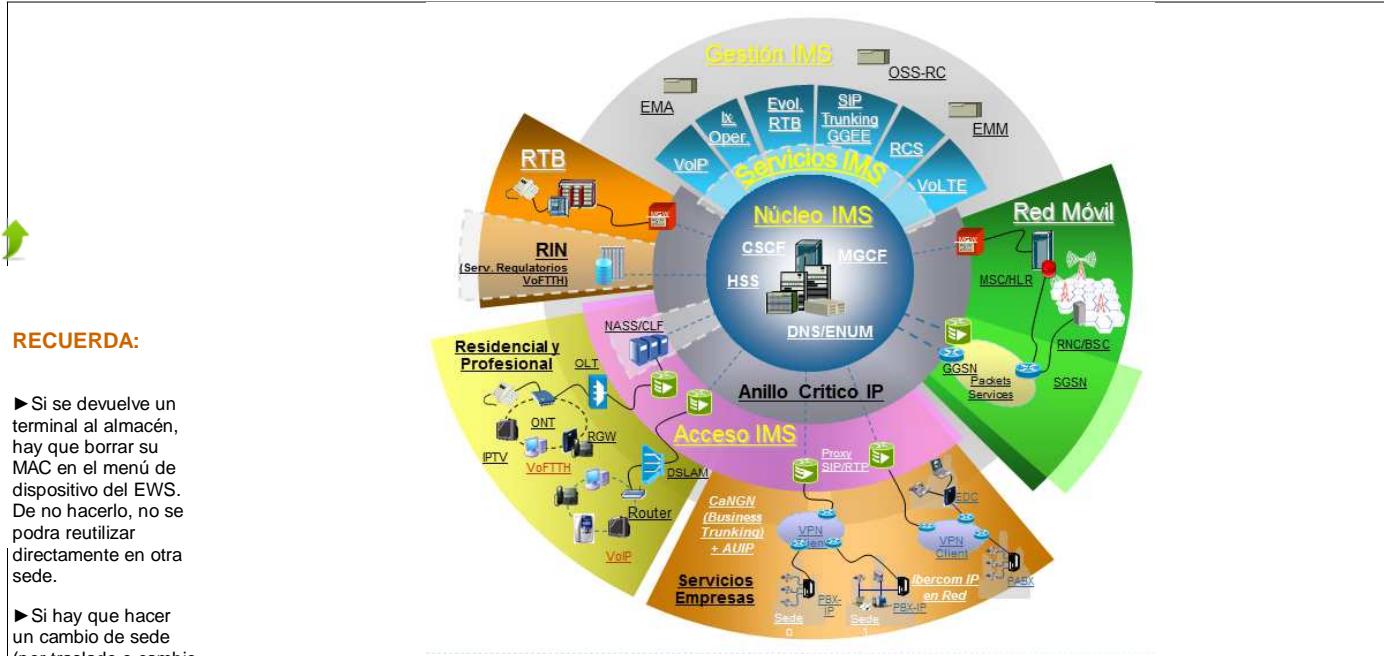
Código Com.	P/S	Concepto	Régimen comercial	Precio	Cuota de abono
Puesto de voz					
0J013	04101	0078	Comunicaciones con fijo	Alquiler	15,00 €
0J014	04101	0079	Comunicaciones Unificadas con fijo en el móvil	Alquiler	4,00 €
0J015	04101	0080	Comunicaciones Unificadas (con puesto fijo)	Alquiler	4,00 €
			Puesto fijo con terminal Implica: Comunicaciones con Fijo + Terminal Básico	Alquiler	18,00 €
			Puesto fijo con Comunicaciones Unificadas Implica: Comunicaciones con Fijo + Comunicaciones Unificadas (con puesto fijo)	Alquiler	19,00 €
			Puesto fijo con terminal con CU Implica: Comunicaciones con Fijo + Terminal Básico+ Comunicaciones Unificadas (con puesto fijo)	Alquiler	22,00 €
0J017	04101	0083	Operadora automática	Alquiler	4,00 €
0J00A	04101	0021	Tarifa mini internacional	Alquiler	1,00 €
Dispositivos Mitel					
0A0YV	04101	0084	Terminal básico Mitel MFE	Alquiler	3,00 €
0A0YW	04101	0085	Terminal avanzado Mitel MFE	Alquiler	6,00 €
0A0Z3	04101	0091	Terminal gama alta Mitel MFE	Alquiler	8,00 €
0A0YX	04101	0081	Módulo de teclas Mitel MFE	Alquiler	5,00 €
0A0Z2	04101	0090	Adaptador para dispositivos analógicos (2 puertos) Mitel MFE	Alquiler	4,50 €
0A0ZA	04101	0098	Adaptador para dispositivos analógicos (8 puertos) Mitel MFE	Alquiler	20,00 €
0A0Z6	04101	0094	Terminal DECT básico sin handover con antena Mitel MFE	Alquiler	5,00 €
0A11C	04101	0134	Terminal DECT básico sin antena Mitel MFE	Alquiler	3,00 €
0A11D	04101	0135	Repetidor DECT para terminal básico Mitel MFE	Alquiler	8,00 €
0A11A	04101	0132	Antena DECT profesional exterior Mitel MFE	Alquiler	16,00 €
0A0Z7	04101	0095	Antena DECT profesional interior Mitel MFE	Alquiler	14,00 €
0A0Z4	04101	0092	Terminal DECT profesional Mitel MFE	Alquiler	8,00 €
0A0Z5	04101	0093	Terminal DECT Industrial Mitel MFE	Alquiler	16,00 €

 <p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 10%;">0A116</td><td style="width: 10%;">04101</td><td style="width: 10%;">0127</td><td>Equipo multiconferencia Mitel MFE</td><td style="width: 10%;">Alquiler</td><td style="width: 10%;"></td><td style="width: 10%;">20,00 €</td></tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">Accesorios Mitel</td></tr> <tr> <td>0A1ID</td><td>04101</td><td>0169</td><td>Accesorio multiconferencia Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>20,00 €</td></tr> <tr> <td>0A1I9</td><td>04101</td><td>0172</td><td>Micrófonos adicionales para multiconferencia Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>6,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZQ</td><td>04101</td><td>0165</td><td>Cascos bluetooth para softphone Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>5,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZP</td><td>04101</td><td>0108</td><td>Cascos bluetooth para terminal fijo Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>7,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZG</td><td>04101</td><td>0104</td><td>Cascos cableados para terminal fijo Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>3,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZD</td><td>04101</td><td>0100</td><td>Cascos cableados USB para softphone Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>1,50 €</td></tr> <tr> <td>0AOZW</td><td>04101</td><td>0121</td><td>Cascos DECT para softphone Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>8,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZV</td><td>04101</td><td>0118</td><td>Cascos DECT para terminal fijo Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>8,00 €</td></tr> <tr> <td>0A1IA</td><td>04101</td><td>0166</td><td>Cascos biaurales cableados USB y jack 3,5 Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>2,50 €</td></tr> <tr> <td>0A1IB</td><td>04101</td><td>0167</td><td>Cascos biaurales Bluetooth con conexión USB Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>5,00 €</td></tr> <tr> <td>0A1IC</td><td>04101</td><td>0168</td><td>Cascos biaurales DECT para terminales sobrem. Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>7,00 €</td></tr> <tr> <td>0A118</td><td>04101</td><td>0130</td><td>Sistema de Alimentación Ininterrumpida Mitel MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>6,00 €</td></tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">Dispositivos Unify</td></tr> <tr> <td>0AOZB</td><td>04101</td><td>0199</td><td>Terminal básico Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>3,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZC</td><td>04101</td><td>0101</td><td>Terminal avanzado Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>6,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZE</td><td>04101</td><td>0102</td><td>Terminal gama alta Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>8,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZI</td><td>04101</td><td>0089</td><td>Módulo de teclas avanzado Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>2,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZH</td><td>04101</td><td>0105</td><td>Módulo de teclas gama alta Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>7,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZJ</td><td>04101</td><td>0107</td><td>Adaptador para dispositivos analógicos (2 puertos) Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>5,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZK</td><td>04101</td><td>0109</td><td>Adaptador para dispositivos analógicos (8 puertos) Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>20,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZM</td><td>04101</td><td>0111</td><td>Terminal DECT básico sin handover con antena Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>4,00 €</td></tr> <tr> <td>0A11H</td><td>04101</td><td>0139</td><td>Terminal DECT básico sin antena Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>2,00 €</td></tr> <tr> <td>0A11I</td><td>04101</td><td>0140</td><td>Repetidor DECT para terminal básico Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>8,00 €</td></tr> <tr> <td>0A11G</td><td>04101</td><td>0138</td><td>Antena DECT profesional exterior Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>22,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZN</td><td>04101</td><td>0112</td><td>Antena DECT profesional interior Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>17,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZF</td><td>04101</td><td>0103</td><td>Terminal DECT profesional Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>8,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZL</td><td>04101</td><td>0110</td><td>Terminal DECT Industrial Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>15,00 €</td></tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">Accesorios Unify</td></tr> <tr> <td>0A11E</td><td>04101</td><td>0136</td><td>Accesorio multiconferencia Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>20,00 €</td></tr> <tr> <td>0A1IJ</td><td>04101</td><td>0172</td><td>Micrófonos adicionales para multiconferencia Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>6,00 €</td></tr> <tr> <td>0A117</td><td>04101</td><td>0129</td><td>Cascos bluetooth para softphone Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>6,00 €</td></tr> <tr> <td>0A115</td><td>04101</td><td>0128</td><td>Cascos bluetooth para terminal fijo Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>7,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZY</td><td>04101</td><td>0124</td><td>Cascos cableados para terminal fijo Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>3,00 €</td></tr> <tr> <td>0AOZU</td><td>04101</td><td>0119</td><td>Cascos cableados USB para softphone Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>1,50 €</td></tr> <tr> <td>0AOYY</td><td>04101</td><td>0087</td><td>Cascos DECT USB para softphone Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>9,00 €</td></tr> <tr> <td>0A11B</td><td>04101</td><td>0133</td><td>Cascos DECT para terminal fijo Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>8,00 €</td></tr> <tr> <td>0A1IL</td><td>04101</td><td>0174</td><td>Cascos biaurales cableados USB y jack 3,5 Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>2,50 €</td></tr> <tr> <td>0A1IM</td><td>04101</td><td>0175</td><td>Cascos biaurales Bluetooth con conexión USB Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>5,00 €</td></tr> <tr> <td>0A1IM</td><td>04101</td><td>0176</td><td>Cascos biaurales DECT para terminales sobrem. Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>7,00 €</td></tr> <tr> <td>0A11F</td><td>04101</td><td>0137</td><td>Sistema de Alimentación Ininterrumpida Unify MFE</td><td>Alquiler</td><td></td><td>6,00 €</td></tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">Conexión IP Voz (SIP Trunk)</td></tr> <tr> <td>0FA00</td><td>04101</td><td>0153</td><td>GW SIP 4 canales conexión Analógica</td><td>Alquiler</td><td></td><td>13,00 €</td></tr> <tr> <td>0FA01</td><td>04101</td><td>0154</td><td>GW SIP 4 canales conexión BRI</td><td>Alquiler</td><td></td><td>13,00 €</td></tr> <tr> <td>0FA02</td><td>04101</td><td>0155</td><td>GW SIP 8 canales conexión BRI</td><td>Alquiler</td><td></td><td>15,00 €</td></tr> <tr> <td>0FA03</td><td>04101</td><td>0156</td><td>GW SIP 12 canales conexión BRI</td><td>Alquiler</td><td></td><td>19,00 €</td></tr> <tr> <td>0FA04</td><td>04101</td><td>0157</td><td>GW SIP 30 canales conexión PRI</td><td>Alquiler</td><td></td><td>25,00 €</td></tr> <tr> <td>0FA05</td><td>04101</td><td>0158</td><td>GW SIP 60 canales conexión PRI</td><td>Alquiler</td><td></td><td>49,00 €</td></tr> <tr> <td>0FA06</td><td>04101</td><td>0159</td><td>Canal SIP</td><td>Alquiler</td><td></td><td>36,00 €</td></tr> <tr> <td>0FA07</td><td>04101</td><td>0160</td><td>Numeración SIP</td><td>Alquiler</td><td></td><td>1,93 €</td></tr> <tr> <td>0FA08</td><td>04101</td><td>0161</td><td>Tarifa Mini internacional SIP</td><td>Alquiler</td><td></td><td>5,00 €</td></tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;">Otros conceptos</td></tr> <tr> <td>6N00N</td><td>04101</td><td>120</td><td>Reprogramación con visita domiciliaria Broadsoft MFE</td><td>Venta</td><td></td><td>75,00 €</td></tr> <tr> <td>6N00P</td><td>04101</td><td>123</td><td>Reprogramación eComfax Broadsoft MFE</td><td>Venta</td><td></td><td>0,00 €</td></tr> <tr> <td>6N0FQ</td><td>04101</td><td>125</td><td>Reprogramación gratuita roadsoft MFE</td><td>Venta</td><td></td><td>0,00 €</td></tr> </tbody> </table>	0A116	04101	0127	Equipo multiconferencia Mitel MFE	Alquiler		20,00 €	Accesorios Mitel							0A1ID	04101	0169	Accesorio multiconferencia Mitel MFE	Alquiler		20,00 €	0A1I9	04101	0172	Micrófonos adicionales para multiconferencia Mitel MFE	Alquiler		6,00 €	0AOZQ	04101	0165	Cascos bluetooth para softphone Mitel MFE	Alquiler		5,00 €	0AOZP	04101	0108	Cascos bluetooth para terminal fijo Mitel MFE	Alquiler		7,00 €	0AOZG	04101	0104	Cascos cableados para terminal fijo Mitel MFE	Alquiler		3,00 €	0AOZD	04101	0100	Cascos cableados USB para softphone Mitel MFE	Alquiler		1,50 €	0AOZW	04101	0121	Cascos DECT para softphone Mitel MFE	Alquiler		8,00 €	0AOZV	04101	0118	Cascos DECT para terminal fijo Mitel MFE	Alquiler		8,00 €	0A1IA	04101	0166	Cascos biaurales cableados USB y jack 3,5 Mitel MFE	Alquiler		2,50 €	0A1IB	04101	0167	Cascos biaurales Bluetooth con conexión USB Mitel MFE	Alquiler		5,00 €	0A1IC	04101	0168	Cascos biaurales DECT para terminales sobrem. Mitel MFE	Alquiler		7,00 €	0A118	04101	0130	Sistema de Alimentación Ininterrumpida Mitel MFE	Alquiler		6,00 €	Dispositivos Unify							0AOZB	04101	0199	Terminal básico Unify MFE	Alquiler		3,00 €	0AOZC	04101	0101	Terminal avanzado Unify MFE	Alquiler		6,00 €	0AOZE	04101	0102	Terminal gama alta Unify MFE	Alquiler		8,00 €	0AOZI	04101	0089	Módulo de teclas avanzado Unify MFE	Alquiler		2,00 €	0AOZH	04101	0105	Módulo de teclas gama alta Unify MFE	Alquiler		7,00 €	0AOZJ	04101	0107	Adaptador para dispositivos analógicos (2 puertos) Unify MFE	Alquiler		5,00 €	0AOZK	04101	0109	Adaptador para dispositivos analógicos (8 puertos) Unify MFE	Alquiler		20,00 €	0AOZM	04101	0111	Terminal DECT básico sin handover con antena Unify MFE	Alquiler		4,00 €	0A11H	04101	0139	Terminal DECT básico sin antena Unify MFE	Alquiler		2,00 €	0A11I	04101	0140	Repetidor DECT para terminal básico Unify MFE	Alquiler		8,00 €	0A11G	04101	0138	Antena DECT profesional exterior Unify MFE	Alquiler		22,00 €	0AOZN	04101	0112	Antena DECT profesional interior Unify MFE	Alquiler		17,00 €	0AOZF	04101	0103	Terminal DECT profesional Unify MFE	Alquiler		8,00 €	0AOZL	04101	0110	Terminal DECT Industrial Unify MFE	Alquiler		15,00 €	Accesorios Unify							0A11E	04101	0136	Accesorio multiconferencia Unify MFE	Alquiler		20,00 €	0A1IJ	04101	0172	Micrófonos adicionales para multiconferencia Unify MFE	Alquiler		6,00 €	0A117	04101	0129	Cascos bluetooth para softphone Unify MFE	Alquiler		6,00 €	0A115	04101	0128	Cascos bluetooth para terminal fijo Unify MFE	Alquiler		7,00 €	0AOZY	04101	0124	Cascos cableados para terminal fijo Unify MFE	Alquiler		3,00 €	0AOZU	04101	0119	Cascos cableados USB para softphone Unify MFE	Alquiler		1,50 €	0AOYY	04101	0087	Cascos DECT USB para softphone Unify MFE	Alquiler		9,00 €	0A11B	04101	0133	Cascos DECT para terminal fijo Unify MFE	Alquiler		8,00 €	0A1IL	04101	0174	Cascos biaurales cableados USB y jack 3,5 Unify MFE	Alquiler		2,50 €	0A1IM	04101	0175	Cascos biaurales Bluetooth con conexión USB Unify MFE	Alquiler		5,00 €	0A1IM	04101	0176	Cascos biaurales DECT para terminales sobrem. Unify MFE	Alquiler		7,00 €	0A11F	04101	0137	Sistema de Alimentación Ininterrumpida Unify MFE	Alquiler		6,00 €	Conexión IP Voz (SIP Trunk)							0FA00	04101	0153	GW SIP 4 canales conexión Analógica	Alquiler		13,00 €	0FA01	04101	0154	GW SIP 4 canales conexión BRI	Alquiler		13,00 €	0FA02	04101	0155	GW SIP 8 canales conexión BRI	Alquiler		15,00 €	0FA03	04101	0156	GW SIP 12 canales conexión BRI	Alquiler		19,00 €	0FA04	04101	0157	GW SIP 30 canales conexión PRI	Alquiler		25,00 €	0FA05	04101	0158	GW SIP 60 canales conexión PRI	Alquiler		49,00 €	0FA06	04101	0159	Canal SIP	Alquiler		36,00 €	0FA07	04101	0160	Numeración SIP	Alquiler		1,93 €	0FA08	04101	0161	Tarifa Mini internacional SIP	Alquiler		5,00 €	Otros conceptos							6N00N	04101	120	Reprogramación con visita domiciliaria Broadsoft MFE	Venta		75,00 €	6N00P	04101	123	Reprogramación eComfax Broadsoft MFE	Venta		0,00 €	6N0FQ	04101	125	Reprogramación gratuita roadsoft MFE	Venta		0,00 €
0A116	04101	0127	Equipo multiconferencia Mitel MFE	Alquiler		20,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Accesorios Mitel																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
0A1ID	04101	0169	Accesorio multiconferencia Mitel MFE	Alquiler		20,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1I9	04101	0172	Micrófonos adicionales para multiconferencia Mitel MFE	Alquiler		6,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZQ	04101	0165	Cascos bluetooth para softphone Mitel MFE	Alquiler		5,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZP	04101	0108	Cascos bluetooth para terminal fijo Mitel MFE	Alquiler		7,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZG	04101	0104	Cascos cableados para terminal fijo Mitel MFE	Alquiler		3,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZD	04101	0100	Cascos cableados USB para softphone Mitel MFE	Alquiler		1,50 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZW	04101	0121	Cascos DECT para softphone Mitel MFE	Alquiler		8,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZV	04101	0118	Cascos DECT para terminal fijo Mitel MFE	Alquiler		8,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1IA	04101	0166	Cascos biaurales cableados USB y jack 3,5 Mitel MFE	Alquiler		2,50 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1IB	04101	0167	Cascos biaurales Bluetooth con conexión USB Mitel MFE	Alquiler		5,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1IC	04101	0168	Cascos biaurales DECT para terminales sobrem. Mitel MFE	Alquiler		7,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A118	04101	0130	Sistema de Alimentación Ininterrumpida Mitel MFE	Alquiler		6,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Dispositivos Unify																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
0AOZB	04101	0199	Terminal básico Unify MFE	Alquiler		3,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZC	04101	0101	Terminal avanzado Unify MFE	Alquiler		6,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZE	04101	0102	Terminal gama alta Unify MFE	Alquiler		8,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZI	04101	0089	Módulo de teclas avanzado Unify MFE	Alquiler		2,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZH	04101	0105	Módulo de teclas gama alta Unify MFE	Alquiler		7,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZJ	04101	0107	Adaptador para dispositivos analógicos (2 puertos) Unify MFE	Alquiler		5,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZK	04101	0109	Adaptador para dispositivos analógicos (8 puertos) Unify MFE	Alquiler		20,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZM	04101	0111	Terminal DECT básico sin handover con antena Unify MFE	Alquiler		4,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A11H	04101	0139	Terminal DECT básico sin antena Unify MFE	Alquiler		2,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A11I	04101	0140	Repetidor DECT para terminal básico Unify MFE	Alquiler		8,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A11G	04101	0138	Antena DECT profesional exterior Unify MFE	Alquiler		22,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZN	04101	0112	Antena DECT profesional interior Unify MFE	Alquiler		17,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZF	04101	0103	Terminal DECT profesional Unify MFE	Alquiler		8,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZL	04101	0110	Terminal DECT Industrial Unify MFE	Alquiler		15,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Accesorios Unify																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
0A11E	04101	0136	Accesorio multiconferencia Unify MFE	Alquiler		20,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1IJ	04101	0172	Micrófonos adicionales para multiconferencia Unify MFE	Alquiler		6,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A117	04101	0129	Cascos bluetooth para softphone Unify MFE	Alquiler		6,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A115	04101	0128	Cascos bluetooth para terminal fijo Unify MFE	Alquiler		7,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZY	04101	0124	Cascos cableados para terminal fijo Unify MFE	Alquiler		3,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOZU	04101	0119	Cascos cableados USB para softphone Unify MFE	Alquiler		1,50 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0AOYY	04101	0087	Cascos DECT USB para softphone Unify MFE	Alquiler		9,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A11B	04101	0133	Cascos DECT para terminal fijo Unify MFE	Alquiler		8,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1IL	04101	0174	Cascos biaurales cableados USB y jack 3,5 Unify MFE	Alquiler		2,50 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1IM	04101	0175	Cascos biaurales Bluetooth con conexión USB Unify MFE	Alquiler		5,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A1IM	04101	0176	Cascos biaurales DECT para terminales sobrem. Unify MFE	Alquiler		7,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0A11F	04101	0137	Sistema de Alimentación Ininterrumpida Unify MFE	Alquiler		6,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Conexión IP Voz (SIP Trunk)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
0FA00	04101	0153	GW SIP 4 canales conexión Analógica	Alquiler		13,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA01	04101	0154	GW SIP 4 canales conexión BRI	Alquiler		13,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA02	04101	0155	GW SIP 8 canales conexión BRI	Alquiler		15,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA03	04101	0156	GW SIP 12 canales conexión BRI	Alquiler		19,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA04	04101	0157	GW SIP 30 canales conexión PRI	Alquiler		25,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA05	04101	0158	GW SIP 60 canales conexión PRI	Alquiler		49,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA06	04101	0159	Canal SIP	Alquiler		36,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA07	04101	0160	Numeración SIP	Alquiler		1,93 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
0FA08	04101	0161	Tarifa Mini internacional SIP	Alquiler		5,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Otros conceptos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
6N00N	04101	120	Reprogramación con visita domiciliaria Broadsoft MFE	Venta		75,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
6N00P	04101	123	Reprogramación eComfax Broadsoft MFE	Venta		0,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
6N0FQ	04101	125	Reprogramación gratuita roadsoft MFE	Venta		0,00 €																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

ARQUITECTURA DE RED

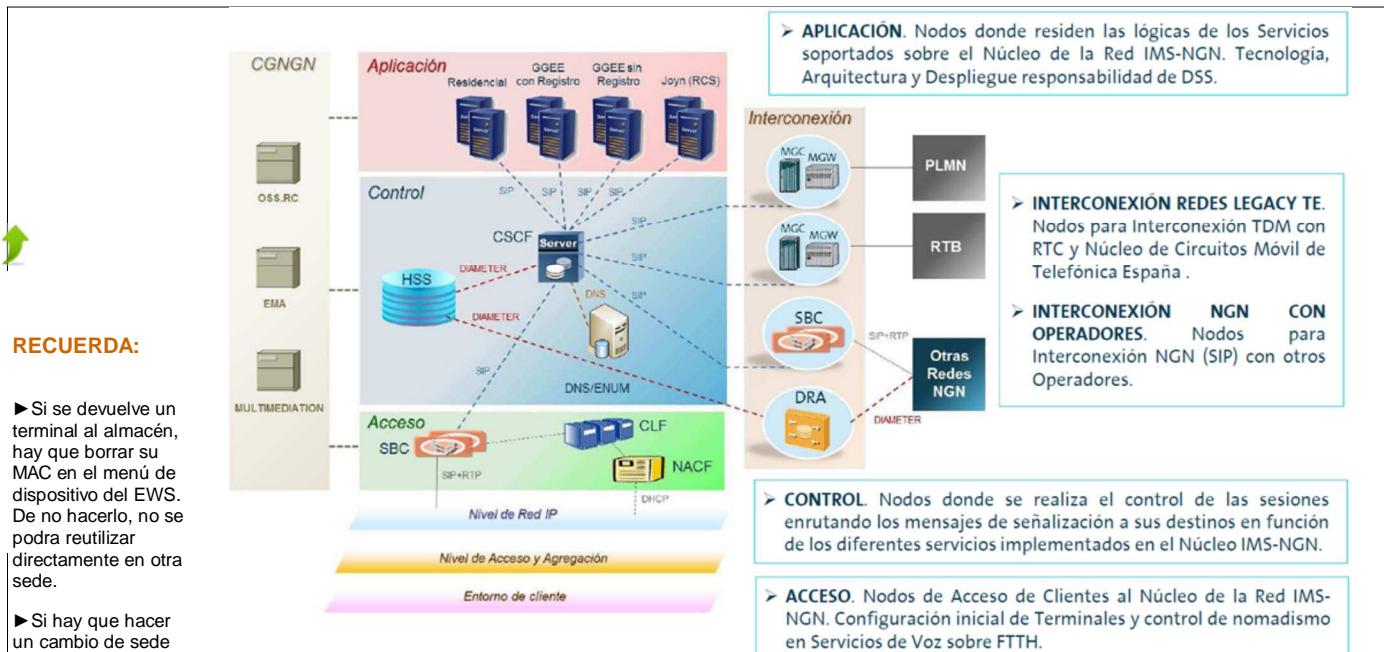
El servicio MFE se presta sobre la arquitectura de Subsistema Multimedia IP (IP Multimedia Subsystem - IMS) que proporciona la red de siguiente generación (Next Generation Network - NGN).

En la siguiente figura se puede observar dicha arquitectura de red a alto nivel:



Con respecto al modelo anterior de Unify, se aprecian grandes diferencias, todas ellas muy ventajosas.





En la figura anterior se representan la arquitectura funcional de la plataforma, que consta, entre otros, de los siguientes elementos:

- CGNN (Centro de Gestión NGN):** Agrupa los diferentes sistemas de gestión de la red, como el OSS RC (Operation Support System for Radio & Core), EMA (Ericsson Multi-Activation), MM (Multi-Mediation).
- HSS (Home Subscriber Server):** Es quien proporciona el control y la inteligencia para el registro de usuarios en redes IMS. En la base de datos centralizada (**Centralized User Database - CUDB**) se almacenan los perfiles de abonado, sus identidades, direcciones y actividad. **El HSS con CUDB ya es único y compartido para NGN y clientes 5G de Movistar.** Basado en las especificaciones 3GPP, HSS soporta la capa de control de la red con la suscripción y manejo de sesión, que proporciona capacidades para:
 - administración móvil.Seguridad del usuario.
 - Manipulación de identificación de usuario.Autorización de acceso.
 - Autorización de servicio.
 - Perfil de servicio.
 - Base de datos de perfiles
 - Generación de información de seguridad del usuario
 - Identificación
 - Autorización de acceso
 - Gestión de movilidad
 - Soporte del servicio de información
 - Registro
- CSCF (Call Session Control Function):** Gestiona toda la señalización de los usuarios finales, de acceso a servicios (asigna servidores de aplicaciones) y a otras redes. Proporciona convergencia entre diferentes redes de acceso, soporte de voz fija, voz móvil, comunicaciones de empresa, Rich Communication Services (RCS), llamadas Wi-Fi, etc. El CSCF puede realizar tres roles:
 - Serving (C-CSCF o S-CSCF): Trata la señalización. En MFE Broadsoft se implementa en el SBC.
 - Interrogating (I-CSCF): Hace consultas al HSS y DNS con protocolo DIAMETER para localizar servidores.
 - Proxy (P-CSCF): Proxy de entrada de señalización. Envía tráfico al Interrogating.
 ○ Registra IP del abonado
 - Enrutamiento hacia los usuarios
 - Resolución ENUM consultando DNS/ENUM
 - Enruta hacia la PSTN
 - Consulta a los servidores de aplicación
 - Autenticación de usuario
 - Se comunica con el HSS a través de protocolo DIAMETER
- DNS/ENUM (Domain Name System / Electronic Number):** Realiza el mapeo de números de teléfono a dominios y viceversa. Proporciona compatibilidad y flexibilidad entre los planes de numeración tradicionales (E.164) y los dominios IMS (e164.arpa):
 - Se parte de un número de teléfono E.164: +34911234567
 - Se añaden puntos entre los números y se elimina el carácter +: 3.4.9.1.1.2.3.4.6.7
 - Se invierte el orden de los números: 7.6.5.4.3.2.1.1.9.4.3
 - Se añade el dominio .e164.arpa: 7.6.5.4.3.2.1.1.9.4.3.e164.arpa
- SBC (Session Border Controller):** El controlador de sesiones es el sistema encargado de "solucionar problemas" en una red VoIP. Puede implementar funcionalidades de NAT, proxy, autenticación y prácticamente cualquier tipo de manipulación requerida sobre los paquetes que llegan al borde de la red IMS.
 - El SBC de MFE Broadsoft es único para señalización y voz (RTP). Utiliza direcciones IP virtualizadas y está accesible a través de una VPN-IP independiente.
 - Cuando se alcance el límite de recursos del primer SBC (1000 empresas), se instalará otro con otra VPN-IP de acceso y nuevas direcciones virtualizadas (SBC1, SBC2, ...).
 - Los terminales obtienen el nombre del SBC correspondiente, de una plantilla de configuración que descargan del servidor de despliegue DMS. El nombre del SBC se resuelve en DNS por FQDN (**fully qualified domain name**).
- CLF (Connectivity Session Location and Repository Function):** Vincula toda la información NACF y UAAF con la información de localización para soporte de RACS, operaciones de servidores de aplicaciones y subsistemas de control de servicio.
- NACF (Network Access Configuration Function):** Asigna direcciones IP al CPE y también le proporciona las direcciones de contacto de los servicios, por ejemplo la dirección IP del CSCF.
- MGCF (Media Gateway Control Function):** Es parte de la arquitectura de interfuncionamiento de IMS con las redes de circuitos. En concreto, implementa el plano de control del interworking, traduciendo la señalización IMS SIP/SDP a SS7 y viceversa. Se encarga de controlar la operación del IM-MGW. Normalmente, un MGCF "controla" más de un MGW.
- MGW (Media Gateway):** Implementa el plano de usuario de la arquitectura de interoperación de IMS con las redes de circuitos. Se encarga de la transcodificación de flujos IMS sobre IP a los datos de usuario en las redes TDM de circuitos.
- DRA (Diameter Routing Agent):** Proporciona capacidades de enrutamiento en tiempo real para garantizar que los mensajes se enrutan entre los elementos correctos en una con señalización Diameter.
- AS (Application Server):** El servidor de aplicaciones es el responsable de la ejecución de todas las funciones personales y de grupo mejoradas. La base de datos del servidor mantiene perfiles de usuario y de grupo, así como datos de servicio y suscripción. El servidor de aplicaciones admite una variedad de protocolos de acceso, incluyendo SIP, MGCP y NCS.

- BroadWorks Collaborate™ incluye un amplio conjunto de servicios de comunicaciones unificadas, potencia la mensajería, la presencia y las capacidades avanzadas de compartición.
- El servidor de aplicaciones es un dispositivo de software que proporciona servicios de aplicación a las computadoras cliente. Un servidor de aplicaciones generalmente gestiona la mayor parte (o la totalidad) de las funciones de lógica de negocio y de acceso a los datos de la aplicación. Los principales beneficios de la aplicación de la tecnología de servidores de aplicación son la centralización y la disminución de la complejidad en el desarrollo de aplicaciones.
- El AS de MFE Broadsoft soportará hasta 1000 empresas con unos 150000 usuarios.
- El AS actual está en versión 17. A finales de año 2016 se debería de actualizar a release 21.



Adicionalmente, para el servicio MFE sobre plataforma Broadsoft, encontramos una serie de equipos XSP (Xtended Service Platform) La plataforma de servicios extendida, aporta interfaces auxiliares como servidores web y gestores de dispositivos, para que puedan descargar los archivos de configuración, cargas de software y actualizaciones.

:

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

- **EWS (External Web Server):** Web de gestión del AS.
- **Balanceador:** El balanceador es un elemento intermedio que se utiliza sólo en el primer arranque de un terminal.
 - El Balanceador consulta a DMS (dos servidores) dónde se encuentra la plantilla de un terminal.
 - El DMS le pregunta al DS cuál es el AS responsable (por MAC) y le pasa la petición.
 - El AS relacionado contesta a DMS indicando el directorio y ruta del archivo de plantilla correspondiente en el PS.
 - El balanceador añade a la ruta del DMS (path) el nombre de la plantilla en función del tipo "User Agent" que hace la consulta.
 - El DMS accede al recurso en el PS para descargarlo.
 - En sucesivos contactos no se utiliza el balanceador, pues el terminal ya conoce la dirección de su DMS.
- **DMS (Device Management System):** Localizador de ficheros de configuración.
 - **DS (Distribution Server):** Base de datos que relaciona dispositivos con su servidor responsable.
 - **NS (Network Server):** Es el DS en grandes implementaciones como la nuestra. Base de datos que localiza el servidor de aplicaciones (AS) que dará servicio al dispositivo. El servidor de red, dota a la plataforma de escalabilidad y redundancia geográfica. Funciona como un servidor de redirección SIP centralizado que proporciona servicios de ubicación, así como la conversión del plan de numeración y políticas de enrutamiento como el enrutamiento de menor costo y posibles planes de marcación privados de cliente.
- **PS (Profile Server):** El servidor de perfiles proporciona un repositorio central para los archivos de configuración, firmware de dispositivos, software de cliente, tratamiento de anuncios y archivos de localización.
- **WAGC (Web de AutoGestión de Cliente):** Web de cliente para personalización de facilidades (Voz y Datos).

Para el servicio Movistar Fusión Empresas, los usuarios se crean desde GEMA (Gestor de Ericsson Multi-Activation - EMA) en:

- DNS/ENUM
- Trunk
- HSS
- AS

El registro de los usuarios desde los terminales se lleva a cabo contra el CORE IMS con anclaje por dirección pública del acceso de cliente. Gracias a la funcionalidad de "3er Party Registration", el registro correcto contra el CORE se informa también al AS.

DIFERENTES TIPOLOGÍAS LAN

(Apartado sin actualizar) Cuando existe más de un switch de Conectividad Empresas en la sede, en ocasiones, su interconexión se realiza utilizando Spanning Tree Protocol Múltiple (MSTP 802.1s). Dentro del arbol interno de conmutación (Common and Internal Spanning Tree - CIST) se definen las VLANes del servicio (20, 21, 22 y 30) y el switch 1 (conectado al EDC principal) como root de la CIST.



La parte de voz podría no funcionar correctamente hasta que los dispositivos de datos (routers y switches) estén configurados por completo y hayan superado la correspondiente prueba final.

Notas generales:

- En los switches, los puertos etiquetados de 1 a N corresponden a las 8 o 24 bocas PoE, según el modelo.
- Los puertos etiquetados como N+1 y N+2 corresponden a las dos bocas no-PoE.
- Los puertos marcados en rojo quedan deshabilitados.
- **El puerto N+2 (10 o 26) que queda siempre libre en el último switch de todas las sedes con EDC simple, se habilita para conectar el posible switch de cliente y pasa a ser el puerto por defecto para esta conexión.**

En la tipología de **Red Local Independiente**, existe la posibilidad de contratar hasta 4 switches externos, en régimen comercial de Rent To Rent, de 8 ó 24 puertos combinables entre sí, hasta un máximo de 95 puertos.

Escenarios de Red Local Independiente con EDC simple.-

Sólo se instala un EDC para Voz y Datos donde se crean las VLANes correspondientes:

- **VLAN de Datos (20).**
 - El EDC es el Host 1 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.1
- **VLAN de Voz (21).**
 - El EDC es el Host 1 de esta red: 172.24.196.1



Se ha introducido un nuevo equipo switch HPE JG925A 1920-24G-PoE+ para dar soporte a la velocidad de 1Gb. en la LAN de las sedes con switch de 24 puertos.

↑

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Debido a la falta de SFP en los puertos uplink, toda la interconexión de estos equipos se tiene que hacer a través de los puertos PoE.

Para mantener, en lo posible, el mismo esquema de interconexión del resto de switchs MFE, se ha optado por reducir los puertos de interconexión entre equipos, "condenando" puertos PoE.

Pasa el puntero del ratón sobre las imágenes para ver los nuevos esquemas.

Descripción de los puertos.

■	Puerto libre cliente
■	Puerto interconexión equipos
■	Puerto Switch cliente o Videobridge
■	Puerto Router o Firewall cliente
■	Puerto pruebas, bloqueado en conf. final
■	Puerto bloqueado

El puerto marcado para switch de cliente o Videobridge es solo el puerto por defecto para esta conexión; se puede utilizar cualquier otro puerto libre.

Red Local Independiente con EDC simple
(1 Switch)

Red Local Independiente con EDC simple
(2 Switches)

Red Local Independiente con EDC simple
(3 Switches)

Red Local Independiente con EDC simple
(4 Switches)

Escenarios de Red Local Independiente con EDC simple y backup.-

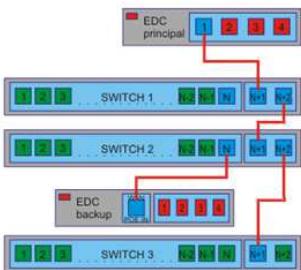
Se instalan dos EDCs, uno para Voz y Datos y otro de respaldo "3G" sólo para Datos:

- **VLAN de Datos (20).**
 - Al EDC principal se le asigna el Host 2 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.2
 - Al EDC de Backup se le asigna el Host 3 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.3
 - Por DHCP se ofrece un Gateway virtual VRRP en ambos EDCs al que se asigna el Host 1 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.1
- **VLAN de Voz (21).**
 - El EDC principal es el Host 1 de esta red: 172.24.196.1

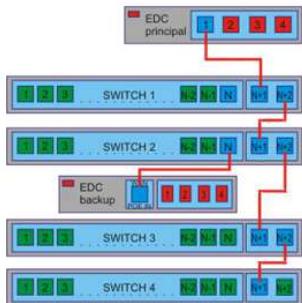
Red Local Independiente con EDC simple y backup
(1 Switch)

Red Local Independiente con EDC simple y backup
(2 Switches)





Red Local Independiente con EDC simple y backup
(3 Switches)



Red Local Independiente con EDC simple y backup
(4 Switches)

RECUERDA:

- ▶ Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- ▶ Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- ▶ Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- ▶ No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- ▶ Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- ▶ Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- ▶ Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- ▶ Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- ▶ Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

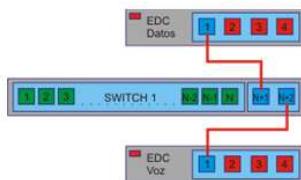
Escenarios de Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual).-

Se instalan dos EDCs, uno para Voz y otro para Datos:

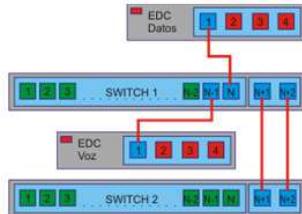
- **VLAN de Datos (20).**
 - El EDC de Datos es el Host 1 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.1
- **VLAN de Voz (21).**
 - Al EDC de Voz se le asigna el Host 4 de esta red: 172.24.196.4
 - Al EDC de Datos se le asigna el Host 1 de esta red: 172.24.196.1
 - Por DHCP se ofrece como Gateway de red la IP del EDC de Voz: 172.24.196.4
 - Para uso de los softphones, se establecen las siguientes rutas estáticas:
 - Tráfico de datos del EDC de Voz (172.24.196.4) al EDC de Datos (172.24.196.1)
 - Tráfico de voz del EDC de Datos (172.24.196.1) al EDC de Voz (172.24.196.4)

Para evitar problemas con los ATA y las BSIP, en breve se aplicarán nuevas plantillas en los equipos que establecerá la siguiente configuración:

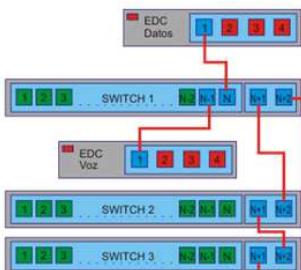
- **VLAN de Datos (20).**
 - El EDC de Datos es el Host 1 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.1
- **VLAN de Voz (21).**
 - Al EDC de Voz se le asigna el Host 1 de esta red: 172.24.196.1
 - Al EDC de Datos se le asigna el Host 4 de esta red: 172.24.196.4
 - Por DHCP se ofrece como Gateway de red la IP del EDC de Voz: 172.24.196.1
 - Para uso de los softphones, se establecen las siguientes rutas estáticas:
 - Tráfico de datos del EDC de Voz (172.24.196.1) al EDC de Datos (172.24.196.4)
 - Tráfico de voz del EDC de Datos (172.24.196.4) al EDC de Voz (172.24.196.1)



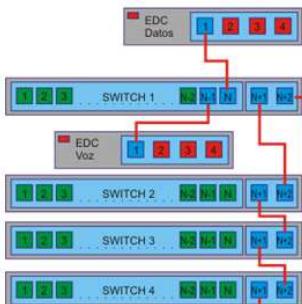
Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual)
(1 Switch)



Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual)
(2 Switches)



Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual)
(3 Switches)



Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual)
(4 Switches)

Escenarios de Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual) y backup.-

Se instalan dos EDCs, uno para Voz y otro para Datos:

- **VLAN de Datos (20).**
 - Al EDC virtual VRRP se le asigna el Host 1 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.1
 - Al EDC principal se le asigna el Host 2 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.2
 - Al EDC de Backup se le asigna el Host 3 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.3
 - Por DHCP se ofrece como Gateway de red la IP del EDC virtual VRRP, por ejemplo: 192.168.1.1
- **VLAN de Voz (21).**
 - Al EDC virtual VRRP se le asigna el Host 1 de esta red: 172.24.196.1

- Al EDC de Datos se le asigna el Host 2 de esta red: 172.24.196.2
- Al EDC de Backup se le asigna el Host 3 de esta red: 172.24.196.3
- Al EDC de Voz se le asigna el Host 4 de esta red: 172.24.196.4
- Por DHCP se ofrece como Gateway de red la IP del EDC de Voz: 172.24.196.4
- Para uso de los softphones, se establecen las siguientes rutas estáticas:
 - Tráfico de datos del EDC de Voz (172.24.196.4) al Gateway virtual VRRP (172.24.196.1)
 - Tráfico de voz del EDC de Datos (172.24.196.2) al EDC de Voz (172.24.196.4)
 - Tráfico de voz del EDC de Backup (172.24.196.3) al EDC de Voz (172.24.196.4)

Para evitar problemas con los ATA y las BSIP, en breve se aplicarán nuevas plantillas en los equipos que establecerá la siguiente configuración:

• **VLAN de Datos (20).**

- Al EDC virtual VRRP se le asigna el Host 1 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.1
- Al EDC principal se le asigna el Host 2 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.2
- Al EDC de Backup se le asigna el Host 3 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.3
- Por DHCP se ofrece como Gateway de red la IP del EDC virtual VRRP, por ejemplo: 192.168.1.1

• **VLAN de Voz (21).**

- Al EDC de Voz se le asigna el Host 1 de esta red: 172.24.196.1
- Al EDC de Backup se le asigna el Host 3 de esta red: 172.24.196.3
- Al EDC de Datos se le asigna el Host 4 de esta red: 172.24.196.4
- Por DHCP se ofrece como Gateway de red la IP del EDC de Voz: 172.24.196.1
- Para uso de los softphones, se establecen las siguientes rutas estáticas:
 - Tráfico de datos del EDC de Voz (172.24.196.1) al EDC de Datos (172.24.196.4)
 - Tráfico de voz del EDC de Datos (172.24.196.4) al EDC de Voz (172.24.196.1)
 - Tráfico de voz del EDC de Backup (172.24.196.3) al EDC de Voz (172.24.196.1)

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

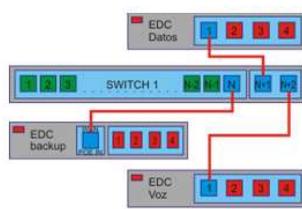
► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

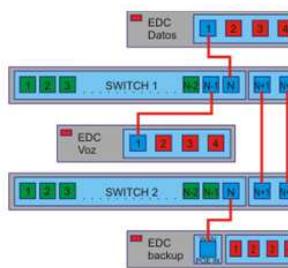
► Cuando se necesita devolver manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

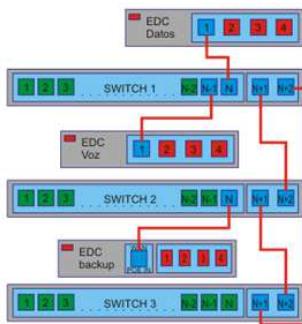
► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



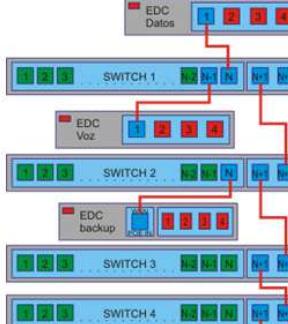
Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual) y backup (1 Switch)



Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual) y backup (2 Switches)



Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual) y backup (3 Switches)



Red Local Independiente con EDC doble (Sede Dual) y backup (4 Switches)

En la tipología de **Red Local Integrada** no se utilizan switches externos. Existe la posibilidad de conectar hasta 4 equipos a un **inyector de alimentación (PoE)** conectado al switch interno del router.



Escenarios de Red Local Integrada (Inyector PoE).-

Sólo se instala un EDC para Voz y Datos donde se crean las VLANes correspondientes:

• **VLAN de Datos (20).**

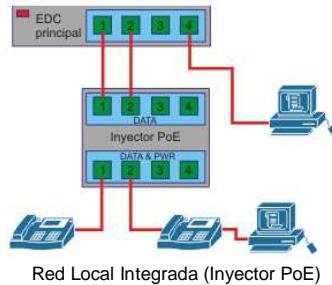
- El EDC es el Host 1 de esta red, por ejemplo: 192.168.1.1

• **VLAN de Voz (21).**

- El EDC es el Host 1 de esta red: 172.24.196.1

Los puertos PoE son para conectar los dispositivos MFE: teléfonos, antenas DECT o puntos de acceso Wi-Fi. La conexión de PC's de cliente puede hacerse o bien al switch que incorporan los teléfonos o bien directamente a los puertos libres del router; no se recomienda

conectarlos al inyector PoE porque se han detectado casos en que no consiguen levantar el enlace.



RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

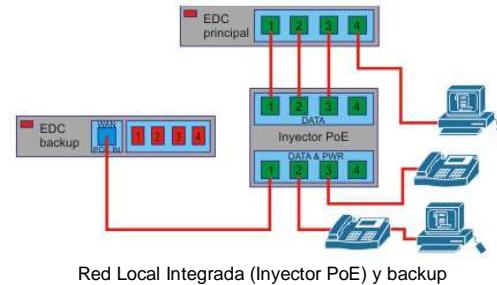
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Red Local Integrada (Injector PoE) y backup

Esta arquitectura es incompatible con la instalación de switches del servicio MFE (Red Local Independiente). Si durante la instalación se detecta la necesidad de incorporar un switch, es necesario devolver la orden VISORD para retransmitirla con el modelo "Servicio Red Local Independiente (UD1LV)" además de la sustitución de equipos.

Esta solución es incompatible con la conexión de switch de cliente, si se detecta esta circunstancia, hay que proceder a devolver la orden VISORD para retransmitirla con un switch del servicio MFE, tal como se indica en el punto anterior.



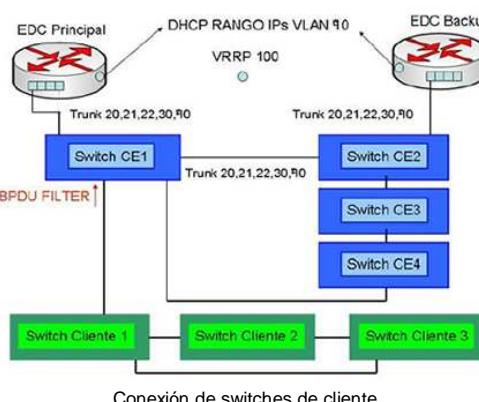
Desde el 18 de diciembre de 2015 está **parada la contratación** de la modalidad denominada "SERVICIO RED LOCAL INTEGRADA EN CE".

Cuando se vea afectado por un traslado un cliente con Red Local Integrada, se deberá reutilizar el equipo inyector PoE, ya que Logística no sirve dicho material.

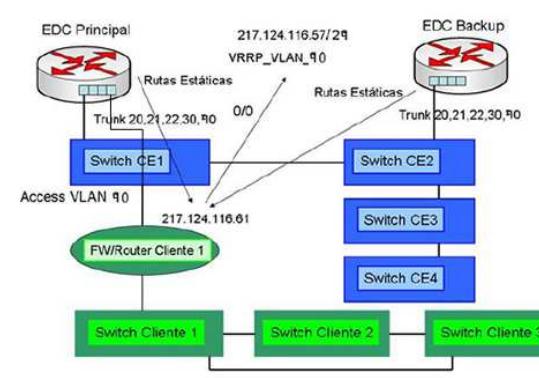
No es posible atender nuevas altas, puesto que no hay stock y las órdenes correspondientes deberán ser devueltas para su anulación.

Escenarios de conexión con equipamiento de cliente.-

- La red de switches de cliente se debe conectar a un único puerto de un switch de Conectividad Empresas (no tiene por qué ser el primero):
 - Puerto Ethernet 10/100.
 - Velocidad y modo de puerto "AUTO".
 - Tipo "ACCESO" con ID de VLAN 90.
 - En los switches de cliente no se conectarán dispositivos telefónicos MFE.
- En el puerto del switch de Conectividad Empresas donde se conecte el switch de cliente:
 - Puerto Ethernet 10/100.
 - Velocidad y modo de puerto "AUTO".
 - Tipo "ACCESO" con ID de VLAN 90.
 - Se configurará BPDU filter para evitar que las BPDU del protocolo Spanning Tree que envíe el cliente no puedan influir en la topología de la LAN MFE.
 - Se desactivará el envío de BPDUs para no influir en la topología STP del cliente.
 - En los puertos troncales de interconexión entre los switches y de conexión con los EDCs de la RPV se añadirá la VLAN 90.
 - En el/los EDCs de la RPV se configurará la IP de la interfaz correspondiente a la VLAN 90. En el caso de escenarios de EDC doble, se configurará el grupo VRRP correspondiente.
 - En el/los EDCs de la RPV se configurará en el DHCP el pool correspondiente a las IPs de la VLAN 90. Dentro de este pool se configurará la opción 120, dado que en la LAN de cliente podría haber softphones.
 - El cliente debe comunicarnos el rango de direcciones de su LAN particular, una dirección en caso de escenario de EDC simple y tres direcciones en caso de escenario dual, para poder configurar estas direcciones en las interfaces VLAN 90 de los EDCs de la RPV.



Conexión de switches de cliente



Conexión de equipos de N3 de cliente

DIRECCIONAMIENTO IP Y DOMINIOS

(Apartado sin actualizar)

Servidor	Función	IP Pública (SBC/SMT)
External Web Server	Gestión de elementos en AS	80.58.60.83
Web de Autogestión de Cliente	Gestión de elementos en AS (tutorizada)	81.45.51.39
https://terminales.mfe.telefonica.es:8443/dms/	Balanceador de acceso a DMS (PS)	81.45.51.39
	DMS-XSP / PS (MCO)	80.58.60.105
conexión.telefonica.es	DMS-XSP / PS (MRR)	80.58.60.106
	DMS-XSP / PS (MCO) nuevo	80.58.60.112
	DMS-XSP / PS (MRR) nuevo	80.58.60.113
dms.conexión.telefonica.es	XSP-XSI (MRR) nuevo	80.58.60.108
	XSP-XSI (MCO) nuevo	80.58.60.110
sbc1.telefonica.es	VSBC de acceso a NGN (MALB) SIP/RTP	81.46.132.15
	VSBC de acceso a NGN (BESP) SIP/RTP	81.46.133.15
sbc2.telefonica.es	VSBC de acceso a NGN (MALB) SIP/RTP	81.46.132.16
	VSBC de acceso a NGN (BESP) SIP/RTP	81.46.133.16
sbc3.telefonica.es	VSBC de acceso a NGN (MALB) SIP/RTP	81.46.132.17
	VSBC de acceso a NGN (BESP) SIP/RTP	81.46.133.17
publico.sbc1.telefonica.es	VSBC de acceso a NGN (MALB) SIP/RTP (Internet)	81.47.226.11
	VSBC de acceso a NGN (BESP) SIP/RTP (Internet)	81.47.227.11
publico.sbc2.telefonica.es	VSBC de acceso a NGN (MALB) SIP/RTP (Internet)	81.47.226.12
	VSBC de acceso a NGN (BESP) SIP/RTP (Internet)	81.47.227.12
publico.sbc3.telefonica.es	VSBC de acceso a NGN (MALB) SIP/RTP (Internet)	81.47.226.13
	VSBC de acceso a NGN (BESP) SIP/RTP (Internet)	81.47.227.13
DNS (primario)	Resolución de dominio (Realm)	80.58.61.250
DNS (secundario)	Resolución de dominio (Realm)	80.58.61.254
NTP de router (primario)	Sincronización horaria	192.168.134.86
NTP de router (secundario)	Sincronización horaria	192.168.134.87
NTP de terminales	Sincronización horaria	172.24.196.1

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

ESCENARIOS DE TRUNKING

(Apartado sin actualizar) El trunking con otras redes se hace a través de las infraestructuras ya existentes en la NGN:

- **NGN:** llamadas a numeraciones NGN
- **PSTN:** llamadas a fijos PSTN y a móviles ajenos al servicio INTEGRA/CORPORATIVO.
- **PLMN (AS-INTEGRA):** llamadas a móviles incluidos en el servicio INTEGRA/CORPORATIVO.

El servicio PVrG ofrece integración del servicio de voz fijo y móvil, compartiendo un plan de numeración privado, de manera que se pueda llamar mediante numeración corta (privada) de un terminal fijo a un móvil del mismo cliente y viceversa. Esta integración se lleva a cabo mediante la compatibilidad con el servicio de RPV de Voz para PYMEs denominado "Movistar Corporativo".

El AS-Integra es quién controla los perfiles de llamadas e implementa las posibles restricciones.

La identificación de un cliente PVrG Broadsoft se hace en base al código de 6 cifras asignado para el servicio CORPORATIVO, donde:

- **NN (Nodo):** Código SCP que identifica la pareja de SPC que alojará los datos y gestionará a un cliente PVrG determinado. Longitud dos dígitos (formato decimal).
- **CACCbt:** Se define un código identificativo del servicio PVrG por cada nodo de AS-BT. Este código tiene el formato CA+CC (Código de Área + Código de Cliente) utilizado habitualmente en AUIP para el servicio CORPORATIVO con Ibercom IP, aunque en este caso será multicliente (identifica a todos los clientes con servicio PVrG + INTEGRA para cada nodo AS-BT). Longitud cinco dígitos (formato decimal).
- **CACCPv:** Código identificativo del cliente PVrG. Tiene el formato CA+CC (Código de Área + Código de Cliente) utilizado habitualmente en AUIP para el servicio CORPORATIVO con Ibercom IP. Longitud dos dígitos (formato decimal). CA podrá tomar valores entre 00 y 09. CC podrá tomar valores entre 000 y 999.

TARIFICACIÓN DE LOS TRÁFICOS DE VOZ

Desde el punto de vista de la tarificación de los tráficos de voz, el "Puesto de Voz en Red Global" en su modalidad de servicio sobre arquitectura Broadsoft no difiere de su predecesor sobre arquitectura Unify. Se puede [revisar la tarificación de los tráficos de voz](#) en el apartado correspondiente de esta misma web.

CONTROL DE ACCESO DE LLAMADAS (CAC)

(Apartado sin actualizar) En la centralita OSV, a cada dominio (sede) se asocia un valor de ancho de banda en kbps, correspondiente al caudal multimedia reservado en el acceso para realizar el control de acceso de llamadas (Call Access Control - CAC). OSV contabiliza dinámicamente el ancho de banda ocupado por las comunicaciones activas en la sede (hacia/desde el exterior) para decidir si admite nuevas llamadas. Sólo se tienen en cuenta las llamadas establecidas con el exterior de la sede, ya que las llamadas internas se cursan con liberación de medios y no consumen ancho de banda en el acceso.

De esta manera se garantiza que todas las llamadas aceptadas dispongan del ancho de banda necesario en el acceso para cursarse con calidad.

Para optimizar el ancho de banda, se establece por defecto que todas las comunicaciones realicen con codificación G.729, excepto en comunicaciones tipo FAX.



RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Especificador	Velocidad de subida (nominal)	Caudal a reservar en el acceso	Caudal reservado en el acceso	Caudal max. admitido en la Plataforma	Nº max. de llamadas concurrentes (G729)	Nº max. de llamadas concurrentes si una es de Fax (G711)**
VFVA1V	320k	68% de 320k	217,6k	133k	5	3 (2+1)
VFVA5V	800k	65% de 800k	520k	308k	12	10 (9+1)
VFZA5V	800k	65% de 800k	520k	308k	12	10 (9+1)
VTZAPV	800k	25% de 800k	200k	133k	4	3 (2+1)
VTZAPB	800k	25% de 800k	200k	133k	4	3 (2+1)
VTZVPV	1M	25% de 1024k*	256k	208k	7	6 (5+1)
VTZVPB	1M	25% de 1024k*	256k	208k	7	6 (5+1)
VFZA2V	800k	65% de 800k	520k	308k	12	10 (9+1)
VFGA2V	800k	65% de 800k	520k	308k	12	10 (9+1)
VHZAPV	800k	25% de 800k	200k	133k	4	3 (2+1)
VHZAPB	800k	25% de 800k	200k	133k	4	3 (2+1)
VQZVPV	3M	25% de 3072k*	768k	583k	22	21 (20+1)
VQZVPB	3M	25% de 3072k*	768k	583k	22	21 (20+1)
VUZFTN	10M	25% de 10240k	2560k	1933k	75	75 (74+1)
VUZFBN	10M	25% de 10240k	2560k	1933k	75	75 (74+1)
VYZFTN	30M	25% de 10240k	2560k	1933k	75	75 (74+1)
VYZFBN	30M	25% de 10240k	2560k	1933k	75	75 (74+1)

* Los routers Cisco utilizados en algunos accesos VDSL no hacen una reserva de caudal por valor absoluto (256 kbps o 768 kbps); reservan el 25% de la velocidad de subida sincronizada. Esto puede provocar pérdida de paquetes en el canal multimedia aunque no se supere el número de llamadas concurrentes admitidas.

** Todos los cálculos están hechos para que se pueda cursar el número máximo de llamadas de voz (G729) referidas en cada tipo de acceso, sin que la eventual llamada de un Fax (G711) provoque pérdida de paquetes. En los casos concretos de ADSL con caudal reservado en el acceso de 217,6 kbps o 200 kbps, la plataforma no permitirá el establecimiento de dos llamadas de Fax simultáneas.

PROVISIÓN

(Elementos de red y plataformas)

(Apartado sin actualizar) Como paso previo a la instalación de los terminales de un cliente PVrG se establece como premisa que el servicio de conectividad ha sido previamente provisionado (en alta o postventa) para proporcionar la funcionalidad necesaria para el servicio de voz (PVrG), según se detalla más adelante.

Para la provisión del servicio PVrG propiamente dicho será necesario activar los siguientes elementos:

- Centro de Servicios:
 - Plataforma centralita multitenant Siemens, con sus distintos elementos funcionales (OSV, DLS, UC, VM): Se provisóna por cliente con los datos indicados más adelante.
 - DNS-SRV: se provisionarán entradas asociando los dominios de cada sede a la dirección IP del SBC que les corresponde.
 - SBC: se provisóna inicialmente como parte del despliegue y mantiene su configuración, no siendo necesaria ninguna provisión adicional por cliente.
- NGN:
 - AS-BT (AS de Business Trunking): se realizará una provisión inicial para dar de alta la ruta única para el servicio PVrG. Posteriormente, para cada cliente se provisionará su numeración geográfica NGN.
 - DNS-Num: para cada cliente se provisionará su numeración geográfica NGN

Por otro lado, el servicio de conectividad sobre el que se soporta el servicio de voz (Conectividad Empresas) deberá proporcionar la funcionalidad necesaria para garantizar la calidad del servicio de voz, bien sea en el movimiento de alta (si se trata de alta conjunta de CE y PVrG) o en un movimiento postventa (si ya existía el servicio de conectividad en la sede) que se deberá desencadenar con el movimiento de alta de PVrG. La funcionalidad requerida para el servicio PVrG es la siguiente:

- Reserva del caudal multimedia correspondiente al perfil de acceso, tanto en subida (EDC) como en bajada (PE).
- Conectividad entre la VPN de cliente y la VPN de SBCs del Centro de Servicios. Se importarán las etiquetas correspondientes en el PE al que está conectado el EDC de la sede.
- Configuración del servidor DHCP del EDC de cliente para pueda proporcionar la información necesaria a las peticiones que realicen los terminales de VoIP.
 - DHCP VLAN Datos: deberá configurarse la "Opción 43" para que los terminales de VoIP reciban la VLAN Voz.
 - DHCP VLAN Voz: deberá configurarse la "Opción 43" para que los terminales de VoIP reciban la IP del DLS (para descarga de firmware y configuración del terminal). Deberá configurarse la "Opción 120" con el dominio correspondiente a la sede. Se debe configurar como servidor DNS la IP de los servidores DNS-SRV alojados en el CdS.
- Adaptación de la LAN de cliente, (tanto EDC como switches) para garantizar la separación de la VLAN de Voz y VLAN de Datos, así como la adecuada alimentación de los terminales de VoIP mediante PoE (Power over Ethernet).
- Gestión adecuada del tráfico de voz para que se curse por el enlace WAN como caudal priorizado multimedia, tanto en el caso de comunicaciones hacia/desde terminales fijos de VoIP como softphones.
 - El tráfico de voz del softphone se discriminará en función de la dirección IP de destino (IP del SBC), dado que su IP origen pertenece al rango de la VLAN de Datos.

PROVISIÓN

(Modificaciones al vuelo del equipamiento de voz)

Cuando el cliente lo solicita, hay tres tipos de modificaciones sobre las órdenes de servicio, que se pueden realizar al vuelo:

1. Elementos que no requieren activación en sistemas, como SAI, cascos, módulos de teclas y repetidores DECT.
- Modificación realizable por TPF o responsable territorial.
2. Modificación de modelos de terminales (gama alta por inalámbrico, básico por avanzado, ...).
- Modificación realizable por TPF o responsable territorial.
 - TPF podrá **añadir** terminales en vuelo, sólo en los casos en los que un cliente haya contratado Comunicaciones Unificadas sin terminal.
3. Modificación a la baja de número de terminales y/o facilidades contratadas.
- Modificación realizable por TPF o responsable territorial.
 - Si se ha de dar de baja algún concepto de "Puesto fijo" o "Comunicaciones con fijo MFE", la modificación se hará a posteriori, con orden de postventa formulada por TPF.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

COMPATIBILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y DEPENDENCIAS

Desde el punto de vista de las compatibilidades, incompatibilidades y dependencias, el "Puesto de Voz en Red Global" en su modalidad de servicio sobre arquitectura Broadsoft no difiere de su predecesor sobre arquitectura Unify. Se pueden [revisar las compatibilidades, incompatibilidades y dependencias](#) en el apartado correspondiente de esta misma web.

EXPECTATIVAS

Perfil de Empresa.-

- **Cambio Contraseña:**
 - Gestión de contraseña. Creo que es el acceso al EWS (¿a qué afecta?).
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Repositorio de ficheros de audio:**
 - Gestión de ficheros de audio. Los ficheros de audio se pueden almacenar a nivel de empresa para uso general o de forma particular a nivel de usuario, Operadora Automática, Call Center y Multiconferencia.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Calendarios:**
 - Gestión de calendarios para ejecución automática de acciones. Los calendarios se pueden crear a nivel de empresa para uso general o de forma particular a nivel de usuario, Operadora Automática y Call Center.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Políticas de Llamadas:**
 - Configura Políticas de Llamadas a nivel de grupo.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Códigos de Autorización de Bloqueo de la Comunicación:**
 - Configura los Códigos de Autorización de Bloqueo de la Comunicación del grupo.
 - Característica configurable a través de EWS-T.

Perfil de Usuario.-

- **Perfil:**
 - Gestión de número de extensión, nombre, apellido, perfil de restricciones y número de presentación en llamadas externas. El nombre puede ser enviado en llamadas externas o no.
 - Características configurables a través de WAGC-TC.
- **Identidades:**
 - Asociación de dispositivo.
 - Característica configurable a través de WAGC-T / EWS.
- **Contraseñas:**
 - Gestión de contraseña para el acceso web y contraseña del portal de voz (¿a qué afecta?).
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Asignar Servicios:**
 - Sólo útil para asignar Comunicaciones Unificadas.
 - Característica configurable a través de WAGC-T / EWS.
- **Políticas de Llamada:**
 - Gestiona las diferentes opciones de Presentación de Identidad de Línea Conectada (COLP) en los desvíos.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Privacidad:**
 - Gestiona la visibilidad dentro de la Empresa o Grupo, en aspectos como: listín telefónico, marcación por nombre o extensión de la Operadora Automática o monitorización del estado del teléfono.
 - Característica configurable a través de EWS-T.

Llamadas Entrantes de Usuario.-

- **Rechazo de Llamadas Anónimas:**
 - Impide que alguien le pueda llamar cuando el llamante ha restringido su número.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Rechazo Bloqueo de Identificación de Llamadas:**
 - Permite a un usuario anular las restricciones de presentación de la identidad del llamante.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Permitir la presentación del número llamante:**
 - Proporciona el número del llamante para las llamadas internas y externas.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Desvío Inmediato:**
 - Desvío automáticamente todas sus llamadas entrantes a otro número.
 - Característica configurable a través de WAGC-TC / EWS.
- **Desvío si Comunica:**
 - Desvía automáticamente sus llamadas a otro número cuando su teléfono está ocupado.
 - Característica configurable a través de WAGC-TC / EWS.
- **Desvío por Ausencia:**
 - Desvía automáticamente sus llamadas a otro número cuando no ha respondido tras un cierto número de tonos.

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite devolver manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.
- Característica configurable a través de WAGC-TC / EWS.
 - **Desvío por no accesible:**
 - Desvía automáticamente todas sus llamadas a un número de teléfono diferente si su terminal no está accesible.
 - Característica configurable a través de WAGC-TC / EWS.
 - **Restricción de Identidad de la Línea Conectada:**
 - Permite a usuario restringir su identidad conectada cuando recibe una llamada.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **No Molesten:**
 - Desvía automáticamente sus llamadas a su buzón de voz, si así se configura, si no, el llamante escuchará el tono de ocupado.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Presentación de Identidad Llamante (Llamadas Entrantes Externas):**
 - Proporciona información sobre la identidad del llamante en llamadas externas.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Presentación de Identidad Llamante (Llamadas Entrantes Internas):**
 - Proporciona información sobre la identidad del llamante perteneciente al grupo.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Aparcar/Recuperar Llamadas Automáticamente:**
 - Aparca las llamadas entrantes o recupera las llamadas aparcadas automáticamente.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Desvío Selectivo de Llamadas:**
 - Desvía automáticamente sus llamadas entrantes a un número diferente según un criterio predefinido, como número de teléfono o coincidencia con calendario.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Alerta/Senal de Llamada Prioritaria:**
 - El teléfono sonará con un tono diferente cuando se cumpla un criterio predefinido, como número de teléfono o coincidencia con calendario. Sólo tiene timbre normal (uno largo) y prioritario (tres cortos).
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Aceptación Selectiva de Llamadas:**
 - Acepta llamadas cuando se cumple un determinado criterio, como número de teléfono o coincidencia con calendario.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Rechazo Selectivo de Llamadas:**
 - Rechaza llamadas cuando se cumple un determinado criterio, como número de teléfono o coincidencia con calendario.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Timbre Secuencial:**
 - Cuando se reciba una llamada, sonará el timbre secuencialmente en varios teléfonos. Similar a un grupo regular pero sin locuciones, colas o desbordamientos.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Timbre Simultáneo:**
 - Varios teléfonos suenan simultáneamente cuando se recibe una llamada. Similar a un grupo simultáneo pero sin locuciones, colas o desbordamientos.
 - Característica configurable a través de EWS.
- Llamadas Salientes de Usuario.-**
- **Rellamada sobre Ocupado:**
 - Le permite controlar un interlocutor ocupado y automáticamente establece una llamada cuando el interlocutor esté disponible.
 - Característica activable a través de EWS.
 - **Devolución Última Llamada Recibida:**
 - Devuelve una llamada al último que llamó, tanto si se contestó la llamada o no.
 - Característica no configurable.
 - **Rellamada Último Número:**
 - Llama al último número que marcó.
 - Característica no configurable.
 - **Restricción de Identidad Llamante:**
 - Evita que el número de teléfono se muestre cuando se llama a otros números.
 - Característica activable a través de EWS.
 - **Marcación Abreviada 100:**
 - Llama a un número predefinido marcando el prefijo de Marcación Abreviada 100 y dos dígitos.
 - Característica configurable a través de EWS.
 - **Listín Telefónico Personal:**
 - Configura una lista de contactos para utilizar únicamente por el usuario.
 - Característica configurable a través de EWS.
- Control de Llamadas de usuario.-**
- **Llamada en Espera:**
 - Permite avisar a un usuario, que ya tiene una llamada establecida, el hecho de que tiene una nueva llamada entrante. Cuando se recibe una segunda llamada, estando en conversación con otra llamada, se le notifica al usuario mediante un tono. Se puede desactivar la entrega del Identificador de línea de la llamada en espera.
 - Característica activable a través del EWS.
 - **Captura Selectiva de Llamadas:**
 - Captura una llamada utilizando un código de acceso y una extensión.
 - Característica no configurable.
 - **Inhibidor de Servicios de Desvío:**
 - Inhibe los servicios de desvío.
 - Característica no configurable.
 - **Transferencia de Llamada:**
 - Transfiere una llamada a otro teléfono. Permite configurar ciertos aspectos como el número de tonos antes de recuperar la llamada, habilitar rellamada a usuario ocupado o inhibir desvíos.
 - Característica configurable a través del EWS.
 - **Música en Espera:**
 - Permite al llamante escuchar música al retener o aparcar la llamada. Se puede establecer diferente audio (música) para las llamadas internas/externas.
 - Característica configurable a través del EWS.
 - **Conferencia a N:**
 - Servicio de Conferencia a N.
 - Característica no configurable.
- Aplicaciones Cliente de Usuario.-**
- **Monitorización del estado del teléfono:**
 - Permite monitorizar el estado del teléfono de otro usuario vía un terminal SIP o cliente web.

- Característica configurable a través de WAGC-T / EWS.

Mensajería de Usuario.-

- **Alias:**
 - Accede directamente a su buzón de voz desde otros números predefinidos. Los Alias de Mensajería permiten introducir números, que cuando se llama desde ellos, hacen que el buzón de voz se comporte como si estuviese llamando desde el terminal propio de la extensión.
 - Característica configurable a través del EWS.
- **Listas de Distribución:**
 - Crea múltiples listas de distribución para usar con el buzón de voz. Las listas de distribución (hasta 15), permiten crear listas de números para enviar mensajes de voz en bloque (enviar nuevos mensajes o r-enviar mensajes recibidos).
 - Característica configurable a través del EWS.
- **Saludos:**
 - Carga o modifica los saludos del buzón de voz. Permite subir ficheros personales tipo WAV como saludos del buzón de voz.
 - Ficheros actualizables a través del EWS.
- **Buzón de Voz:**
 - Registra mensajes para las llamadas que no se contestan dentro de un número determinado de tonos o si está comunicando. Entre otras cosas, se puede elegir enviar simplemente el mensaje al correo electrónico y no usar el teléfono para escuchar el buzón de voz
 - Característica configurable a través de WAGC-T / EWS.
- **Portal de Voz:**
 - Cambia las opciones del Portal de Voz para el usuario. El portal de voz permite poner un nombre personalizado (carga un archivo tipo WAV para utilizar como "Nombre" en el Buzón de Voz).
 - Fichero actualizable a través del EWS.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Multiconferencia de Usuario.-

- **Multiconferencias:**
 - Crear y gestiona multiconferencias.
 - Característica configurable a través del EWS.
- **Grabaciones:**
 - Acceder y gestionar las grabaciones de multiconferencias. Lista las grabaciones almacenadas de conferencias.
 - Ficheros disponibles a través del EWS.
- **Puentes:**
 - Ver los puentes de multiconferencia asignados. Muestra la lista de puentes de conferencia disponibles.
 - Información disponibles a través de WAGC-T / EWS.

Utilidades de Usuario.-

- **Registro de Llamadas Básico:**
 - Muestra las llamadas recibidas, perdidas o realizadas más recientes y también permite la eliminación de registros de llamadas.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Gestión de Servicios en Terminal:**
 - Visualiza los códigos de acceso de los servicios.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Directorio de Empresa:**
 - Visualiza el listado del Directorio de empresa. Muestra la lista de códigos para los servicios que tiene disponibles. Algunos de estos códigos requieren de información adicional, como por ejemplo un número de teléfono. Estos códigos de acceso no pueden ser modificados.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Registros:**
 - Muestra todos los registros estáticos y dinámicos por usuario.
 - Información disponibles a través del EWS.

Recursos.-

- **Group Paging Targets Capacity:**
 - Display the maximum number of target users each paging group may have.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Inventario de usuarios con dispositivo:**
 - Muestra inventario de usuarios con dispositivo en el grupo.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Dispositivos:**
 - Permite visualizar, añadir o editar perfiles de dispositivo a nivel de empresa.
 - Característica configurable a través del EWS.
- **Números:**
 - Muestra la lista de números de teléfono asignados a una empresa.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Servicios:**
 - Muestra los servicios o paquetes de servicios que han sido autorizados para una empresa. Puede ver el número de servicios o paquetes de servicios que puede usar en la columna "Máximo" y cuántos ha usado en la columna "Asignados". Sólo su administrador puede incrementar el número de servicios.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Asignar Servicios de Grupo:**
 - Asigna o desasigna servicios de grupo.
 - Disponible en EWS. No tocar.
- **Plantilla de Servicios para Nuevos Usuarios:**
 - Añade o borra servicios de usuario y paquetes de servicios de la plantilla de usuario, que se emplea cuando se crea un nuevo usuario.
 - Disponible en EWS. No tocar.
- **Servicios de Usuario Existentes:**
 - Asigna o desasigna servicios de usuario y paquetes de servicios para todos los usuarios de su grupo.
 - Característica configurable a través del EWS.

Servicios.-

- **Operadora Automática:**
 - Permite realizar la función de recepcionista respondiendo las llamadas entrantes automáticamente, mediante una locución personalizada, con opciones para conectar con el destino seleccionado.
 - Característica configurable a través del EWS.
- **Llamada Aparcada:**
 - Habilita a los usuarios a retener una llamada para su grupo y configurar atributos de llamada aparcada. Permite crear un grupo

<p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<p>de llamada Aparcada con usuarios que pertenecen a un mismo Grupo. De esta forma un usuario puede aparcar una llamada que está atendiendo, contra otra línea de su grupo de llamada Aparcada, una vez aparcada el usuario puede hacer otras llamadas y después recuperar dicha llamada</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Característica configurable a través del EWS. <ul style="list-style-type: none"> • Captura de Llamadas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Permite a los usuarios responder a cualquier llamada dentro de su grupo de captura de llamadas. Crea un nuevo grupo de captura de llamada y gestiona los existentes. Definir grupos de captura de llamada permite a los usuarios en estos grupos responder a llamada que suene dentro de su grupo desde su propio teléfono. ○ Característica configurable a través del EWS. • MI&P Integrado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configura ajustes de IM&P Integrado. ○ Disponible en EWS. No tocar. • Música en Espera: <ul style="list-style-type: none"> ○ Los llamantes en espera escucharán un fichero de audio (música). Sube un fichero de audio, fichero .wav que contiene, por ejemplo, música o locuciones, para llamadas en espera. Este servicio puede ser ofrecido junto con Call Center, Flash para Llamada Retenida, y Llamada Aparcada. ○ Ficheros actualizables a través del EWS. • Buzón de Voz: <ul style="list-style-type: none"> ○ Permite a los usuarios grabar mensajes para las llamadas entrantes. Puede grabarse un mensaje cuando la llamada no es respondida dentro de un cierto número de tonos, cuando el teléfono del usuario está ocupado, o cuando se transfiere directamente al buzón de voz del usuario. ○ Disponible en EWS. No tocar. • Portal de Voz: <ul style="list-style-type: none"> ○ Permite a los usuarios llamar desde cualquier teléfono para usar y configurar sus servicios de usuario. ○ Disponible en EWS. No tocar. • Tono de Llamada personalizado de Grupo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Define los medios para el tono de llamada que es reproducido a los llamantes a miembros o servicios de su grupo. ○ Disponible en EWS. No utilizable. • Llamada de Grupo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Crea una nueva instancia de Llamada de Grupo. ○ Característica configurable a través del EWS. <p>Perfil de Operadora Automática.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil: <ul style="list-style-type: none"> ○ Muestra y configura la información general de esta Operadora Automática. ○ Característica configurable a través de EWS-T. • Identidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Muestra y configura la información como el número de teléfono, extensión y el dispositivo para esta Operadora Automática. ○ Característica configurable a través de EWS-T. • Contraseña: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configura la contraseña del Portal de Voz para esta Operadora Automática. Creo que es la acceso al EWS (¿a qué afecta?). ○ Característica configurable a través de EWS-T. • Submenús: <ul style="list-style-type: none"> ○ Muestra, añade y configura los submenús asociados con una operadora automática. ○ Característica configurable a través del EWS. <p>Control de Llamadas de Operadora Automática.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inhibidor de Servicios de Desvío: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inhibe los servicios de desvío. ○ Característica no configurable. <p>Menús de Operadora Automática.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú Horario Laboral: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configura la operadora automática para horario laborable normal. ○ Característica configurable a través del EWS. • Menú fuera Horario Laboral: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configura la operadora automática para un horario diferente al horario laboral. ○ Característica configurable a través del EWS. • Menú de Vacaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configura la operadora automática para enrutar llamadas diferentemente durante vacaciones. ○ Característica configurable a través del EWS. <p>Perfil de Call Center.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil: <ul style="list-style-type: none"> ○ Muestra y configura información como número de teléfono, extensión, y miembros para este Call Center. ○ Característica configurable a través de EWS-T. • Identidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Muestra y permite configurar información como el número telefónico, extensión y la identidad y perfil de Terminal del Call Center. ○ Característica configurable a través de EWS-T. • Agentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Muestra la lista de agentes que pueden unirse a este Call Center. ○ Característica configurable a través del EWS-T. • Contraseña: <ul style="list-style-type: none"> ○ Muestra la contraseña del portal de voz y acceso web para este Call Center. Creo que es la acceso al EWS (¿a qué afecta?). ○ Característica configurable a través de EWS-T. • Locuciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carga o modifica las locuciones del Call Center. ○ Ficheros actualizables a través del EWS. • Portal de Voz: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carga o modifica las opciones del Portal de Voz del Call Center. ○ Disponible en EWS. No tocar. • Asignar Servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Asigna y desasigna servicios y paquetes de servicios. ○ Característica configurable a través de EWS-T. • Timbre distintivo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Configura el timbre distintivo de Call Center para llamadas enviadas al agente. Cuando la llamada entra por Call Center, se pueden seleccionar hasta tres cadencias diferentes de timbre. ○ Característica configurable a través de EWS-T.
--	--

Políticas de Enrutamiento (colas) de Call Center.-

- **Llamadas Devueltas:**
 - Configura la política de enrutamiento del Call Center para llamadas no contestadas por los agentes.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Desbordamiento:**
 - Configura que se va a hacer con las llamadas que no pueden entregarse a ningún agente y que no pueden tampoco enviarse a la cola porque ha superado los límites establecidos.
 - Característica configurable a través de EWS-T.

Llamadas Entrantes de Call Center.-

- **Desvío Inmediato:**
 - Desvíe automáticamente todas sus llamadas entrantes a otro número.
 - Característica configurable a través de EWS-T.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Control de Llamadas de Call Center.-

- **Inhibidor de Servicios de Desvío:**
 - Inhibe los servicios de desvío.
 - Característica configurable a través de EWS-T.

Perfil de Puentes de Multiconferencia.-

- **Perfil:**
 - Muestra y configura la información del perfil y los anfitriones de este puente.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Identidades:**
 - Muestra y configura la información del número telefónico, extensión, etc para este puente de multiconferencia.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Contraseña:**
 - Configura la contraseña del portal de voz de este puente. (¿a qué afecta?).
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Portal de Voz:**
 - Configura las opciones del portal de voz para este puente.
 - Disponible en EWS. No tocar.
- **Asignar Servicios:**
 - Asigna y desasigna servicios y paquetes de servicios.
 - Característica configurable a través de EWS-T.

Utilidades.-

- **BroadWorks Anywhere Número de Búsqueda:**
 - Verificar si el número es usado como localización de BroadWorks Anywhere en el grupo.
 - Información disponible a través del EWS.
- **Listín Telefónico de Empresa:**
 - MFE: Muestra o modifica listas de contactos comunes a toda la empresa. IIPR: Muestra o modifica listas de contactos comunes a la sede.
 - Información disponible a través del EWS.
- **Directorio de Empresa:**
 - Muestra el listado de Directorio de Empresa. Se puede generar un resumen del directorio de empresa, el cual puede ser fácilmente impreso y también se puede generar un listado de teléfonos detallado.
 - Información disponible a través del EWS.
- **Reglas de Contraseña:**
 - Define las reglas de contraseña que usuarios y administradores deben seguir para crear y modificar contraseñas.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Reglas de Código de Acceso del Portal de Voz:**
 - Define las reglas de código de acceso que deben seguir para crear o modificar los códigos de acceso al Portal de Voz.
 - Característica configurable a través de EWS-T.
- **Configuración de Dispositivos:**
 - Carga o modifica el fichero de configuración por defecto para un puerto de acceso.
 - Disponible en EWS. No tocar.
- **Colas de Evento de Gestión de Dispositivo:**
 - Muestra y vacía las colas de evento de Gestión de Dispositivo. Permite ver o administrar los eventos en la cola de eventos de Gestión de Dispositivo.
 - Información disponibles a través del EWS.
- **Aspecto del Portal de Voz:**
 - Aspecto del Portal de Voz, saludo de entrada al portal de voz que escuchan los usuarios cuando entran en el portal.
 - Característica configurable a través de EWS-T.

HELP DESK
Ayuda para configuración de elementos en plataforma **BROADSOFT**

Descripción del servicio

Web de Autogestión

AS Broadsoft (EWS)

Terminales CCU y Softph.

Correo de contacto

Mapa del sitio web

En este apartado se incluye información general sobre la versión 2.16.1 de la página web de autogestión MFE en el entorno de Broadsoft.

RECUERDA:

Por el momento se incluye la siguiente información:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesita desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

ACCESO AL PORTAL DE AUTOGESTIÓN MFE

Dentro del Plan de Acción encaminado tanto a mejorar la satisfacción del cliente de Movistar Fusión Empresas (MFE) como a reducir el nº de averías relacionadas con aspectos autoconfigurables por el cliente, se ha puesto en servicio el nuevo portal de autogestión de MFE.

El portal de autogestión MFE está disponible para cualquier cliente que haya contratado este servicio. A través de esta herramienta, el cliente puede configurar determinadas funcionalidades de la centralita y el router asociados al servicio (servicios de voz y datos).

Dado que en la nueva plataforma de Broadsoft se establecen ciertos valores como el **número de extensión, nombre, apellidos, perfil y número de presentación** en el servidor de aplicaciones corporativo (AS Corporativo de Móviles), no gestionable por I+M (COGS), la web de autogestión se convierte en una herramienta fundamental para el instalador durante el proceso de provisión.

El número de extensión, nombre, apellidos, perfil y número de presentación se personaliza desde la Web de Autogestión. **No se deben modificar estos datos nunca directamente en el External Web Server de Broadsoft.**

Desde la web de autogestión de cliente también se configuran las teclas programables de los terminales sobremesa 6865i, 6867i y 6869i.

Todos los cambios se aplican en tiempo real.

La web pública de autogestión está accesible por dos vías:

- www.fusionempresas.movistar.es: El usuario se debe logar con las credenciales de Integra.
 - **Usuario**: MS+6 cifras
 - **Contraseña**: 4 cifras+6 letras
- www.movistar.es/mfe: Una vez logado con las credenciales del Canal On-Line Movistar, el cliente dispondrá de un enlace en el apartado de "Servicios Contratados" para acceder directamente a la web de autogestión MFE (sin necesidad de realizar nuevo logging).



Para que el portal funcione correctamente, se debe utilizar un navegador debidamente actualizado (Mozilla Firefox, Crome, Safari, Opera, iexplorer superior al 8) con Javascript activado.

Si el usuario ha olvidado su clave puede solicitarla en cualquiera de las dos web de acceso. Recibirá un SMS en la línea administradora Integra.

Si la clave está bloqueada (3 intentos seguidos erróneos) debe llamar al 1002 para regenerarla.

RECUERDA:

El personal de I+M puede acceder a la web con credenciales particulares de cada empresa a tratar:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



El "Id del servicio Movistar Corporativo" se obtiene de las notas de la orden de servicio VISORD.

No se pueden dar al cliente bajo ningún concepto las credenciales de acceso de Instalador a la web de autogestión.

Los Instaladores disponen de funcionalidades avanzadas que no deben estar nunca a disposición del cliente.

Así mismo, en el apartado de extensiones hay un enlace directo al EWS de Broadsoft (Configuración avanzada) que no solicita nuevas credenciales ("Single Sign-On" (SSO)) y puede facilitar también el acceso improcedente del cliente a nuestra web de gestión en NGN.

Una vez se haya realizado la acreditación, desde la pantalla principal se puede:

- Visualizar datos administrativos de la empresa.
- Acceder a datos de facturación a través del portal "Mi Movistar".
- Descargar manuales de servicio y de terminales.
- Seleccionar una sede para realizar ajustes.
 - Están accesibles por tiempo indefinido tanto las sedes en fase de provisión como las consolidadas.
- Gestionar el listín telefónico común de la empresa.
- Acceder a los apartados específicos de:
 - Puesto fijo.
 - Conectividad.
 - Puesto móvil.

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

The screenshot shows the Movistar Fusion Empresas portal. At the top, there's a header with the Movistar logo and links for disconnecting and viewing the current session. Below the header, the main menu has 'puesto fijo' selected. The 'Sedes' section lists several locations with icons and names like 'ROND COMUNICACION 00028;OFIC' and 'Rua Cerca 00018;SALA PROCESADO...'. The 'Agenda de Empresa' section shows a table of calls with columns for 'Nombre' (Name), 'Destino' (Destination), and icons for delete and edit. A search bar and a button to add new entries are also present.

PUESTO FIJO

Desde el apartado de "Puesto fijo" de la web de autogestión se pueden gestionar ciertos aspectos de los usuarios, grupos de salto, grupos de captura, operadoras automáticas y teclas de terminales (configuración terminales).

The screenshot shows the 'puesto fijo' configuration menu. The 'Extensiones' option is highlighted. Other options include 'Grupos de Salto', 'Grupos de Captura', 'Operadora Automática', 'Configuración de Terminales', 'Convertir extensiones', and 'Cambios múltiples de extensión'. To the right, there's a sidebar with links to 'Guía de usuario portal autogestión', 'Comunicaciones unificadas', 'Comunicaciones unificadas tablet', 'Software comunicaciones unificadas', 'Manuales de terminales', and 'Cómo configurar la Operadora Automática'.

Extensiones..

En las diferentes columnas de la ventana resumen de puestos fijos se visualiza:

- Icono indicativo de perfil de restricciones.
 - Bola del mundo - Internacional.
 - España - Nacional.
 - Móvil - Móviles.
- Extensión.
 - Nombre.
 - Apellido.
 - Usuario.
 - Número de extensión (**este número se obtiene siempre de COGS, por lo que sirve para aportar al AS si falta.**).
- Número presentación.
- Desvíos.
 - Se aprecia un "check" si hay algún desvío activo.
- Buzón.
 - Se aprecia un icono con una "i" si el buzón está activo (no quiere decir que haya desvío a buzón).
 - Si se determina un destino de correo para envío de mensajes de buzón de voz, al situar el puntero del ratón sobre el icono, se muestra dicho destinatario.
- Comunicaciones Unificadas.
 - Si se aprecia un icono con una "i", el usuario dispone de CCUU.
 - Al situar el puntero del ratón sobre el icono, se muestra:
 - Identificación del usuario: <Nº teléfono>@mfe.telefonica.net
 - URL única de conexión (<https://conexion.telefonica.es>)
 - Icono de papelera para desasignar las CCUU.
 - Si se aprecia un icono con un "+", se pueden asignar las CCUU al usuario (siempre que exista alguna licencia libre en la empresa).
- Multiconferencia.
 - Si se aprecia un icono con una "i", el usuario está suscrito a una multiconferencia.
 - Al situar el puntero del ratón sobre el icono, se muestra:
 - Puente de conferencia: <Nº público de acceso al puente y Nº de extensión>
 - PIN del moderador: <PIN definido por el moderador al crear el puente>
 - PIN de participante: <PIN definido por el moderador al crear el puente>
- Icono de "Modificar extensión".
- Icono de "Regenerar extensión".
 - Este icono se puede ver sustituido por el símbolo de provisión ("P" en círculo amarillo) que impide la regeneración de extensiones fijas que estén en fase de portabilidad o migración desde otros servicios. La web avisará de esta circunstancia con un texto adicional.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Extensão	NºPresentación	Desvíos	Buzón	CCUU	Multiconf.
910491390 910491390	2014	✓	ⓘ	+	
910491438 910491438	2015	✓	ⓘ	+	
910491439 910491439	2016	✓	ⓘ	+	
910491440 910491440	2017	✓	ⓘ	+	
910491441 910491441	2018	✓	ⓘ	+	P

En la zona inferior derecha de la ventana, el enlace "**Configuración avanzada**" nos lleva directamente al External Web Server de Broadsoft para realizar el resto de ajustes no implementados en esta web de autogestión. El redireccionamiento utiliza "Single Sign-On" (SSO), por lo que no es necesario volver a logarse ante el nuevo servidor.



Antes de personalizar campos en esta web:

1. Realizar la instalación completa de la parte de conectividad empresas con el configurador del servicio.
2. Realizar la configuración de terminales de voz que tienen numeraciones nativas; dichas numeraciones son las que aparecen identificadas como 01 en VISORD.
3. Realizar las activaciones de las numeraciones migradas en SINATEL. Dichas numeraciones vienen detalladas en la web de Prueba Final o marcadas como B8 en Visord.
4. Una vez finalizado el proceso de migración/portabilidad, realizar la configuración de las mismas en el EWS de Broadsoft. Ya se podrá asociar estas numeraciones a Operadora Automática o Grupos de Salto. **NUNCA deben asociarse un número portado a una OA o GS ANTES de ejecutar su migración/portabilidad.**
5. Si se han de modificar las extensiones fijas y la presentación de número en las llamadas de fijos a móviles, el orden correcto es:
 - 1º Cambiar el número corto asociado y guardar los cambios.
 - 2º Modificar el número de presentación y guardar los cambios.

Ya están solicitados nuevos desarrollos en las web de provisión (Web Prueba Final y web de Autogestión) para automatizar migraciones.

Pulsando sobre el icono de "Modificar extensión", se abre la ventana de "Extensiones" para ver y modificar sus características principales.

- **General.**

- Determinar el número de extensión.
- Ver la identidad pública asignada.
- Determinar el nombre a presentar en pantalla propia y en su caso, del llamado. No utilizar acentos, ñ, ni símbolos (**al menos la antena pro, no admite más de 10 caracteres**).
- Determinar el apellido a presentar en pantalla propia y en su caso, del llamado. No utilizar acentos, ñ, ni símbolos (**al menos la antena pro, no admite más de 10 caracteres**).
- Determinar el perfil de restricciones en llamadas salientes. Los perfiles mostrados depende de las condiciones del contrato.
 - Internas + móviles.
 - Internas + móviles + nacionales.
 - Internas + móviles + nacionales + internacionales.
- Seleccionar el número público a presentar en llamadas externas.
 - Número propio o cualquier otro número público de la Empresa (siempre que coincida el prefijo provincial).

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Si el campo "Extensión" aparece vacío y no puede ser editado, es porque no consta en COGS. **Se debe llamar al CT de Móviles para que regularicen.**

Para una adecuada presentación de textos en pantalla, se recomienda utilizar como:

- **Nombre:** Las cuatro cifras de la extensión.
- **Apellido:** El nombre del usuario, sin pasar de 10 caracteres.

En el caso concreto de los terminales de Gama Básica "6865i", dado que presentan en pantalla "Nombre", "Apellido" y "Número de Extensión", se recomienda utilizar como:

- **Nombre:** Un guión.
- **Apellido:** El nombre del usuario, sin pasar de 10 caracteres.

Tras la modificación de "Nombre" y/o "Apellido", los nuevos valores se actualizan en la pantalla del dispositivo tras un simple rearranque.

- **Buzón.**

- Se puede establecer el "PIN" de acceso al buzón y/o la dirección de correo a la que se enviarán los mensajes depositados en el mismo.

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

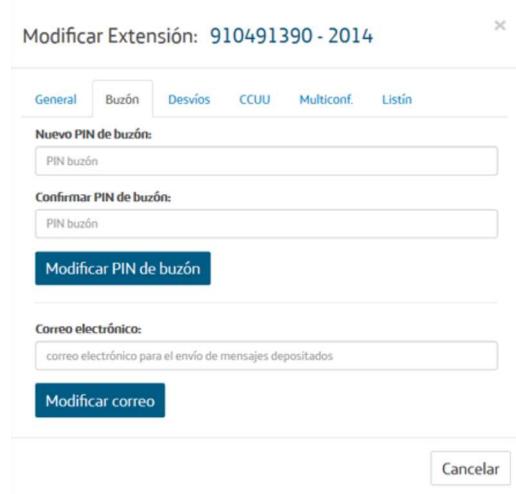
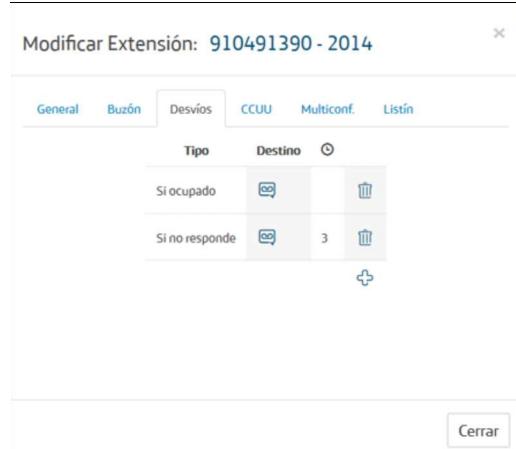
• Desvíos.

- Permite el establecimiento o supresión de desvíos.
 - Incondicional.
 - Si no disponible.
 - Si ocupado.
 - Si no responde.

• CCUU

• Multiconferencia.

- Desde este apartado, si la extensión está suscrita a un puente de multiconferencia, se pueden ver y en su caso, regenerar los PINes de multiconferencia.


RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Pulsando sobre el icono de "Regenerar extensión", se abre una nueva ventana que solicita confirmación para borrar y volver a crear el usuario desde GEMA (NGN).

Modificar Extensión: 2001 - 2001

General Buzón Desvíos CCUU Multiconf. Listín

Puente de Multiconferencia: 912648553 / 2009
PIN de Moderador: 562754
PIN de Participante: 557628

Regenerar PINes de conferencia Cerrar

Modificar Extensión: 910491390 - 2014

General Buzón Desvíos CCUU Multiconf. Listín

Configuración avanzada
Sigue estos pasos:
1. Pincha PERFIL en el menú de la izquierda
2. Luego Usuarios en PERFIL BÁSICO
3. Editar el usuario adecuado después del botón de Búsqueda
4. LLAMADAS SALIENTES en el menú de la izquierda
a. Marcación Avanzada 100 en BÁSICO
b. Listín Telefónico Personal en AVANZADO

Guía de Usuario Cerrar

Regenerar Extensión

La regeneración de la extensión 910491390 puede tardar unos segundos.
¿deseas continuar?

CANCELAR Continuar

La regeneración de usuario, lo elimina del AS, por lo que al volver a generarla, habrá que hacer de nuevo la asociación de dispositivo y la personalización de nombre/apellido, presentación de número y perfil de restricciones, desde la web de autogestión de cliente.

Grupos de salto.-

Se muestran los Grupos de Salto del "Departamento" y se permite editar el número de extensión. Si un GS no está asociada a un "Departamento" concreto, se muestra en todos.

También se incluye un enlace a la web de Broadsoft para que los administradores de las empresas de esa plataforma puedan hacer configuraciones avanzadas de sus Grupos de Salto.

Grupos de salto

Nombre	Extensión	Enrutamiento
GS_145399_01	2009 912648553	Secuencial

Configuración avanzada
Pincha en CALL CENTER en el menú de la izquierda, y otra vez en CALL CENTER, debajo de CALL CENTER BÁSICO
Guía de Usuario
Videotutorial

RECUERDA:

- ▶ Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- ▶ Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- ▶ Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- ▶ No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- ▶ Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- ▶ Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- ▶ Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- ▶ Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- ▶ Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Grupos de captura.-

Por el momento no se muestran datos de Grupos de Captura.

También se incluye un enlace a la web de Broadsoft para que los administradores de las empresas de esa plataforma puedan hacer configuraciones avanzadas de sus Grupos de Captura.

Operadora Automática.-

Se muestran las Operadoras Automáticas del "Departamento" y se permite editar el número de extensión. Si una OA no está asociada a un "Departamento" concreto, se muestra en todos.

También se incluye un enlace a la web de Broadsoft para que los administradores de las empresas de esa plataforma puedan hacer configuraciones avanzadas de sus Operadoras Automáticas.

Configuración de terminales.-

Muestra la lista de terminales configurables del "Departamento" y da acceso a su edición.

- Nombre.
 - Muestra el nombre del dispositivo en el AS.
- Modelo.
 - Muestra el modelo del terminal al que corresponde el dispositivo.
- MAC.
 - Muestra la MAC del terminal asociado.
 - Permite la edición o borrado de MAC.
- NºTeclas.
 - Muestra el número de teclas configuradas en el terminal.
- Usuarios.
 - Muestra el/los usuarios de NGN asociados al terminal.
 - Permite la asociación de usuarios con el terminal.
- Icono de "Modificar teclas del terminal".
 - Da acceso a la ventana de modificación de teclas del terminal.
- Icono de "Copiar teclas configuradas de este terminal a otro terminal de la empresa".
 - Da acceso a la ventana de copia de teclas.
- Icono de "Borrar teclas configuradas".
 - Elimina las teclas configuradas en el terminal.

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Pulsando sobre los enlaces correspondientes, se puede:

- MAC.
 - Asignar, modificar o borrar la MAC.
- Usuarios.
 - Sustituir o disociar usuarios.
 - Si el terminal no tiene ningún usuario asignado, se le puede asociar uno de su misma sede que no esté asociado a otro terminal.
 - Si tiene alguno asignado, se le podrá desasignar, o bien asignarle nuevos usuarios de su misma sede que no estén asociados a otro terminal.
- Modificar teclas del terminal.
 - Permitir que la extensión entre/salga del Grupo de Salto.
 - Esta casilla de verificación habilita el uso de comandos XSI para permitir la extensión entrar o salir de un grupo de salto. Para realizar esta función, el terminal ha de disponer de una tecla específica de "Call Center".
 - **Si la extensión no va a tener la facilidad de entrar/salir de grupo, esta casilla ha de permanecer desmarcada, ya que relentiza la conmutación de líneas cuando el cliente pasa de una conversación al habla a otra retenida.**
 - Al configurar una tecla con facilidad de Call Center en un terminal que tiene desactivada la entrada/salida de Grupo de Salto, aparece un mensaje de aviso y se cambia el "check" automáticamente.
 - Las posibles funciones admitidas en la configuración de terminal son las siguientes:
 - **Funcionalidades frecuentes.**
 - Al seleccionar una funcionalidad frecuente, la propia web aporta los valores normalmente utilizados.
 - Call Center
 - Monitorización
 - Modo Día
 - Modo Noche
 - Tercera línea
 - Cuarta línea
 - Quinta línea
 - Sexta línea
 - **Tipos básicos.**
 - Al seleccionar un tipo básico, hay que configurar todos los campos requeridos "a mano". Esto permite un nivel superior de "personalización".
 - Línea
 - Marcación rápida
 - No molestar
 - BLF/Lista
 - Aparcar
 - Desvío
 - Marcación rápida/Reenviar
 - Marcación rápida/Conf.

- Lista agenda
- Lista llamadas
- Remarcación
- Conf.
- Transferencia
- Bloqueo teléfono
- Call Center
- Timbre discreto
- Borrar (sólo para 6865i)



RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

[puesto fijo](#) [conectividad](#) [puesto móvil](#)

Configurar teclas terminal G_BASICA_1



Nombre: G_BASICA_1

MAC: 00085D4F023E

Modelo: Mitel 6865i

Estado: Online

Versión: Aastra 6865i/4.1.0.3013

Permitir que la extensión entre/salga del Grupo de Salto:



Todas líneas por página

Buscar:

Teclado Pos.

Tipo

Etiqueta

Valor

Línea

Estados

No hay datos disponibles

PROG 1 Línea

idle, connected, incomin...

Añadir

Ir a primera Anterior 1 Siguiente Ir a última

[Volver a la lista de terminales](#)

[Reconfigurar el terminal ahora](#)



En la programación directa de teclas desde el External Web Server de Broadsoft , si el valor a introducir para una etiqueta contiene una almohadilla, se debe aportar entrecorillado, de no hacerlo así, la programación tomará el valor como un comentario y no funcionará.

Ejemplo: códigos de función como el "#76" y "#77".

Si se crean las teclas desde la web de autogestión de cliente, no se necesita introducir las comillas.

- Copiar teclas configuradas de este terminal a otro terminal de la empresa.

Selecciona el terminal al que quieras copiar las teclas configuradas de 'G_ALTA_122' (Mitel 6869i).

Destino

Sede 1 | Mitel 6865i | G_BASICA_113 | 1 teclas configuradas

Al pulsar en 'Copiar Teclas' se borrarán las teclas del terminal destino, y se copiarán sólo las teclas "compatibles".

[Cancelar](#)

[Copiar Teclas](#)

¿Estás seguro que deseas borrar la configuración de teclas del terminal 'G_ALTA_122'?

[Cancelar](#)

[Borrar](#)

Convertir extensiones..

Muestra la lista de extensiones, Grupos de Salto, Operadoras Automáticas y Puente de Multiconferencias del departamento, para facilitar la conversión de usuarios.

Para convertir una extensión en Operadora Automática, Grupo de Salto o número de acceso al Puente de Multiconferencias, tan sólo hay que "pinchar" la extensión y arrastrarla hasta el recuadro correspondiente.



RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Cambios múltiples de extensión.-

Muestra la lista de usuarios, Grupos de Salto y Operadoras Automáticas del departamento, para facilitar la modificación en una operación única de los nombres/apellidos y números de extensión. Lógicamente, no se permite el cambio de número de extensión si se pretende asignar un número que esté en uso.

También se puede hacer la operación contraria, para convertir una Operadora Automática, un Grupo de Salto o un número de acceso al Puente de Multiconferencias en Extensión.

CONECTIVIDAD

Desde el apartado de "Conejividad" de la web de autogestión se pueden gestionar parámetros de red, parámetros Wi-Fi y reiniciar el router.

- **Gestionar parámetros de red.**
 - Excluir direcciones IP del DHCP.
 - Mapear puertos.
 - Crear túneles IPSec y GRE.





RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesita desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

En el apartado "DHCP" de "Parámetros de red" se puede ver y modificar el rango de direcciones excluidas del "pool" definido para entregar de forma dinámica desde el router.

Para añadir un rango de exclusión de direcciones debemos aportar.

- **IP inicial:** Primera dirección del rango a excluir.
- **IP final:** Última dirección del rango a excluir.

Desde el apartado "NAT" de "Parámetros de red" se puede ver y modificar la lista de puertos mapeados en entrada.

Para añadir puertos a la lista de mapeo debemos aportar:

- **Protocolo:** Tipo de protocolo de transporte.
 - TCP
 - UDP
 - Ambos
- **Rango:** Permite definir rangos de puerto origen a mapear.
 - Por cuestiones de seguridad, se permitirá a los usuarios abrir un máximo de 5000 puertos de entrada.
- **Puerto origen:** Número de puerto a mapear.

- **Puerto destino:** Número de puerto a mapear.
- **IP destino:** Dirección IP destino de los puertos mapeados.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



El mapeo de puertos hacia direcciones IP de la VLAN de Voz está bloqueado.

Desde el apartado "Túneles" de "Parámetros de red" se pueden definir y modificar túneles "IPSec" y "GRE".



El establecimiento de túneles hacia direcciones IP de la VLAN de Voz está bloqueado.

Si la actuación realizada sobre el router exige el reinicio del mismo, aparecerá un círculo rojo con una "R" en el desplegable de "Conectividad", hasta que se lleva a cabo.

Desde el apartado "Parámetros Wifi" se pueden ver y modificar las características básicas del entorno inalámbrico.

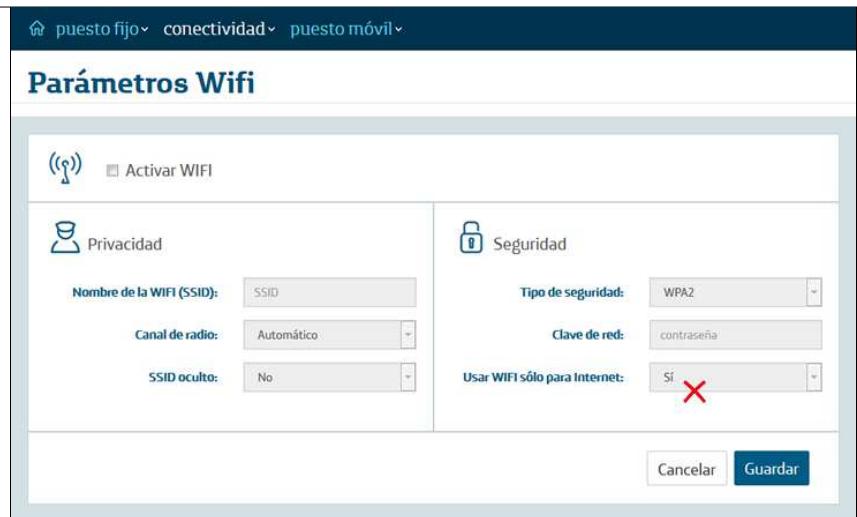
- **Gestionar parámetros Wi-Fi.**
 - Activar/Desactivar la red.
 - Modificar visibilidad de red (SSID).
 - Escoger canal de radio.
 - Mostrar u ocultar el SSID.
 - Definir aspectos de seguridad (tipo, clave y entorno).



RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Parámetros WiFi



Reiniciar router



PUESTO MÓVIL

Desde el apartado "Puesto móvil" de la web de autogestión se pueden consultar las líneas móviles contratadas y acceder al portal de gestión del servicio Corporativo.

 Tras un cambio realizado en el esquema de VLANs, se ha visto afectado el acceso de los usuarios Wi-Fi a los que sólo se les debería permitir el acceso a Internet.
Queda deshabilitado este campo, hasta que se concrete la nueva lógica de provisión.

 Si el EDC de la sede está marcado en GESTOPE como "NO CONFIGURABLE", sólo se presentan los datos, sin permitir realizar cambios.
Si la sede tiene IAP, no se presenta información de su wifi, sólo un mensaje indicándole que llame al 1002.
Tras realizar cambios en la configuración de un EDC, se requiere reinicio de router.
Si tras dos días aproximadamente el usuario no reinicia su router, se vuelve a la configuración cargada anteriormente.
El reinicio del router dura en torno a 5 minutos. La web no tiene conocimiento en tiempo real de cómo ha ido el reinicio.

Fusión Empresas

Nombre Empresa: PRUEBAS
CIF / NIF: 88888888
Teléfono cabecera: 717069140 / NUEVA
Mis facturas:

Guía de Usuario
Comunicaciones unificadas:
Comunicaciones unificadas tablet:
Software comunicaciones unificadas:

RECUERDA:

- **Consultar líneas.**
 - Muestra la relación de líneas móviles (númeración privada y pública).

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Consultar líneas móviles

Extensión	Línea	Nombre	Nº Presentación Interno	Nº Presentación Externo
1299	60000000	PRUEBAS CORPORATIVO 2000 (350B)		

Líneas mostradas de 1 al 1 de un total de 1

- **Gestionar líneas.**
 - Re-encamina a la página de gestión del servicio Corporativo.

integra servicios on-line movistar

Bienvenido
Gestiona y controla el uso de los teléfonos móviles mediante el establecimiento de una serie de restricciones que te permitirán:

SALTAR INTRO Texto Legal Telefónica Móviles España, S.A.U. Optimizado para...
INFORMACIÓN SERVICIO Mapa

integra servicios on-line movistar

Por favor, introduzca su nombre de usuario y clave de acceso y pulse Aceptar. Dispone de hasta tres intentos de autenticación, el cuarto intento fallido inutilizará su clave actual.

Si ha olvidado su clave de acceso al servicio o tiene algún problema para acceder al mismo, contacte con el Centro de Atención a Empresas en el número 900101010 (llamadas gratuitas).

... ACCESO AL SERVICIO
> Usuario: _____
> Clave de acceso: _____
ACEPTAR BORRAR
Telefónica Móviles España, S.A.U.

Desde el 1002 MFE podrán informar al cliente de la existencia de los portales, la manera de acceder (autenticación), generación de claves de acceso, asesoramiento en el uso, registro de incidencias, etc.

Ante la demanda de un cliente, si procede, se le indicará que puede llevar a cabo él mismo las modificaciones solicitadas y se le asesorará sobre los procedimientos. La primera línea de atención también podrá hacer modificaciones en nombre del cliente, ya que disponer de credenciales de acceso universales.

Para la puesta en común de conocimientos, comunicación directa con las áreas técnicas y la realización de preguntas, está disponible en la red social Yammer el grupo Operaciones-Movistar Fusión Empresas.

- <https://www.yammer.com/movistarfusionempresas>

**RECUERDA:**

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

HELP DESK
Ayuda para configuración de elementos en plataforma **BROADSOFT**

Descripción del servicio

Web de Autogestión

AS Broadsoft (EWS)

Terminales CCU y Softph.

Correo de contacto

Mapa del sitio web

En este apartado se incluye información sobre la creación de elementos en el servidor de aplicaciones (AS) de Broadsoft.

RECUERDA:

Por el momento se incluye la siguiente información:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

GENERAL:

- [Acceso al External Web Server de Broadsoft.](#)
- [Nomenclátor.](#)
- [Revisión de orden de servicio en Visord.](#)

DISPOSITIVOS, USUARIOS, GRUPOS DE SALTO Y OPERADORAS AUTOMÁTICAS:

- [Asociar terminal \(MAC\) a dispositivo y a usuario.](#)
- [Asignar servicios a usuarios.](#)
- [Intercambiar dispositivos.](#)
- [Liberar número para reasignarlo a Operadora Automática, Grupo de Salto o Servicio de Multiconferencia.](#)
- [Crear un grupo de salto.](#)
- [Crear una operadora automática.](#)
- [Crear un calendario \(Ejemplo de aplicación sobre Operadora Automática\).](#)

COMPROBACIONES:

- [Ver numeración disponible para servicios sin perfil.](#)
- [Ver estado de registro de un usuario en el AS \(3er party registration\).](#)
- [Ver número de licencias de servicios contratados.](#)
- [Ver servicios asignados a usuarios.](#)

CONFIGURACIONES ESPECIALES:

- [Comutación de modo Día/Noche.](#)
- [Enviar llamada directamente a buzón de voz.](#)
- [Enviar llamada inhibiendo desvíos.](#)
- [Grabar funciones en botones programables.](#)
- [Supervisión de extensiones.](#)
- [Terminal multiusuario.](#)
- [Terminal multilínea.](#)
- [Timbre secuencial.](#)
- [Timbre simultáneo.](#)

FICHEROS DE AUDIO Y BUZÓN DE VOZ:

- [Mensajes, avisos, locuciones, música en espera.](#)
- [Buzón de voz.](#)

Dado que en la nueva plataforma de Broadsoft se establecen ciertos valores como el **número de extensión, nombre, apellidos, perfil y número de presentación** desde el [Portal de Autogestión de Cliente](#), se recomienda acceder siempre en primer lugar a la misma y desde esta, "saltar" al EWS.

ACCESO AL EXTERNAL WEB SERVER DE BROADSOFT (EWS)

Dado que en la nueva plataforma de Broadsoft se establecen ciertos valores como el **número de extensión, nombre, apellidos, perfil y número de presentación** desde el [Portal de Autogestión de Cliente](#), se recomienda acceder siempre en primer lugar a la misma y desde esta, "saltar" al EWS.

El número de extensión, nombre, apellidos, perfil y número de presentación se personaliza desde la Web de Autogestión. **No se deben modificar estos datos nunca directamente en el External Web Server de Broadsoft.**

El acceso directo al EWS del Servidor de Aplicaciones de Broadsoft se puede hacer por las siguientes URLs:

- <https://ws3gpp4.telefonica.net/Login/>
 - Este acceso es específico para los Técnicos de I+M y se alcanza directamente desde Internet.
 - **Usuario:** <Id del servicio Movistar Corporativo>AdminTEF@mfe.telefonica.net
 - **Contraseña:** <Clave/NIF de cliente>. (atención al punto del final)
- <https://ws3gpp5.telefonica.net/Login/>
 - Este acceso es específico para los Técnicos de I+M y se alcanza directamente desde Internet.
 - **Usuario:** <Id del servicio Movistar Corporativo>AdminTEF@mfe.telefonica.net
 - **Contraseña:** <Clave/NIF de cliente>. (atención al punto del final)



El "Id del servicio Movistar Corporativo" se obtiene de las notas de la orden de servicio VISORD.

Actualmente se utiliza el EWS de "Ibercom IP en red" con un único perfil de acceso.

- **I+M.** Sólo se puede acceder a la empresa cuyas credenciales se hayan utilizado para acceder.



RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



NOMENCLÁTOR

En el EWS, los dispositivos y demás elementos configurables como los grupos de salto, operadoras automáticas o calendarios, se identifican con un nombre único (irrepetible) en su entorno. Para evitar repeticiones, a los nombres se les añade una cifra "ordinal" al final. Así, si en una empresa hay disponibles, por ejemplo, tres dispositivos, por ejemplo, 2 del tipo "Gama básica" y uno del tipo "Gama alta", dependiendo del orden en el que los haya creado GEMA, los encontraremos en el servidor nombrados como: "**G_BASICA_1**", "**G_BASICA_2**" y "**G_ALTA_3**".

En general, en el EWS veremos/crearemos los siguientes dispositivos/elementos (<xx> como cifra ordinal):

- **< Código Corporativo >E:** Identificador único de empresa (no se añade cifra ordinal). Nombre administrativo de la empresa (también se denomina, grupo).
- **< Código Corporativo >G:** Identificador único de grupo (no se añade cifra ordinal). Nombre administrativo del grupo (también se denomina, empresa).
- **< Código Corporativo >S<xx>:** Identificador de sede. Nombre administrativo de la primera sede de una empresa (también se denomina, departamento).
- **SIN_TELEFONO_<Id de usuario>:** Dispositivo virtual utilizado para conservar el perfil de usuario que no tiene dispositivo asociado. Es un identificador único.
- **G_BASICA_<xx>:** Primer terminal sobremesa de gama básica.
- **G_AVANZADA_<xx>:** Primer terminal sobremesa de gama avanzada.
- **G_ALTA_<xx>:** Primer terminal sobremesa de gama alta.
- **ANT_B_<xx>:** Primera antena DECT básica.
- **ANT_P_<xx>:** Primera antena DECT profesional.
- **ATA2P_<xx>:** Primer adaptador de terminales analógicos de 2 puertos.
- **ATA8P_<xx>:** Primer adaptador de terminales analógicos de 8 puertos.
- **BC_MOVIL_<xx>:** Primer dispositivo virtual Business Communicator para móvil (CCUU para móvil).
- **BC_TABLET_<xx>:** Primer dispositivo virtual Business Communicator para tablet (CCUU para tablet).
- **BC_SOFTPHONE_<xx>:** Primer dispositivo virtual Business Communicator para softphone (CCUU para softphone).
- **U_MULTI_<xx>:** Primera unidad de multiconferencias.
- **OA_< Código Corporativo de empresa >_<xx>:** Primera operadora automática.
- **GS_< Código Corporativo de empresa >_<xx>:** Primer grupo de salto.
- **CA_< Código Corporativo de empresa >_H_<xx>:** Primer calendario para horario laboral.
- **CA_< Código Corporativo de empresa >_V_<xx>:** Primer calendario para Vacaciones.

REVISIÓN DE ORDEN DE SERVICIO EN VISORD

Antes de acometer el trabajo de personalización en la parte de voz, es muy recomendable repasar lo contratado y tramitado, comentando cualquier tipo de duda con TPF para evitar visitas a cliente infructuosas.

En la orden de servicio del ejemplo se observan los siguientes componentes:

- 4 Puestos fijos.
- 7 Números para puestos fijos o lo que es lo mismo, 7 usuarios de NGN.
 - Atención a los dos números que se portan de la red tradicional pues serán de especial interés para el cliente.
- 1 Operadora Automática.
- 1 ATA de dos puertos.
- 1 Terminal DECT básico con antena.
- 1 Terminal DECT básico sin antena.
- 1 Cascos Bluetooth para terminal fijo.

00003961 Puestos Fijos MFE		02 - 28100004902260 -
01	(J000) 04101-0001 Servicio Puestos Fijos MFE Dato MVFEM [Alquiler , Estándar]	000001 01 - N
BB	(J018) 04101-0113 Numeración Puestos Fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - 913283109 - S
BB	(J018) 04101-0113 Numeración Puestos Fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - 914372035 - S
01	(J018) 04101-0113 Numeración Puestos Fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - 917166845 - S
01	(J018) 04101-0113 Numeración Puestos Fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - 917623028 - S
01	(J018) 04101-0113 Numeración Puestos Fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - 917623029 - S
01	(J018) 04101-0113 Numeración Puestos Fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - 917623030 - S
01	(J018) 04101-0113 Numeración Puestos Fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - 917623031 - S
01	(J022) 04101-0090 Adaptador para dispositivos analógicos (2 puertos) Mitel MFE [Rent to Rent , Estándar]	000001 01 - 425019
01	(J028) 04101-0094 Terminal DECT básico sin manos en antena Mitel MFE [Rent to Rent , Estándar]	000001 01 - 425002
01	(J042P) 04101-0108 Cascos Bluetooth para terminal fijo Mitel MFE [Rent to Rent , Estándar]	000001 01 - 425022
01	(J017) 04101-0083 Operadora automática Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - S
01	(J600K) 00041-0010 Puestos Fijo MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - S
01	(J013) 04101-0078 Comunicaciones con fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - N
01	(J011C) 04101-0134 Terminal DECT básico sin antena Mitel MFE [Rent to Rent , Estándar]	000001 01 - S 425012
01	(J600K) 00041-0010 Puestos Fijo MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - S
01	(J013) 04101-0078 Comunicaciones con fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - N
01	(J600K) 00041-0010 Puestos Fijo MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - S
01	(J013) 04101-0078 Comunicaciones con fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - N
01	(J013) 04101-0078 Comunicaciones con fijo Broadsoft MFE [Alquiler , Estándar]	000001 01 - N

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Dado que como instaladores no tenemos acceso al Proyecto Técnico realizado por el comercial, TPF debe de incluir en notas de Visord un resumen útil del mismo.

Nuevamente, en la orden de servicio de nuestro ejemplo vemos:

- Al realizar el control de la orden, se incluye manualmente un terminal básico sobremesa que no aparecía tramitado.
- **El identificador corporativo del cliente es:** 163847 (este dato ya figura en VISORD con clave "PJ: Código de cliente VPN Móvil", por lo que TPF ha dejado de aportarlo manualmente en las notas).
- **La Operadora Automática tendrá el número:** 913283109
 - Este número se porta de la red tradicional.
- **El grupo de salto lineal 1 tendrá el número:** 917623030
- Se ha solicitado un usuario de NGN de más por error. **El número 917623031 se retirará en orden posterior.** En la orden de servicio quedan 6 usuarios de NGN disponibles.
- El primer puesto descrito se debe configurar como:
 - **Usuario:** 917166845
 - **Número de extensión:** 3001
 - **Datos de display (nombre y apellido):** 3001 Centralita
 - **Número a presentar en salida:** 913283109
 - **Perfil de llamadas:** Internacional
 - **Grupo de captura:** Pertenece al grupo de captura 1
 - **Grupo de salto:** Pertenece al grupo de salto lineal 1 como primer miembro
 - **Tipo de terminal:** Dispositivo gama básica
- El segundo puesto descrito se debe configurar como:
 - **Usuario:** 917623028
 - **Número de extensión:** 3002
 - **Datos de display (nombre y apellido):** 3002 Miriam
 - **Número a presentar en salida:** 913283109
 - **Perfil de llamadas:** Internacional
 - **Grupo de captura:** Pertenece al grupo de captura 1
 - **Grupo de salto:** Pertenece al grupo de salto lineal 1 como segundo miembro
 - **Tipo de terminal:** Dispositivo DECT básico
- El tercer puesto descrito se debe configurar como:
 - **Usuario:** 917623029
 - **Número de extensión:** 3003
 - **Datos de display (nombre y apellido):** 3003 Pilar
 - **Número a presentar en salida:** 913283109
 - **Perfil de llamadas:** Internacional
 - **Grupo de captura:** Pertenece al grupo de captura 1
 - **Grupo de salto:** Pertenece al grupo de salto lineal 1 como tercer miembro
 - **Tipo de terminal:** Dispositivo DECT básico
- El cuarto puesto descrito se debe configurar como:
 - **Usuario:** 914372035
 - Este número se porta de la red tradicional.
 - **Número de extensión:** 3000 (por omisión, TPF asumió que sería la extensión 3940 // Herencia de Unify // pero hemos visto en el "External Web Server" que GEMA le asignó la extensión 3000, lo que asumimos, ya que no plantea ningún problema).
 - **Datos de display (nombre y apellido):** 3000 EXT_FAX
 - **Número a presentar en salida:** 914372035
 - **Perfil de llamadas:** Internacional
 - **Grupo de captura:** No pertenece a ningún grupo de captura
 - **Grupo de salto:** No pertenece a ningún grupo de salto
 - **Tipo de terminal:** Dispositivo ATA2p

2016-06-24 10:12:30 [REDACTED] La numeración 917623031 se solicitó por error para asignarla a la OA pero no es necesaria porque ya le asignamos el cabecera de empresa 913283109, habrá que sacar la numeración sobrante en segundo v.

2016-06-24 10:08:36 [REDACTED]

PILAR	3003	917623029	913283109 INTERNACIONAL	GC1	GSL1-3 Terminal DECT Básico sin antena Mitel
EXT_FAX	3940	914372035	914372035 INTERNACIONAL		ATA 2p. Mitel

2016-06-24 10:08:16 [REDACTED]

CORPORATIVO:	163847				
OA	913283109				
GSL1	917623030				
CENTRALITA	3001	917166845	913283109 INTERNACIONAL	GC1	GSL1-1 Terminal Básico Mitel
MIRIAM	3002	917623028	913283109 INTERNACIONAL	GC1	GSL1-2 Terminal DECT Básico sin handover Mitel

2016-06-24 09:35:43 [REDACTED] TPF: Realizamos punto de control OOSS y observamos que falta un terminal básico, todo lo demás está correcto. Incorporamos el terminal básico MITEL MFE y procedemos a documentar la configuración de extensiones.

2016-06-24 09:34:36 [REDACTED]

Equipo preincorporado:					
P OFE OBJ UNS CODIGO		DESCRIPCION			
A A	001	041010084	Terminal básico Mitel MFE		

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesita devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

En definitiva, la orden está perfectamente documentada y tramitada ya que ampara:

- 4 Terminales.
- 6 Usuarios para 4 terminales, una operadora automática y un grupo de salto.
- Descripción detallada de los objetos, nombres y números a crear.



No hay ninguna referencia al respecto, por lo que sería importante confirmar con cliente si pretende hacer uso de una configuración tipo "Día/Noche".

En caso afirmativo, el "número principal de la sede" (en el ejemplo, el usuario asociado a la Operadora Automática) se debe asociar a un terminal para establecer en él un desvío selectivo de llamadas.

- **Modo Día:** Operadora Automática
- **Modo Noche:** Destino alternativo

Consultado el cliente, manifiesta que quiere hacer uso de una configuración tipo "Día/Noche", por lo que debemos de modificar ligeramente el escenario, haciendo los siguientes cambios estratégicos:

- El primer puesto descrito ahora se debe configurar como:
 - **Usuario: 913283109 / 3001** (este número es el portado de la red tradicional por el que el cliente quiere recibir todas sus llamadas).
 - En el usuario crearemos un desvío selectivo para discriminar entre llamadas de la propia empresa y ajenas.
 - No desviar llamadas procedentes de: 917623028, 917623029, 917623030, 917166845 y 914372035
 - Desviar a 3004 el resto de llamadas.
 - En el dispositivo crearemos 4 teclas:
 - 1 para activar el desvío selectivo.
 - 1 para desactivar el desvío selectivo.
 - 1 para activar el desvío a buzón de voz.
 - 1 para desactivar el desvío a buzón de voz.
- **La Operadora Automática tendrá el número: 917166845 / 3004**
- **El grupo de salto lineal 1 tendrá el número: 917623030 / 3005** (en el "External Web Server" vemos que GEMA le asignó la extensión 3005, lo que asumimos, ya que no plantea ningún conflicto).

La nueva asociación de nombres y números a los usuarios se debe de "personalizar" desde la [web de autogestión de cliente](#), donde realizaremos los siguientes cambios:

1. Cambiar los números de extensión a un rango no utilizado para facilitar la reordenación (3000 a 3100, 3001 a 3101, ...).
2. Renumerar/Renombrar los usuarios según nueva estrategia.

- **913283109**
 - Extensión: 3001
 - Nombre: 3001
 - Apellidos: Centralita
 - Perfil: Internacional
 - Nº Presentación: 913283109
- **917623028**
 - Extensión: 3002
 - Nombre: 3002
 - Apellidos: Miriam
 - Perfil: Internacional
 - Nº Presentación: 913283109
- **917623029**
 - Extensión: 3003
 - Nombre: 3003
 - Apellidos: Pilar
 - Perfil: Internacional
 - Nº Presentación: 913283109
- **917623030**
 - Extensión: 3005
 - Nombre: 917623030
 - Apellidos: 917623030
 - Perfil: Internacional
 - Nº Presentación: 917623030
- **917166845**
 - Extensión: 3004

- **Nombre:** 917166845
- **Apellidos:** 917166845
- **Perfil:** Internacional
- **Nº Presentación:** 917166845
- 914372035
 - **Extensión:** 3000
 - **Nombre:** 3000
 - **Apellidos:** Ext Fax
 - **Perfil:** Internacional
 - **Nº Presentación:** 914372035

Una vez "personalizados" los usuarios en la Web de Autogestión de Cliente, ya se puede terminar de configurar la "centralita" desde el External Web Server.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

ASOCIAZ TERMINAL (MAC) A DISPOSITIVO Y A USUARIO

Possiblemente una de las operaciones más importantes de la provisión sea la de asociar a una plantilla de configuración el terminal físico y el o los usuarios a los que dará servicio.

Para que un terminal pueda asumir la configuración desde el servidor de despliegue (DMS), hay que asociar su dirección física (MAC) a una plantilla específica según modelo de dispositivo. Posteriormente, se asocia el o los usuarios correspondientes al dispositivo en cuestión.

Estas operaciones se llevan a cabo a través de los menús de "Recursos" y "Perfil" del "Grupo" respectivamente.

Asociar terminal a dispositivo y usuario



Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Recursos ► Dispositivos <seleccionar dispositivo>
 - ► Pestaña "Perfil":
 - Dirección MAC: <aportar MAC>
 - Nombre físico: IEEE-802.3;network-provided;eth-location=<dirección IP pública del acceso>
 - ► Pestaña "Ficheros":
 - %BWMACADDRESS%.cfg
 - startup.cfg
 - ► Pestaña "Etiquetas específicas":
 - Nombre de la etiqueta: %SBC_ADDRESS%
 - Valor de la etiqueta: SBC1.TELEFONICA.ES
- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Direcciones:
 - Número de teléfono: <número público>
 - Llamadas a extensiones: <número de extensión>
 - Nombre dispositivo: <seleccionar dispositivo al que se asoció la MAC del terminal>
 - Identidad pública: <número público> @mfe.telefonica.net

ASIGNAR SERVICIOS A USUARIOS

Todos los usuarios están creados en la plataforma con un perfil que incluye todas las funcionalidades básicas que se pueden utilizar en el servicio a excepción de las Comunicaciones Unificadas. Si se ha de proporcionar acceso a las CCUU a un usuario, se le debe asignar el servicio.

Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Asignar servicios:
 - Paquetes de servicios disponibles: Muestra la lista de paquetes de servicios disponibles.
 - Paquetes de servicios asignados: Muestra la lista de paquetes de servicios asignados.

INTERCAMBIAR DISPOSITIVOS

En alguna ocasión puede ser necesario cambiar el dispositivo asociado a un usuario. Puede ser el caso, por ejemplo, de un cliente que quiere cambiar su terminal avanzado por otro de gama alta.

Esta operación se lleva a cabo a través de la opción de "Recursos" del menú general de "Grupo", donde se selecciona el dispositivo interesado. Abriendo el dispositivo, en la pestaña de "Usuarios" se obtienen los usuarios SIP que contiene. Si pulsamos el enlace del usuario, accedemos a su perfil para entrar en la opción de "Direcciones", donde podremos asociar el usuario a un nuevo dispositivo.

Vídeo temporalmente inaccesible

RECUERDA: Acceso y campos fundamentales:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

- ► Grupo ► Recursos ► Dispositivos <seleccionar dispositivo>
 - Pestaña "Usuarios" <identidad pública de la parte del usuario>
 - ► <usuario> ► Direcciones
 - Nombre dispositivo <seleccionar dispositivo>
 - Identidad pública <número público> @mfe.telefonica.net

Quizá sea necesario [asociar el nuevo terminal \(MAC\) al dispositivo](#) seleccionado.

LIBERAR NÚMERO PARA REASIGNARLO A OPERADORA AUTOMÁTICA, GRUPO DE SALTO O SERVICIO DE MULTICONFERENCIA

Dado que GEMA siempre crea los números en NGN como usuarios con perfil de dispositivo, cuando se configure una Operadora Automática, un Grupo de Salto o un Servicio de Multiconferencia, hará que disocie el número interesado (en cada caso) del perfil de usuario que GEMA le hubiese definido.

La operativa correcta que hay que realizar siempre, es la de eliminar el perfil del usuario.

Esta práctica, siendo la más efectiva, plantea el problema de que una vez llevada a cabo, no se puede retroceder desde el mismo AS, es decir, para recuperar un perfil de usuario borrado (en caso de que haya que cambiar de nuevo el número de la OA, GS o MC) es necesario contactar con el Centro Técnico y solicitar la regeneración completa del usuario desde GEMA.

El número se libera (se des-asocia del usuario original) a través del menú de "Perfil" del "Grupo".



Se recomienda encarecidamente eliminar perfiles de usuario sólo cuando se esté muy seguro de que el número interesado va a quedar asociado definitivamente a una OA o GS y no a un dispositivo de voz.

Para recuperar un perfil de usuario borrado, hay que llevar a cabo una regeneración del mismo desde sistemas (GEMA).

Es muy importante **tomar nota del número de extensión** que tenía asignado el usuario para volver a aportarlo al crear el nuevo servicio.

Borrar perfil de usuario



Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Perfil: <eliminar perfil>

CREAR UN GRUPO DE SALTO

El grupo de salto no necesita licencia y se puede crear en cualquier momento, si bien, necesita un usuario de NGN para recibir llamadas.

Los sistemas (GEMA) crean todos los usuarios de la empresa con perfil de extensión para utilizar dispositivos de voz, de manera que se debe de "liberar" el usuario interesado (ver apartado de "[Liberar usuario para reasignar su número](#)") para utilizar su número como receptor de llamadas en el grupo de salto.

La denominación del grupo de salto debe conformarse de la siguiente manera: GS_<Código corporativo>_<ordinal>, como por ejemplo, **GS_123456_1**

El grupo de salto se configura a través del menú de "**Call Center**" del "**Grupo**".



Crear grupo de salto

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Acceso y campos fundamentales:

- ► **Grupo ► Call Center ► Call Center**: Añadir nuevo grupo <Add Básic>.
 - **ID del Call Center**: Identificativo del tipo <GS_código corporativo_ordinal>.
 - **Nombre**: <GS_código corporativo_ordinal>.
 - **Nombre identidad llamante**: <GS_código corporativo_ordinal>.
 - **Contraseña inicial**: <GS_código corporativo_ordinal>.
 - **Escriba de nuevo la contraseña inicial**: <GS_código corporativo_ordinal>.
 - **Departamento**: <sede>.
 - **Idioma**: <spanish>.
 - **Zona horaria**: <península o Canarias>.
 - **Política de grupo**: <circular, regular, simultáneo, uniforme o distribución balanceada>.
 - **Configuración de ancho de banda y QoS**:
 - **Codec preferido para anuncio o música para llamadas externas**: dejar por defecto <ninguno>.
 - **Codec preferido para anuncio o música para llamadas internas**: dejar por defecto <ninguno>.
 - **Ajustes del Call Center**:
 - **Longitud de la cola**: <aportar un valor>.
 - **Habilitar Video Soportado**: <no validar>.
 - **Porporcionar tono de llamada cuando la llamada esta en el agente**: <validar>.
 - **Permitir al llamante marcar "0" para salir de la cola**: <no validar>.
 - Esta opción saca al llamante de la cola de espera y lo encamina al uzón de voz del propio Call Center, que no se puede utilizar (deshabilitado).
 - **Borrar las estadísticas del llamante al entrar en cola**: <no validar>.
 - **Configuración de agente**:
 - **Permitir a los Agentes conectarse a un Call Center**: <opcional>.
 - Necesita tecla de E/S de grupo en terminal (no existe código funcional).
 - Si se habilita esta opción, los agentes se inician en el grupo como desconectados, por lo que o bien se crea una tecla al efecto para entrar/salir de grupo en cada agente o se conectan de modo manual (ver apartado siguiente de "Conectar un usuario a Call Center").
 - **Permitir Llamada en Espera en Agentes**: <no validar>.
- ► **Grupo ► Call Center ► Call Center <seleccionar Call Center> ► Direcciones**:
 - **Número de teléfono**: <número público>.
 - **Llamadas a Extensiones**: <número de extensión>.
 - **Identidad pública**: <número público>.
- ► **Grupo ► Call Center ► Call Center <seleccionar Call Center> ► Agentes**: <buscar y añadir agentes>. Según la política del grupo, el orden de los agentes es relevante.



Un mismo usuario puede ser miembro de diferentes grupos.

El grupo de salto simultáneo es incompatible con la monitorización de extensiones.

No se debe monitorizar un usuario que pertenezca al mismo grupo de salto SIMULTÁNEO que el usuario supervisor. De hacerlo así, si coincide un intento de transferencia por medio de la tecla de monitorización con una llamada entrante al grupo, se hace una captura de la nueva llamada y al colgar, quedan al habla los dos llamantes externos.

Se puede utilizar el grupo simultáneo con teclas de "Marcación rápida/Reenviar".

 Se pueden utilizar las teclas de monitorización con cualquier otro tipo de grupo que no sea el simultáneo.

Tiempo de salto.-

- ► Grupo ► Call Center ► Call Center <seleccionar Call Center> ► Políticas de enrutamiento ► Llamadas devueltas:
 - Devuelve llamadas después de x tonos: Fijar el número de tonos (que escucha el llamante, unos 5 segundos por tono) que han de sonar antes de ejecutar el salto.

RECUERDA:

Desbordamiento.-

El desbordamiento se ejecuta por defecto cuando la cola está llena. Si se quiere un desbordamiento por tiempo, se ha de modificar la política de desbordamiento.

- ► Grupo ► Call Center ► Call Center <seleccionar Call Center> ► Políticas de enrutamiento ► Desbordamiento:
 - Tratamiento sobre ocupado: Da tono de ocupado y corta la llamada (no desborda).
 - Transferir a número / SIP-URI: Transfiere la llamada a cualquier destino alcanzable <aportar número de destino>.
 - Proveer tono de llamada hasta que el usuario cuelgue: La llamada se mantiene en el último agente seleccionado hasta que sea atendida o cuelgue el llamante.
 - Por proporcionar desbordamiento para llamadas esperando "x" segundos: <validar si procede y aportar tiempo>.
 - Proveer mensaje antes de tratamiento de Desbordamiento: <validar si procede>.
- Audio:
 - Por defecto.
 - URL:
 - 1: <aportar URL>.
 - 2: <aportar URL>.
 - 3: <aportar URL>.
 - 4: <aportar URL>.
 - Personalizado:
 - Fichero 1: <seleccionar fichero>.
 - Fichero 2: <seleccionar fichero>.
 - Fichero 3: <seleccionar fichero>.
 - Fichero 4: <seleccionar fichero>.



El desbordamiento se puede encadenar entre grupos, pero los bucles no están permitidos.

Si se intenta desbordar sobre un grupo por el que ya pasó la llamada, se interrumpe el salto.

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Conectar un usuario a Call Center.

Si se les ha dado permiso para entrar/salir de grupo a los agentes, estos se inicien en el grupo como desconectados, por lo que o bien se crea una tecla al efecto para entrar/salir de grupo en cada agente (no existe código de función específico) o se asignan de modo manual a través de la siguiente opción de menú.

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Asignar al Call Center
- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Control de llamadas
 - ► Call Center ► Conectarse al Call Center

Tecla para Entrar/Salir de grupo de salto.

Los usuarios que tengan permiso para entrar/salir de grupo necesitarán una tecla específica para gestionarlo.

Las teclas se crean con suma facilidad desde la Web de Autogestión de Cliente. En este caso, del grupo de "Funcionalidades frecuentes", se crearía una tecla "Call Center". Hay que conocer la identificación de usuario del grupo de salto (p.ej.: GS_123456_1@mfe.telefonica.net) para aportarla.

Ampliando conocimientos, se muestra un ejemplo de etiquetas para teclas "TOP":

- ► Grupo ► Recursos ► Dispositivos <seleccionar dispositivo>
 - ► Pestaña "Etiquetas específicas": Añadir las siguientes etiquetas:
 - Etiqueta: %TOP_LABEL_1%
 - Valor: Grupo (es un literal, pero sólo admite caracteres alfanuméricos sin ñ, ni acentos)
 - Etiqueta: %TOP_TYPE_1%
 - Valor: callcenter
 - Etiqueta: %TOP_VALUE_1%
 - Valor: <identificación de usuario del grupo de salto> (p.ej.: GS_123456_1@mfe.telefonica.net).

Por último, rehacer ficheros, recolocarlos y reiniciar terminal.



Es mucho más sencillo y rápido [crear las teclas de tipo "Call Center" por la web de autogestión de cliente](#).

CREAR UNA OPERADORA AUTOMÁTICA

Las Operadoras Automáticas son contratables, tienen coste y no se pueden crear sin la licencia correspondiente ([ver apartado de "Número de licencias de servicios contratados"](#)). Al conocer su existencia, los sistemas de provisión crean el elemento con nombre del tipo: OpeAuto_<Código corporativo>_<ordinal>, como por ejemplo, **OpeAuto_123456_1**, eso sí, de manera genérica y sin definir el usuario por el que recibirá las llamadas.

Los sistemas (GEMA) crean todos los usuarios de la empresa con perfil de extensión para utilizar dispositivos de voz, de manera que se debe de "liberar" el usuario interesado (ver apartado de ["Liberar usuario para reasignar su número"](#)) para utilizar su número como receptor de llamadas en la Operadora Automática.

La Operadora Automática se configura a través del menú de "**Servicios**" del "**Grupo**".



RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Crear operadora automática



Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Servicios ► Operadora Automática <seleccionar Operadora Automática> ► Perfil:
 - Nombre: OpeAuto_<Código corporativo>_<ordinal>
 - Apellido identidad llamante: OpeAuto_<Código corporativo>_<ordinal>
 - Nombre identidad llamante: OpeAuto_<Código corporativo>_<ordinal>
 - Departamento: Sede a la que pertenece administrativamente la Operadora Automática
 - Zona Horaria: Península o Canarias
 - Transferir al operador después de: <definir el tiempo> **segundos de inactividad**.

- ► Grupo ► Servicios ► Operadora Automática <seleccionar Operadora Automática> ► Direcciones:
 - Número de teléfono: <seleccionar el número interesado>
 - Llamadas a Extensiones: <aportar el número de extensión definido en COGS (Corporativo)>
 - Identidad Pública: <número público>

- ► Grupo ► Servicios ► Operadora Automática <seleccionar Operadora Automática> ► Menús:
 - Menú Horario de Trabajo:
 - Saludo en Horas de Oficina: <seleccionar el saludo>
 - Opciones de Menú: Se permite interrumpir la bienvenida para marcar directamente un número de extensión.
 - Resto de opciones:
 - Transferencia con aviso (aportar usuario/extensión de destino).
 - Ofrece la locución, "**Su llamada se está estableciendo. Por favor, espere**" y transfiere a destino.
 - Transferencia sin aviso (aportar usuario/extensión de destino).
 - Transfiere directamente a destino.
 - Transferencia al operador (aportar usuario/extensión de destino).
 - Hace la función de envío de llamada al destino definido, en caso de ausencia de selección de opciones o error en la selección.
 - Ofrece la locución, "**Su llamada será atendida en breves momentos. Por favor, permanezca a la espera**" y transfiere a destino.
 - Se pueden configurar varias opciones de este tipo con diferentes destinos en la misma Operadora Automática, pero en ese caso, **sólo se utiliza como destino de ausencia de selección o error de selección, la primera opción de "Transferencia al operador" localizada en el menú**.
 - Transferir a submenú (seleccionar submenú previamente creado).
 - Transfiere directamente a submenú.
 - Marcar nombre.
 - No se recomienda su uso. Se necesita directorio de nombres. Ofrece la locución, "**Utilizando las teclas de su teléfono, por favor, introduzca el nombre de la persona con la que desea contactar. Introduzca primero el apellido. Pulse almohadilla en cualquier momento para volver al menú anterior**".
 - Marcar extensión.
 - Ofrece la locución, "**Por favor, marque la extensión del usuario con el que desea comunicarse**". Tras recibir la marcación, ejecuta una transferencia con aviso. Si la marcación no es válida, ofrece la locución, "**xxx no es una extensión válida. Por favor, inténtelo de nuevo**".
 - Transferir al buzón.
 - Ofrece la locución, "**Por favor, marque la extensión de la persona a la que quiere dejar un mensaje**". La llamada se transfiere directamente al buzón de voz de la extensión seleccionada aunque no tenga activado el desvío correspondiente.
 - Reproducir mensaje (seleccionar fichero de audio previamente "subido").
 - Reproduce el mensaje seleccionado y regresa al menú principal.
 - Menú repetir.
 - Regresa al menú principal.
 - Salir.

- Ofrece la locución, "Gracias por su llamada" y la finaliza.



Si está configurada la opción "Transferencia al operador" en cualquier sitio del menú, en caso de marcación errónea (donde proceda) se permiten varios intentos y el último fallido ejecuta una transferencia al **primer operador definido**.

Hay que tener en cuenta que el sistema tiene sus propios avisos disponibles únicamente en inglés y castellano.

Si se personalizan locuciones como la bienvenida de una Operadora Automática en un idioma diferente del inglés o el castellano y luego se utiliza una opción como la de "Transferencia al operador", que saldrá en inglés o en castellano), el efecto puede no ser del agrado del cliente.

Habrá que evitar la medida de lo posible estas situaciones ya que no se pueden personalizar ni eliminar los avisos del sistema.

En el apartado de "Mensajería" de la Operadora Automática existe la posibilidad de activar un desvío a buzón. Se refiere al buzón de voz de la propia Operadora y no existe. Debe permanecer desactivado.

Cuando se tratan las llamadas a través de extensiones desviadas a la Operadora Automática, ésta puede entrar en bucle. Si se utiliza como destino de opción la misma extensión inicialmente receptora de la llamada, se puede [inhibir el segundo desvío](#) con el código *80.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

CREAR UN CALENDARIO (Ejemplo de aplicación sobre Operadora Automática)

Los calendarios se crean a nivel de empresa y pueden ser aplicados a múltiples elementos. En el ejemplo que describimos, se aplica a una Operadora Automática.

El calendario se crea a través del menú de "**Perfil**" del "**Grupo**".

Crear calendario



Acceso y campos fundamentales:

- Grupo ► Perfil ► Calendarios <añadir>
 - **Nombre Calendario:** CA_<código corporativo>_<H o V>_<ordinal>, como por ejemplo, CA_123456_H_1
 - **Schedule Type (tipo de calendario):** H para horas o V para vacaciones
- Grupo ► Perfil ► Calendarios <seleccionar calendario> Añadir.
 - **Event Name:** <nombre del evento>
 - **Hora de evento:** Determinar horarios.
 - **Recurrence Pattern (patrón de repetición):** Determinar el patrón de repetición.

Añadir nuevos eventos si hay varios tramos horarios (mañana, tarde, ...).

En la Operadora Automática definir un menú de horas fuera de oficina y aplicar el calendario. El sistema tomará automáticamente cualquier horario no definido como horario fuera de oficina.

- Grupo ► Servicios ► Operadora Automática <seleccionar Operadora Automática> ► Menús:
 - **Menú Horas fuera de oficina:**

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

■ Saludo en Horas de Oficina: <seleccionar el saludo>

■ Opciones de Menú: Se permite interrumpir la bienvenida para marcar directamente un número de extensión.

■ Horario de Trabajo: <seleccionar el calendario>

■ Resto de opciones:

- Transferencia con aviso (aportar usuario/extensión de destino).
 - Ofrece la locución, "**Su llamada se está estableciendo. Por favor, espere**" y transfiere a destino.
- Transferencia sin aviso (aportar usuario/extensión de destino).
 - Transfiere directamente a destino.
- Transferencia al operador (aportar usuario/extensión de destino).
 - Ofrece la locución, "**Su llamada será atendida en breves momentos. Por favor, permanezca a la espera**" y transfiere a destino. Se pueden configurar varias opciones de este tipo con diferentes destinos en la misma Operadora Automática.
- Transferir a submenú (seleccionar submenú previamente creado).
 - Transfiere directamente a submenú.
- Marcar nombre.
 - No se recomienda su uso. Se necesita directorio de nombres. Ofrece la locución, "**Utilizando las teclas de su teléfono, por favor, introduzca el nombre de la persona con la que desea contactar. Introduzca primero el apellido. Pulse almohadilla en cualquier momento para volver al menú anterior**".
- Marcar extensión.
 - Ofrece la locución, "**Por favor, marque la extensión del usuario con el que desea comunicarse**". Tras recibir la marcación, ejecuta una transferencia con aviso. Si la marcación no es válida, ofrece la locución, "**xxx no es una extensión válida. Por favor, inténtelo de nuevo**".
- Transferir al buzón.
 - Ofrece la locución, "**Por favor, marque la extensión de la persona a la que quiere dejar un mensaje**". La llamada se transfiere directamente al buzón de voz de la extensión seleccionada aunque no tenga activado el desvío correspondiente.
- Reproducir mensaje (seleccionar fichero de audio previamente "subido").
 - Reproduce el mensaje seleccionado y regresa al menú principal.
- Menú repetir.
 - Regresa al menú principal.
- Salir.
 - Ofrece la locución, "**Gracias por su llamada**" y la finaliza.

 Si está configurada la opción "Transferencia al operador" en cualquier sitio del menú, en caso de marcación errónea (donde proceda) se permiten varios intentos y el último fallido ejecuta una transferencia al primer operador definido.

VER NUMERACIÓN DISPONIBLE PARA SERVICIOS SIN PERFIL

En alguna ocasión puede ser necesario liberar un usuario para reasignar su número a otro servicio que no necesita perfil; es el caso, por ejemplo, de la creación de Operadoras Automáticas o Grupos de Salto.

La numeración disponible, se consulta a través del menú de "Recursos" del "Grupo".

Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Recursos ► Números: Los números sin perfil son reutilizables.

VER ESTADO DE REGISTRO DE UN USUARIO EN EL AS 3er Party Registration

Una característica muy interesante permitido por la arquitectura IMS es la capacidad de un sistema autónomo para recibir mensaje de REGISTRO tercera parte de la S - CSCF cada vez que los usuarios se registran a sí mismos en el dominio de IMS. En cuanto a las otras invocaciones El mecanismo se basa en una suma inicial de criterios de filtro, éste se relaciona con el mensaje de REGISTRO SIP y el conjunto de usuarios para los que el AS quiere ser informado en su registro. De esta manera el AS también puede descubrir fácilmente la dirección de la S-CSCF asignada a ese usuario. Podemos concebir que los servicios básicos como el "mensaje de bienvenida" o "Notificación de llamada perdida" podría hacer uso de esta característica.

1. Registro de usuario contra CORE.
 - Tiempo de refresco, 10 minutos (NAT en router, 11 minutos).
2. Registro de CORE contra AS.
 - Se necesita conocer la IP origen del registro para controlar el CAC (SAC aquí).
 - Tiempo de refresco, más o menos 1 hora.
 - Si se provoca un cambio de estado, el SBC lo progrésa inmediatamente.

Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Utilidades ► Registros:
 - **Tipo de usuario final:** Primary
 - **Identidad pública:** <número público> @mfe.telefonica.net
 - **Nombre dispositivo:** <dispositivo asociado>
 - **URI:** sip:sncscmaz1-03sev05.red.ngn.rima-tde.net:7070
 - **Expiration:** Sun Apr 17 20:46:44 CEST 2016
 - **Agente de usuario:** Aastra 6867i/4.1.0.3013
 - **Access info:** eth-location=<dirección IP pública del acceso>
 - **Contador de bloqueo:** 0

VER NÚMERO DE LICENCIAS DE SERVICIOS CONTRATADOS

Algunos servicios como las Comunicaciones Unificadas y las Operadoras Automáticas, son contratables, tienen coste y no se pueden crear sin la licencia correspondiente.

Las licencias disponibles, se consultan a través del menú de "Recursos" del "Grupo".

Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Recursos ► Servicios:
 - **Comunicaciones Unificadas:** Ver máximo disponible y unidades asignadas.
 - **Operadora Automática - Standard:** Ver máximo disponible y unidades asignadas.
 - **Resto de servicios:** Sin límite.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

VER SERVICIOS ASIGNADOS A USUARIOS

Si no hay recursos libres para dar un servicio licenciado (por ejemplo, las Comunicaciones Unificadas), quizás sea porque se hayan asociado indebidamente a un usuario al que no procedía.

Para saber a qué usuarios se han asignado ciertos servicios, se puede hacer una consulta a través del menú de "Recursos" del "Grupo".

Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Recursos ► Servicios de usuario existentes:
 - **Número asignado:** Muestra el número de unidades del servicio que están en uso. Se puede editar el campo para ver los usuarios que utilizan el servicio.

CONMUTACIÓN DE MODO DÍA/NOCHE

En esta plataforma de VoIP tampoco existe una funcionalidad específica de conmutación Día/Noche, por lo que se ha de crear por medio de un desvío especial que envíe las llamadas en horario de trabajo a un destino (por ejemplo, la Operadora Automática) y en horario no laborable, al destino alternativo interesado.

En este caso se aplicará a una extensión un desvío selectivo que permita escoger el destino del mismo en función del número origen.



Si el usuario (extensión receptora de llamadas) en el que se configura el desvío selectivo, es posteriormente seleccionado en la misma llamada (el desvío selectivo va a Operadora Automática y la extensión es un destino de opción de esa OA), la llamada entra en bucle.

Esto se puede evitar poniendo en el destino de opción de la OA el código de [inhibición de desvíos](#), por ejemplo:

- ► Llamada entrante a Ext.2000 ► "Modo día" con desvío selectivo a OA ► opc.1 de OA a 2000 (**entra en bucle**)
- ► Llamada entrante a Ext.2000 ► "Modo día" con desvío selectivo a OA ► opc.1 de OA a *802000 (**no entra en bucle**)

En definitiva, se crearán dos reglas ordenadas en las que:

1. **No se desvían** las llamadas procedentes de la misma empresa (números "conocidos").
2. **Se desvían** todas las llamadas que no coincidan con la regla anterior.



Es imprescindible que figuren al menos dos reglas (una no desviar y otra desviar).

Tiene que quedar primero la regla de "No desviar" y a continuación la del desvío, ya que la evaluación de reglas se hace por orden y la primera que coincide, se ejecuta.

**RECUERDA:**

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Configurar desvío selectivo

**Acceso y campos fundamentales:**

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Llamadas entrantes ► Desvío selectivo de llamadas:
 - Desviar llamadas por defecto a: <aportar destino por defecto>
 - Escuchar tono de aviso cuando una llamada es desviada: <opcional>

Aplicar y añadir reglas:

- Descripción: <nombre de la regla>
- Desviar a:
 - Usar Desvío por defecto a número
 - Desvío a otro número: <aportar destino>
 - No reenviar
- Calendario Tiempo Seleccionado:
- Selected Holiday Schedule:
- Llamadas desde:
 - Cualquier número
 - Los siguientes números de teléfonos:
 - Se añaden los números de la empresa. Si no caben en las 12 casillas, se añade otra regla igual. Como mínimo, habría que meter los números de la sede. Se puede utilizar ? como comodín unitario y/o * como final de número.



La regla creada para no desviar, no evita posibles bucles cuando el usuario en el que se define el desvío selectivo es luego receptor de llamada a través de una opción de Operadora Automática.

Si se utiliza un grupo de salto como destino del desvío selectivo y el usuario en el que configuramos dicho desvío consta como primer agente del grupo, al entrar una llamada, la lógica de salto lo encuentra ocupado y la pasa directamente al siguiente libre.

Si el salto prosigue y debe regresar al usuario inicial, ya se encuentra libre y recibe la llamada con normalidad.

En estos casos, se recomienda colocar al usuario que desvía, al menos, en segundo lugar".

El terminal que controle la conmutación podrá hacerlo por marcación de los códigos adecuados (#76 para activar y #77 para desactivar), si bien se pueden crear unas teclas a tal efecto para facilitar el uso.

Las teclas se crean con suma facilidad desde la [Web de Autogestión de Cliente](#). En este caso, del grupo de "Funcionalidades frecuentes", se crearía una tecla "**ModoDia**" y otra "**ModoNoche**".

Ampliando conocimientos, se muestra un ejemplo de etiquetas para teclas "TOP":

- ► Grupo ► Recursos ► Dispositivos <seleccionar dispositivo>
 - ► Pestaña "Etiquetas específicas": Añadir las siguientes etiquetas:
 - Etiqueta: %TOP_LABEL_1%
 - Valor: Modo Día
 - Etiqueta: %TOP_TYPE_1%
 - Valor: speeddial
 - Etiqueta: %TOP_VALUE_1%
 - Valor: "#76"
 - Etiqueta: %TOP_LABEL_2%
 - Valor: Modo Noche
 - Etiqueta: %TOP_TYPE_2%
 - Valor: speeddial
 - Etiqueta: %TOP_VALUE_2%
 - Valor: "#77"

Por último, rehacer ficheros, recolocarlos y reiniciar terminal.

 En la programación directa de teclas desde el External Web Server de Broadsoft , si el valor a introducir para una etiqueta contiene una almohadilla, se debe aportar entrecerrillado, de no hacerlo así, la programación tomará el valor como un comentario y no funcionará.

Ejemplo: códigos de función como el "#76" y "#77".

Si se crean las teclas desde la web de autogestión de cliente, no se necesita introducir las comillas.

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Las reglas creadas en el desvío selectivo, sirven para enviar las llamadas externas (de números "desconocidos") al destino interesado (OA, grupo o lo que corresponda) en lo que sería el modo día. Si se quiere utilizar como destino en modo noche el buzón de voz o un usuario diferente al receptor donde se establece el desvío selectivo, habrá que establecer a mayores el desvío inmediato correspondiente.

Siempre se pueden crear teclas adicionales para establecer/retirar los otros desvíos interesados.

ENVIAR LLAMADA DIRECTAMENTE A BUZÓN DE VOZ DE EXTENSIÓN (*55)

Para enviar una llamada directamente a buzón de voz, se marca (o aporta como valor de destino) el número de extensión, precedido del código *55 (p.ej.: *552001).

ENVIAR LLAMADA A EXTENSIÓN INHIBIENDO DESVÍOS (*80)

Pues bien, si se pone como destino de la opción de operadora la extensión, precedida del código *80 (p.ej.: *802001), la llamada llega a la extensión "saltándose" todos los posibles desvíos establecidos, por lo que hace caso omiso al desvío selectivo y finaliza en el terminal interesado.

 Para que funcione la facilidad *80, debe constar como servicio del emisor de la llamada.

Si queremos que la Operadora Automática "se salte" los desvíos, debe tener la inhibición en su perfil.

Consulta de servicios en OA:

► Grupo ► Servicios ► Operadora Automática <seleccionar Operadora Automática> ► Utilidades ► Gestión de servicios en terminal

Asignar servicios en OA:

► Grupo ► Servicios ► Operadora Automática <seleccionar Operadora Automática> ► Asignar servicios ► Añadir "Inhibidor de servicios de desvío"

GRABAR FUNCIONES EN BOTONES PROGRAMABLES

La grabación de funciones en botones programables se ha de realizar desde el EWS ya que cualquier modificación local de los terminales se pierde con un recarga de configuración desde DMS.

Los terminales fijos tiene dos teclas programadas con el mismo usuario para disponer de la función "Llamada en espera (L1 y L2).

Actualmente, ya se crean las teclas con suma facilidad desde la web de autogestión de cliente.

Dependiendo del dispositivo y el tipo de tecla, se definen sus funciones con las siguientes nomenclaturas:

Sentencias de configuración en Modulo 1:

- expmod1 key1 type: %UNIT_1_KEY_1_TYPE%
- expmod1 key1 label: %UNIT_1_KEY_1_LABEL%
- expmod1 key1 value: %UNIT_1_KEY_1_VALUE%
- expmod1 key1 line: %UNIT_1_KEY_1_LINE%

Sentencias de configuración en Modulo 2:

- expmod2 key1 type: %UNIT_2_KEY_1_TYPE%
- expmod2 key1 label: %UNIT_2_KEY_1_LABEL%
- expmod2 key1 value: %UNIT_2_KEY_1_VALUE%
- expmod2 key1 line: %UNIT_2_KEY_1_LINE%

Sentencias de configuración en Modulo 3:

- expmod3 key1 type: %UNIT_3_KEY_1_TYPE%
- expmod3 key1 label: %UNIT_3_KEY_1_LABEL%
- expmod3 key1 value: %UNIT_3_KEY_1_VALUE%
- expmod3 key1 line: %UNIT_3_KEY_1_LINE%

Sentencias de configuración en Terminal básico:

- prgkey1 type: %PROG_TYPE_1%
- prgkey1 label: %PROG_LABEL_1%
- prgkey1 value: %PROG_VALUE_1%
- prgkey1 line: %PROG_LINE_1%
- prgkey1 states: %PROG_STATES_1%

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

En los terminales, al definir teclas "TOP" y "PROG", los números ordinales no indican la posición de las teclas. Todas las teclas se van situando desde la zona superior a la inferior simplemente respetando el orden del número final añadido al nombre (nunca quedan huecos al principio ni entre teclas).

En los terminales básicos, las 4 primeras teclas "PROG" están predefinidas en plantilla, por lo que si se crea una de ellas de forma adicional, realmente no se está creando sino modificando, de manera que da la impresión de que sí que respeta la posición.

- **Tecla 1:** Desvío.
- **Tecla 2:** Marcación rápida para acceso a buzón (*86).
- **Tecla 3:** Lista agenda.
- **Tecla 4:** Marcación rápida para captura dentro de grupo (*98).

En los módulos de expansión de teclas, los números ordinales sí que indican la posición física de las teclas.

SUPERVISIÓN DE EXTENSIONES

La supervisión de extensiones se utiliza para ver el estado de otros usuarios. De forma adicional, se facilita la llamada directa a los usuarios supervisados e incluso la atención de sus llamadas entrantes.

Cada terminal de sobremesa (686xi) admite un máximo de 50 supervisiones con independencia del tipo de dispositivo desde el que se registre el supervisado, por lo que no se presenta el menor problema a la hora de supervisar usuarios registrados desde ATA, DECT o Softphone.

El servicio se configura de manera muy sencilla a través de una lista creada para el usuario supervisor (lista Busy Lamp Field - BLF). Posteriormente, en el dispositivo del mismo usuario supervisor, se crean las teclas correspondientes para recibir las alertas que se generen.

Visualmente, se obtienen las siguientes indicaciones en las teclas creadas:

- **Usuario supervisado libre:** LED de tecla apagado e indicación en pantalla, verde.
- **Usuario supervisado Llamando u ocupado:** LED de tecla encendido e indicación en pantalla, roja.
- **Usuario supervisado recibiendo una llamada:** LED de tecla parpadea e indicación en pantalla, amarilla.

La lista de supervisión se configura a través del menú de "**Perfil**" del "**Grupo**".

Crear teclas de supervisión



Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Aplicaciones de cliente:
 - **Busy Lamp Field**
 - **Lista URL: Sip:** blf_<identidad de usuario>@mfe.telefonica.net (p.ej.: blf_91123456@mfe.telefonica.net)
 - Añadir los usuarios interesados.

Una vez definida la lista de supervisión, en el dispositivo del usuario supervisor se añaden las teclas necesarias (dependiendo del número de usuarios a supervisar)

Las teclas se crean con suma facilidad desde la Web de Autogestión de Cliente. En este caso, del grupo de "Funcionalidades frecuentes", se crearía tantas teclas de "Monitorización" como usuarios se supervisen.

Ampliando conocimientos, se muestra un ejemplo de etiquetas para teclas "TOP":

- ► Grupo ► Recursos ► Dispositivos <seleccionar dispositivo>
 - ► Pestaña "Etiquetas específicas": Añadir las siguientes etiquetas:
 - **Etiqueta:** %TOP_TYPE_1%
 - **Valor:** list
 - **Etiqueta:** %TOP_VALUE_1%
 - **Valor:** usuario@mfe.telefonica.net

Por último, rehacer ficheros, recolocarlos y reiniciar terminal.



Si se crean teclas de supervisión en diferentes niveles de una botonera, al recibir la notificación correspondiente, el teclado cambia de nivel automáticamente para mostrar el evento.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesita devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

TERMINAL MULTISUARO

La configuración multisuario permite "añadir" usuarios adicionales en un terminal hasta **un máximo de 18**. Realmente, se permite el registro de 18 entidades SIP además de las 2 que siempre tiene cualquier terminal (principal "L1" y de llamada en espera "L2"). Cada una de las entidades adicionales ha de registrarse desde una tecla creada al efecto en el terminal.

En definitiva, el cliente podrá disponer de sus 2 líneas; "L1" y "L2" en los botones actuales, más otros 18 números diferentes, en otros tantos botones programables (TOP, PROG o EXPAN).



Es importante saber que **un usuario (un número de teléfono), no se puede configurar en más de un terminal**.

Configuración (no se aconseja para terminales básicos 6865i):

La configuración es similar a la que se realiza para otros dispositivos multisuario:

1. Se asocia el segundo usuario a un dispositivo ya configurado como se hace con los terminales inalámbricos (varios usuarios en la misma antena) o los analógicos (varios usuarios en el mismo ATA).
2. Una vez hecha la asociación de usuario al dispositivo, se añade una tecla para darle accesibilidad.

En la plantilla estándar de cualquier terminal, constan como líneas adicionales las comprendidas entre la 3 y la 20.

Tanto la asociación de usuario al dispositivo, como la creación de teclas, **se realiza con suma facilidad desde la [Web de Autogestión de Cliente](#)**. Ambas operaciones se llevan a cabo desde el apartado de "Configuración de terminales".

Para crear una tecla de "**Línea adicional**" por cada usuario SIP asociado a mayores, se utilizan los campos:

- **Teclado:** Seleccionar el que proceda (TOP, PROG, EXPAN1, EXPAN2 o EXPAN3).
- **Pos.:** Seleccionar la posición de la tecla a programar.
- **Funcionalidad:** Seleccionar la funcionalidad frecuente de "Línea adicional".
- **Etiqueta:** Aportar el literal interesado.
- **Valor:** Aportar el usuario (sólo número de teléfono).
- **Línea:** Seleccionar la línea interesada (3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 o 20).
- **Estados:** No aplica.

Actualmente hay un fallo de prestaciones en los modelos de terminal 6867i y 6869i que provocan lentitud en la conmutación entre líneas. Este fallo está relacionado con el envío de paquetes "XSI". Como en Broadsoft sólo utilizamos los mensajes "XSI" en la entrada/salida de grupo de salto, los podemos suprimir ahora con una etiqueta de tipo "XSI_CALL_CENTER" a la que se aplica el valor "0". Esta etiqueta sólo se aplica una vez en el terminal.



La configuración multisuario es incompatible con terminales que gestionen la entrada/salida de grupo de salto (mensajes "XSI").

Las prestaciones "XSI" también afectan a la conmutación entre líneas básicas "L1" y "L2", por lo que su inhibición puede resolver el defecto en otros terminales aunque no estén configurados como multisuario.

El problema de "prestaciones XSI" será corregido en la siguiente versión de firmware que está preparando Mitel para los terminales 686xi. A partir de ese momento, se podrá retirar la etiqueta "XSI_CALL_CENTER".

A modo de ejemplo, se muestran las etiquetas necesarias para crear un usuario adicional ("2do. Número") en la primera tecla de un teclado de expansión:

- ► Grupo ► Recursos ► Dispositivos <seleccionar dispositivo>
 - ► Pestaña "Etiquetas específicas": Añadir las siguientes etiquetas:
 - **Etiqueta:** %UNIT_1_KEY_1_LABEL%
 - **Valor:** <literal interesado (p.ej.: 2do Número)>
 - **Etiqueta:** %UNIT_1_KEY_1_LINE%
 - **Valor:** <3 y sucesivas hasta la 20 (p.ej.: 3)>
 - **Etiqueta:** %UNIT_1_KEY_1_TYPE%
 - **Valor:** <line>
 - **Etiqueta:** %UNIT_1_KEY_1_VALUE%
 - **Valor:** <usuario (sólo número de teléfono)>



Por el momento, la etiquetas "**XSI_CALL_CENTER**" sólo se puede añadir desde el EWS.

Si se hace en último lugar la aportación de la etiqueta "XSI" desde el EWS, no debemos olvidar el rehacer ficheros, recolocarlos y reiniciar el terminal.

Modo de uso en terminales 6867i y 6869i:

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

• Usuario en reposo:

- Botón específico L1 o L2: Apagado.
- Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Apagada.
 - Icono de rótulo: Verde.
- Pantalla: Vista habitual de reposo.

• Usuario recibe llamada:

- Botón específico L1 o L2: Parpadea rápido en verde.
 - LED rojo de alarma (zona superior derecha): Parpadea rápido y de forma intermitente.
- Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Parpadea rápido en rojo.
 - Icono de rótulo: Amarillo.
 - LED rojo de alarma (zona superior derecha): Parpadea rápido y de forma intermitente.
- Pantalla: Muestra información de llamada entrante.

• Usuario atiende llamada:

- Botón específico L1 o L2: Verde fijo.
- Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Roja fija.
 - Icono de rótulo: Rojo.
- Pantalla: Muestra información de llamada conectada.

• Usuario retiene llamada:

- Botón específico L1 o L2: Parpadea lento en verde.
- Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Parpadea lento en rojo.
 - Icono de rótulo: Amarillo.
- Pantalla: Muestra información de llamada retenida.



Dado que la información de cada llamada se va acumulando en la pantalla, también se puede conmutar de la línea de un usuario a otro seleccionándola con las flechas de navegación y pulsando el botón central.

TERMINAL MULTILÍNEA

La configuración multilínea permite "repetir" el mismo usuario en un terminal hasta **un máximo de 6 veces**. Realmente, se permite el registro de 4 entidades SIP más del mismo usuario, añadidas a las 2 que siempre tiene cualquier terminal (principal "L1" y de llamada en espera "L2"). Cada una de las entidades adicionales ha de registrarse desde una tecla creada al efecto en el terminal.

En definitiva, el cliente podrá disponer de 6 líneas del mismo número en su terminal; "L1" y "L2" en los botones actuales, más otras 4 ("L3", "L4", "L5" y "L6"), en otros tantos botones programables (TOP, PROG o EXPAN).



Es importante saber que **un usuario (un número de teléfono), no se puede configurar en más de un terminal**.

Configuración (no se aconseja para terminales básicos 6865i):

En la plantilla estándar de cualquier terminal, consta el usuario asociado, como "registerable" desde las líneas 1, 2, 21, 22, 23 y 24. Las líneas 1 y 2 siempre están habilitadas y las líneas 21, 22, 23 y 24 permanecen inhibidas "por defecto", pero se pueden activar gracias a una etiqueta de tipo "REGISTAR-XX", siendo "XX" el número de línea (21, 22, 23 o 24), en la que se define el dominio de registro "mfe.telefonica.net".

Una vez permitido el registro de la entidad SIP adicional, hay que crear la tecla desde la que se manejará. **Las teclas se crean con suma facilidad desde la [Web de Autogestión de Cliente](#)**. En este caso, del grupo de "Tipos básicos", se crearía una tecla de "**Línea**" por cada identidad SIP asociada a mayores. Los campos a utilizar son:

- **Teclado:** Seleccionar el que proceda (TOP, PROG, EXPAN1, EXPAN2 o EXPAN3).
- **Pos.:** Seleccionar la posición de la tecla a programar.
- **Funcionalidad:** Seleccionar la funcionalidad básica de "Línea".
- **Etiqueta:** Aportar el literal interesado.
- **Valor:** No aplica.
- **Línea:** Seleccionar la línea interesada (21, 22, 23 o 24).
- **Estados:** No aplica.

Actualmente hay un fallo de prestaciones en los modelos de terminal 6867i y 6869i que provocan lentitud en la conmutación entre líneas. Este fallo está relacionado con el envío de paquetes "XSI". Como en Broadsoft sólo utilizamos los mensajes "XSI" en la entrada/salida de grupo de salto, los podemos suprimir ahora con una etiqueta de tipo "XSI_CALL_CENTER" a la que se aplica el valor "0". Esta etiqueta sólo se aplica una vez en el terminal.

  La configuración multilínea es incompatible con terminales que gestionen la entrada/salida de salto (mensajes "XSI").

Las prestaciones "XSI" también afectan a la conmutación entre líneas básicas "L1" y "L2", por lo que su inhibición puede resolver el defecto en otros terminales aunque no estén configurados como multilínea.

El problema de "prestaciones XSI" será corregido en la siguiente versión de firmware que está preparando Mitel para los terminales 686xi. A partir de ese momento, se podrá retirar la etiqueta "XSI_CALL_CENTER".

RECUERDA: A modo de ejemplo, se muestran las etiquetas necesarias para crear una línea adicional ("Línea 3") en la primera teclaTOP de un terminal:

- ► Grupo ► Recursos ► Dispositivos <seleccionar dispositivo>
 - ► Pestaña "Etiquetas específicas": Añadir las siguientes etiquetas:
 - **Etiqueta:** %REGISTRAR-21%
 - **Valor:** <mfe.telefonica.net>
 - **Etiqueta:** %TOP_LABEL_1%
 - **Valor:** <literal interesado (p.ej.: Línea 3)>
 - **Etiqueta:** %TOP_LINE_1%
 - **Valor:** <21>
 - **Etiqueta:** %TOP_TYPE_1%
 - **Valor:** <line>
 - **Etiqueta:** %XSI_CALL_CENTER%
 - **Valor:** <0>

 Por el momento, las etiquetas "**REGISTRAR-XX**" y "**XSI_CALL_CENTER**" sólo se puede añadir desde el EWS.

Si se hace en último lugar la aportación de etiquetas "XSI" y "REGISTRAR" desde el EWS, no debemos olvidar el rehacer ficheros, recolocarlos y reiniciar el terminal.

Modo de uso en terminales 6867i y 6869i:

- **Usuario en reposo:**
 - Botón específico L1 o L2: Apagado.
 - Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Apagada.
 - Icono de rótulo: Verde.
 - Pantalla: Vista habitual de reposo.
- **Usuario recibe llamada:**
 - Botón específico L1 o L2: Parpadea rápido en verde.
 - LED rojo de alarma (zona superior derecha): Parpadea rápido y de forma intermitente.
 - Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Parpadea rápido en rojo.
 - Icono de rótulo: Amarillo.
 - LED rojo de alarma (zona superior derecha): Parpadea rápido y de forma intermitente.
 - Pantalla: Muestra información de llamada entrante.
- **Usuario atiende llamada:**
 - Botón específico L1 o L2: Verde fijo.
 - Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Roja fija.
 - Icono de rótulo: Rojo.
 - Pantalla: Muestra información de llamada conectada.
- **Usuario retiene llamada:**
 - Botón específico L1 o L2: Parpadea lento en verde.
 - Tecla programable "TOP" o "EXPAN": Parpadea lento en rojo.
 - Icono de rótulo: Amarillo.
 - Pantalla: Muestra información de llamada retenida.

 Dado que la información de cada llamada se va acumulando en la pantalla, también se puede comutar de una línea a otra seleccionándola con las flechas de navegación y pulsando el botón central.

TIMBRE SECUENCIAL

El timbre secuencial permite ejecutar una lógica similar a la de un grupo de salto lineal, sin cola ni desbordamiento. La funcionalidad admite un máximo de 5 destinos, como extensiones internas incluidas en MFE u otros terminales asociados a numeraciones externas a MFE (fijos y/o móviles) y la especificación del número de tonos entre ellos.

Para el servicio se pueden definir reglas de aplicación, por lo que puede ser utilizado siempre o sólo para ciertos llamantes. Si se establecen criterios de uso y no se llega a cumplir ninguno, la llamada entra se trata como si el servicio no estuviese activo.

Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Llamadas entrantes ► Timbre secuencial:
 - Utilizar primero localización base: <validar si procede>
 - Número de tonos para localización base: <aportar valor>

- Continuar el proceso de búsqueda si la base de localización está ocupada. <validar si procede>
- Permitir al llamante saltar el proceso de búsqueda. Se asume que el desvío o la mensajería está habilitada. <validar si procede>
- Número teléfono: <aportar destino>
- Número de tonos: <aportar valor>

Aplicar y añadir reglas:

- Descripción: <nombre de la regla>
 - Use sequential ring: <seleccionar si procede>
 - Do not use sequential ring: <seleccionar si procede>
- Calendario Tiempo Seleccionado:
- Selected Holiday Schedule:
- Llamadas desde:
 - Cualquier número
 - Los siguientes números de teléfonos:
 - Se añaden los números de la empresa. Si no caben en las 12 casillas, se añade otra regla igual. Como mínimo, habría que meter los números de la sede. Se puede utilizar ? como comodín unitario y/o * como final de número.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

TIMBRE SIMULTÁNEO

El timbre simultáneo permite ejecutar una lógica similar a la de un grupo de salto simultáneo, sin cola ni desbordamiento. La funcionalidad admite un máximo de 10 destinos, como extensiones internas incluidas en MFE u otros terminales asociados a numeraciones externas a MFE (fijos y/o móviles).

Para el servicio se pueden definir reglas de aplicación, por lo que puede ser utilizado siempre o sólo para ciertos llamantes. Si se establecen criterios de uso y no se llega a cumplir ninguno, la llamada entra se trata como si el servicio no estuviese activo.

El timbre simultaneo es la funcionalidad que permite que suenen el terminal asociado a



Si suena en simultáneo un móvil u otro teléfono desviado a buzón de voz, la llamada se dará por atendida.

Acceso y campos fundamentales:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Llamadas entrantes ► Timbre simultáneo:
 - Timbre simultáneo:
 - Activado: <validar si procede>
 - Desactivado: <validar si procede>
 - Que no suenen mis números de Timbre Simultáneo si ya estoy atendiendo una llamada: <validar si procede>
 - Número teléfono: <aportar destino>

Aplicar y añadir reglas:

- Descripción: <nombre de la regla>
 - Use simultaneous ring personal: <seleccionar si procede>
 - Do not use simultaneous ring personal: <seleccionar si procede>
- Calendario Tiempo Seleccionado:
- Selected Holiday Schedule:
- Llamadas desde:
 - Cualquier número
 - Los siguientes números de teléfonos:
 - Se añaden los números de la empresa. Si no caben en las 12 casillas, se añade otra regla igual. Como mínimo, habría que meter los números de la sede. Se puede utilizar ? como comodín unitario y/o * como final de número.



Si se aplican reglas, es imprescindible que figuren al menos dos (una no desviar y otra desviar).

Tiene que quedar primero la regla de "No desviar" y a continuación la del desvío, ya que la evaluación de reglas se hace por orden y la primera que coincide, se ejecuta.

MENSAJES, AVISOS, LOCUCIONES, MÚSICA EN ESPERA

En general, se pueden personalizar todas las locuciones y mensajes de la plataforma. Se puede "subir" a la empresa cualquier fichero de audio que cumpla con el formato estándar de 8000 Hz, Mono, 32 bits y posteriormente darle uso como bienvenida, saludo, música ...

Los ficheros de audio se pueden generar externamente en un estudio de grabación o un simple PC y también se pueden recuperar de la propia plataforma, por ejemplo, desde un buzón de voz de cliente. Esta última opción es muy sencilla de utilizar; simplemente se graba un mensaje como saludo en el buzón (Tecla de buzón o *86 + opción 2 + opción 1) y se recupera de la mensajería del usuario correspondiente por el menú:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Perfil ► Repositorio de mensajes:

- **Audio:** <buscar fichero para descargar>

Una vez tratada la locución, debería ser eliminada del buzón de voz. Para ello, acceder al menú:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Mensajería ► Saludos:
 - **Saludo si ocupado:**
 - Saludo de sistema: <validar>
 - Saludo personal: <ninguno>
- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Perfil ► Repositorio de mensajes:
 - Audio: <buscar fichero para marcar y borrar>



Para ver las opciones de grabación desde PC, visitar la ayuda del EWS en el sitio: http://ws3gpp4.telefonica.net/Help/es_ES/RecordAnAudioGreeting.htm

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Hay que tener en cuenta que el sistema tiene sus propios avisos disponibles únicamente en inglés y castellano.

Si se personalizan locuciones como la bienvenida de una Operadora Automática en un idioma diferente del inglés o el castellano y luego se utiliza una opción como la de "Transferencia al operador", que saldrá en inglés o en castellano), el efecto puede no ser del agrado del cliente.

Habrá que evitar la medida de lo posible estas situaciones ya que no se pueden personalizar ni eliminar los avisos del sistema.

Con cierta frecuencia, los clientes quieren evitar alguna de las locuciones personalizables, cosa que la plataforma no contempla. Dado el caso, se puede utilizar un fichero de audio que contenga un breve silencio, que tendrá un efecto neutro en la concatenación de locuciones.

Algunos ficheros de audio "vacíos", generan errores y alarmas en la plataforma, por lo que se recomienda encarecidamente el uso del siguiente archivo:

- *silencio.wav*

BUZÓN DE VOZ

Características del buzón de Voz:

- **Tiempo máximo de grabación:** 30 minutos (ampliable excepcionalmente a 200, bajo petición al CT).
- **Tiempo máximo de mensaje:** 5 minutos (a los 4' 45" emite pitidos de aviso y a los 5' ofrece locución de fin de grabación).
- **Tiempo mínimo de mensaje:** 2 segundos.



Cualquier cambio realizado en las características del buzón de voz, tarda unos 10' en hacerse efectivo.

Personalización del buzón de voz individual:

Básicamente se trata de seguir las instrucciones del buzón interactivo; lo habitual en los buzones de cualquier tecnología.

Hay tres modos de acceso:

1. Acceso interno directo desde el dispositivo propio.
2. Acceso interno indirecto a través de otro dispositivo de la empresa (si el usuario propio está desviado a buzón).
3. Acceso externo desde la red pública.

En cualquier caso, lo más habitual es la actualización del saludo, cosa que se hace desde la opción "3", menú de saludos y luego opción "2" para cambiar la locución.



Si no se puede acceder al buzón de voz, es porque no está activado. En ese caso, **hay que desviar el usuario a buzón y depositar un mensaje**.

Al acceder nuevamente al servicio para borrar el mensaje, el buzón ya responde con normalidad.

Menú de buzón:

- **1 Escuchar mensajes**
 - # Guardar mensajes
 - 2 Repetir mensaje
 - 5 Poner el sobre del mensaje (nos da hora, fecha y tlf)
 - 6 Para ir al próximo mensaje
 - 7 Borrar mensaje

 <p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 8 Volver a llamar al que llama (opción retirada en diciembre 2016 para evitar fraude) ◦ 9 Opciones adicionales <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Contestar el actual mensaje ▪ 2 Enviar el actual mensaje ▪ * Menú previo ▪ # Repetir este menú <ul style="list-style-type: none"> • 2 Cambiar saludo por ocupado <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1 Grabar nuevo saludo por ocupado ◦ 2 Poner el saludo actual por ocupado ◦ 3 Poner el saludo predeterminado del sistema ◦ * Menú previo ◦ # Repetir este menú • 3 Cambiar saludo por no respuesta <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1 Grabar nuevo saludo por no respuesta ◦ 2 Poner el saludo actual por no respuesta ◦ 3 Poner el saludo predeterminado del sistema ◦ * Menú previo ◦ # Repetir este menú • 4 Cambiar saludo de buzón de correo por ausencia prolongada <ul style="list-style-type: none"> ◦ 3 Grabar un nuevo saludo por ausencia prolongada ◦ * Menú previo ◦ # Repetir este menú • 5 Escribir y enviar nuevo mensaje • 8 Para cambiar la configuración del depósito de mensajes del buzón de correo <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1 Activar el depósito de mensajes del buzón de correo ◦ 2 Desactivar el depósito de mensajes del buzón de correo ◦ 3 Escuchar el estado del depósito de mensajes del buzón de correo ◦ * Menú previo ◦ # Repetir este menú • * Portal de voz "CON PILOT" <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1 Acceder a su buzón de voz ◦ 3 Ir al menú de saludo ◦ 4 Para cambiar las opciones del desvío de llamadas ◦ 5 Para grabar una nueva locución ◦ 8 Para cambiar la clave de acceso ◦ 9 Para abandonar el portal de voz ◦ # Repetir este menú <p>Desvíos a buzón de voz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activar desvío inmediato al buzón: *21 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Desactivar con: #21 • Activar desvío si ocupado al buzón: *40 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Desactivar con: #40 • Activar desvío si no contesta al buzón: *41 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Desactivar con: #41 <p>Acceso a los buzones desde el interior:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso desde el terminal propio: *86 o tecla "buzón" <ul style="list-style-type: none"> ◦ Contraseña: Desde el 27/11/2017 no hay que aportar contraseña al llamar desde el dispositivo propio (autologado). • Acceso desde otro terminal: Como el acceso a buzón desde un terminal no necesita PIN, la conexión es siempre directa y no se puede interrumpir la locución para cambiar de buzón. No obstante, si el usuario propio se encuentra desviado a buzón, al llamarle desde otro usuario de la empresa, sí que se puede interrumpir la locución con "*"; pedirá el identificador de buzón -que es su número de teléfono- seguido de "#" y posteriormente solicitará la contraseña seguida de "#". <p>Acceso a los buzones desde el exterior:</p> <p>Para acceder a los buzones de voz desde números públicos (ajenos a la empresa), se pueden marcar los siguientes destinos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes del nodo 1 Broadsoft (AS1): 915355305 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Se necesita número de usuario (número de teléfono) y contraseña personalizada (no sirve la antigua contraseña por defecto "0000"). ◦ La contraseña se personaliza accediendo al buzón desde el dispositivo propio (autologado) y seleccionando la opción *8 o bien a través de External Web Server según se describe en el apartado siguiente. • Clientes del nodo 2 Broadsoft (AS2): 917657416 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Se necesita número de usuario (número de teléfono) y contraseña personalizada (no sirve la antigua contraseña por defecto "0000"). ◦ La contraseña se personaliza accediendo al buzón desde el dispositivo propio (autologado) y seleccionando la opción *8 o bien a través de External Web Server según se describe en el apartado siguiente. <p>Cambio de contraseña de acceso a buzón:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Contraseñas: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cambiar contraseña del portal de voz. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escriba la nueva contraseña: Aportar cuatro cifras. ▪ Escriba otra vez la nueva contraseña: Repetir las cuatro cifras.
---	---

RECUERDA:

Ha entrado [Salir]

Opciones:

- Perfil
 - Llamadas Salientes
 - Control de Llamadas
 - Mensajería
 - Utilidades

Contraseñas

Permite cambiar las contraseñas de acceso al portal web y/o al portal de voz.

Aceptar Aplicar Cancelar

La contraseña de este usuario expirado

Cambiar contraseña de acceso web Cambiar contraseña del portal de voz

Reiniciar la contraseña

* Escriba la nueva contraseña:
* Escriba otra vez la nueva contraseña:

Aceptar Aplicar Cancelar

Nunca se deben modificar las opciones globales de acceso al servidor de correo.

Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Mensajería:

- Buzón de voz.
 - Ajustes avanzados.

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Nunca se deben modificar las opciones globales de acceso al servidor de correo.

Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Mensajería:

- Buzón de voz.
 - Ajustes avanzados.

HELP DESK
Ayuda para configuración de elementos en plataforma **BROADSOFT**

Descripción del servicio

Web de Autogestión

AS Broadsoft (EWS)

Terminales CCU y Softph.

Correo de contacto

Mapa del sitio web

En este apartado se incluye información sobre las características e instalación de terminales físicos y del software emulador de terminal (softphone).

RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Por el momento se incluye la siguiente información:

TERMINALES FIJOS:

- [Terminal fijo de gama básica \(Mitel 6865i\).](#)
 - [Tabla de mantenimiento \(Mitel 6865i\).](#)
- [Terminal fijo de gama avanzada \(Mitel 6867i\).](#)
 - [Tabla de mantenimiento \(Mitel 6867i\).](#)
- [Terminal fijo de gama alta \(Mitel 6869i\).](#)
 - [Tabla de mantenimiento \(Mitel 6869i\).](#)
- [Módulo de expansión para terminales fijos \(M685 LCD\).](#)
- [Kit de fijación mural.](#)
- [Recuperación de terminal fijo en caso de firmware defectuoso \(Web recovery\).](#)
- [Solución de problemas en terminales fijos.](#)
- [Transferencia de llamadas desde terminales fijos.](#)
- [Multiconferencia desde terminales fijos.](#)

COMUNICACIONES UNIFICADAS / SOFTPHONE:

- [Comunicaciones Unificadas / Softphone.](#)

ADAPTADORES DE TERMINALES ANALÓGICOS:

- [Adaptador de terminales de 2 puertos \(ATA Mitel TA7102\).](#)
 - [Tabla de mantenimiento \(ATA Mitel TA7102\).](#)
- [Adaptador de terminales de 8 puertos \(ATA Mitel TA7108\).](#)
 - [Tabla de mantenimiento \(ATA Mitel TA7108\).](#)
- [Transferencia de llamadas desde terminales analógicos.](#)

ANTENAS DECT:

- [Antena DECT básica \(IP-DECT 12\).](#)
- [Instalación de antena DECT básica \(IP-DECT 12\).](#)
- [Ampliación de cobertura IP-DECT 12 \(Repetidor de señal DECT\).](#)
- [Terminal DECT básico.](#)
 - [Tabla de mantenimiento DECT básico \(IP-DECT 112\).](#)
- [Actualización de firmware DECT básico \(IP-DECT 12\).](#)
- [Antena DECT profesional \(RFP 35 y RFP 36\).](#)
- [Ampliación de cobertura DECT profesional.](#)
- [Terminales DECT profesionales \(Mitel 622 y Mitel 632\).](#)
 - [Tabla de mantenimiento DECT profesional.](#)
- [Transferencia de llamadas desde terminales DECT.](#)

UNIDAD DE MULTICONFERENCIA:

- [Unidad de multiconferencia \(UC 360\).](#)
 - [Tabla de mantenimiento \(Multiconferencia UC 360\).](#)
- [Transferencia de llamadas desde el terminal de multiconferencia.](#)
- [Accesorio para multiconferencia \(Konfotel 55Wx\).](#)

AURICULARES:

- [Uso general de auriculares.](#)
- [Auriculares para terminales fijos \(Cableados\).](#)
- [Auriculares para terminales fijos \(DECT\).](#)
- [Auriculares para terminales fijos \(Bluetooth\).](#)
- [Auriculares para softphone/PC \(Cableados\).](#)
- [Auriculares para softphone/PC \(DECT\).](#)
- [Auriculares para softphone/PC \(Bluetooth\).](#)

SAI:

- [SAI 550 VA.](#)

GENERALIDADES:

- [Códigos de acceso a servicios.](#)
- [Cliente sin DHCP en VLAN de Datos \(VLAN 21 manual en terminales Mitel\).](#)
- [Llamada en espera.](#)
- [Marcación abreviada 100](#)
- [Presentación en llamadas entrantes.](#)
- [Presentación en llamadas salientes.](#)

En general, los terminales de sobremesa Mitel 68xx con software R4.x proporcionan las siguientes funcionalidades:

- Soporte de hasta 24 líneas SIP (usuarios), con módulo expansor.
- Supervisión de hasta 50 usuarios.
- Cifrado TLS/SRTP.
- Autenticación 802.1x.
- Autenticación mutua (servidor y cliente).
- Interfaz teléfono y web por niveles: perfil usuario/administrador.
- Ficheros configuración.
- Inicio/modelo/MAC/cifrado.
- Packs idiomáticos.
- Plan de marcación local.
- Monitorización: BLF y BLF>List.
- Tecla única transfer/conf.
- Aparcar/retomar llamada.
- Timbres personalizados.
- Alerta prioritaria.
- ACD.
- intrusión.
- Directorios.
- Acceso directorio LDAP.
- Directorio Broadsoft XSI.
- White/black lists de servidor.
- Opciones DHCP: 2,12, 42, 43, 60, 66, 77, 120, 132, 159, 160.
- SNTP.
- RTCP-XR (MOS).
- QOS/TOS/DSCP.
- HTTP(S)/FTP/TFTP.
- Tr-069.
- DNS-SRV.
- LLDP-MED bloqueo teléfono con PIN.
- Streaming RTP.
- Función Intercom.
- Soporte proxy Outbound/back.
- Imagen de fondo de pantalla en 6867/6869.
- Otros:
 - SCA.
 - Grabación.
 - API XML.
 - SDK XML.
 - Paginación.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

TERMINAL FIJO DE GAMA BÁSICA (Mitel 6865i)



- Código comercial: 0A0YV
- Código logístico: 50425000

Características

- Pantalla LCD retroiluminada 3.4" (128x48 pix) monocromo.
- Audio HD.
- Switch Gigabit 2x1Gb (LAN/PC)
- PoE Clase 2 con cambio dinámico al conectar módulos.
- Teclado de navegación con Selección/OK.
- 8 Teclas programables (4 pantallas / 28 teclas en total) con LED / Etiquetas de tecla en papel.
- 2 Teclas de línea con LEDs (hasta 24 líneas con módulo expansor).
- Altavoz y auricular optimizado para banda ancha.
- Soporte angular de 2 posiciones (35° y 60°).
- Puerto modular 4-PIN y DHSG/EHS.
- Teclas con función fija asignada.
- Interfaz XML.
- Manos libres full-duplex.
- Se entrega con cable de red (3m) y documentación: Guía de seguridad y Guía rápida.
- Accesorios disponibles: Módulo de teclas M685 (máximo 3) y Kit de fijación mural.
- Versión de firmware homologada para MFE: 4.3.0.1066 / boot: 1.0.0.F
- Soporte de hasta 24 líneas SIP (usuarios), con módulo expansor.



Desde el martes 25 de julio, los terminales básicos cargan la versión firmware R4.3 SP1. La actualización implica un cambio en la apariencia de la interfaz gráfica, por lo que no afecta a este modelo.

TABLA DE MANTENIMIENTO (Mitel 6865i)

Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento del terminal Mitel 6865i.

Localizar IP	Por menú de dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada).
--------------	--

<p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Desplazar abajo 3 veces hasta "Estado teléfono" (ok). • Desplazar abajo 1 vez hasta "Direcc. IP&MAC" (ok).
	Acceso web	<p><a href="https://<dirección IP>">https://<dirección IP></p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: 19842075
	Fabricante (MAC)	<p>Aastra</p> <ul style="list-style-type: none"> • 00:08:5D:xx:xx:xx
	Versión firmware	<p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Desplazar abajo 3 veces hasta "Estado teléfono" (ok). • Desplazar abajo 4 veces hasta "Información firmware" (ok). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Estado ► Informaciones del sistema ► "Versión firmware" <p>Firmware homologado para MFE: 4.3.0.1066</p>
	Reinicio	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red. <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Desplazar abajo 6 veces hasta "Reiniciar telef." (ok). • ¿Reiniciar tel.? (#). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Reiniciar"
	Reinicio de fábrica	<p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Desplazar abajo 5 veces hasta "Menú admin" (ok). • Contraseña: 19842075 (ok). • Desplazar abajo 4 veces hasta "Ajuste fábrica" (ok). • Desplazar una vez a la derecha (sí). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Restaurar"

TERMINAL FIJO DE GAMA AVANZADA (Mitel 6867i)



- Código comercial: 0A0YW
- Código logístico: 50425008

Características

- Pantalla color retroiluminada de 3.5" QVGA TFT (320x240 pix).
- Audio HD.
- Switch Gigabit 2x1Gb (LAN/PC).
- PoE Clase 2 con cambio dinámico al conectar módulos.
- Teclado de navegación con Selección/OK.
- 6 Teclas programables (4 pantallas / 20 teclas en total) con LED / Etiquetas LCD en pantalla.
- 4 Teclas contextuales (18 opciones) según comunicación en curso.
- Soporte de cascós / Cascos USB.
- Teclas con función personalizable.
- 18 Softkeys contextuales sobre 4 teclas.
- 2 Teclas de línea con LEDs (hasta 24 líneas con módulo expansor).
- 1 Puerto USB 2.0.
- Altavoz y auricular optimizado para banda ancha.
- Soporte angular de 2 posiciones (35° y 60°).
- Puerto modular 4-PIN y DHSG/EHS.
- Interfaz XML.
- Manos libres full-duplex.
- Se entrega con cable de red (3m) y documentación: Guía de seguridad y Guía rápida.
- Accesorios disponibles: Módulo de teclas M685 (máximo 3) y Kit de fijación mural.
- Versión de firmware homologada para MFE: 4.3.0.1066 / boot: 1.0.1.B
- Soporte de hasta 24 líneas SIP (usuarios), con módulo expansor.



Desde el martes 25 de julio, los terminales avanzados cargan la versión firmware R4.3 SP1. La actualización implica un cambio en la apariencia de la interfaz gráfica, que pasa de fondo oscuro a claro, modifica iconos de pantalla, imagen de fondo y salvapantallas, además de mostrar más información sobre el registro de llamadas.

TABLA DE MANTENIMIENTO (Mitel 6867i)

RECUERDA:

Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento del terminal Mitel 6867i.

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesita desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Localizar IP Acceso web Fabricante (MAC) Versión firmware Reinicio Reinicio de fábrica	<p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). • Desplazar abajo una vez hasta "Red". <p>https://<dirección IP></p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: 19842075 <p>Aastra</p> <ul style="list-style-type: none"> • 00:08:5D:xx:xx:xx <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Estado ► Informaciones del sistema ► "Versión firmware" <p>Firmware homologado para MFE: 4.3.0.1066</p> <p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red. <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Desplazar a la derecha 4 veces hasta "Reiniciar" (elegir). • ¿Reiniciar tel.? (reiniciar). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Reiniciar" <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Botón "Avanzado". • Contraseña: 19842075 (intro). • Desplazar a la derecha 8 veces hasta "Reset" (elegir). • Ajuste fábrica (elegir). • Desplazar a la izquierda una vez hasta "Sí". "Cuando la operación haya terminado, el teléfono se reiniciará automáticamente" (reset). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Restaurar"
---	--

TERMINAL FIJO DE GAMA ALTA (Mitel 6869i)

Características													
 <p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<p>Código comercial: 0A0Z3 Código logístico: 50425009</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla color retroiluminada de 4.3" QVGA TFT (480x270 pix). • Audio HD. • Switch Gigabit 2x1Gb (LAN/PC). • PoE Clase 3. • Teclado de navegación con Selección/OK. • 12 Teclas programables (4 pantallas / 40 teclas en total) con LED / Etiquetas LCD en pantalla. • 5 Teclas contextuales (18 opciones) según comunicación en curso. • Soporte de cascos / Cascos USB. • Teclas con función personalizable. • 24 Softkeys contextuales sobre 5 teclas. • 2 Teclas de línea con LEDs (hasta 24 líneas con módulo expansor). • 1 Puerto USB 2.0. • Altavoz y auricular optimizado para banda ancha. • Soporte angular de 2 posiciones (35° y 60°). • Puerto modular 4-PIN y DHSG/EHS. • Interfaz XML. • Manos libres full-duplex. • Se entrega con cable de red (3m) y documentación: Guía de seguridad y Guía rápida. • Accesorios disponibles: Módulo de teclas M685 (máximo 3) y Kit de fijación mural. • Versión de firmware homologada para MFE: 4.3.0.1066 / boot: 1.0.1.B • Soporte de hasta 24 líneas SIP (usuarios), con módulo expansor. 												
	<p> Desde el lunes 31 de julio, los terminales de gama alta cargan la versión firmware R4.3 SP1. La actualización implica un cambio en la apariencia de la interfaz gráfica, que pasa de fondo oscuro a claro, modifica iconos de pantalla, imagen de fondo y salvapantallas, además de mostrar más información sobre el registro de llamadas.</p>												
<p>TABLA DE MANTENIMIENTO (Mitel 6869i)</p>	<p>Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento del terminal Mitel 6869i.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 25%;">Localizar IP</td><td>Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). • Desplazar abajo una vez hasta "Red".</td></tr> <tr> <td style="width: 25%;">Acceso web</td><td>https://<dirección IP> • Usuario: admin • Contraseña:19842075</td></tr> <tr> <td style="width: 25%;">Fabricante (MAC)</td><td>Aastra • 00:08:5D:xx:xx:xx</td></tr> <tr> <td style="width: 25%;">Versión firmware</td><td>Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). Por menú web: • ► Estado ► Informaciones del sistema ► "Versión firmware" Firmware homologado para MFE: 4.3.0.1066</td></tr> <tr> <td style="width: 25%;">Reinicio</td><td>Físico: • Desconectar y conectar cable de red. Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Desplazar a la derecha 4 veces hasta "Reiniciar" (elegir). • ¿Reiniciar tel.? (reiniciar). Por menú web: • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Reiniciar"</td></tr> <tr> <td style="width: 25%;">Reinicio de fábrica</td><td>Por menú de dispositivo:</td></tr> </tbody> </table>	Localizar IP	Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). • Desplazar abajo una vez hasta "Red".	Acceso web	https://<dirección IP> • Usuario: admin • Contraseña: 19842075	Fabricante (MAC)	Aastra • 00:08:5D:xx:xx:xx	Versión firmware	Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). Por menú web: • ► Estado ► Informaciones del sistema ► "Versión firmware" Firmware homologado para MFE: 4.3.0.1066	Reinicio	Físico: • Desconectar y conectar cable de red. Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Desplazar a la derecha 4 veces hasta "Reiniciar" (elegir). • ¿Reiniciar tel.? (reiniciar). Por menú web: • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Reiniciar"	Reinicio de fábrica	Por menú de dispositivo:
Localizar IP	Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). • Desplazar abajo una vez hasta "Red".												
Acceso web	https://<dirección IP> • Usuario: admin • Contraseña: 19842075												
Fabricante (MAC)	Aastra • 00:08:5D:xx:xx:xx												
Versión firmware	Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Sin desplazar "Estado" (elegir). Por menú web: • ► Estado ► Informaciones del sistema ► "Versión firmware" Firmware homologado para MFE: 4.3.0.1066												
Reinicio	Físico: • Desconectar y conectar cable de red. Por menú de dispositivo: • Botón de configuración (rueda dentada). • Desplazar a la derecha 4 veces hasta "Reiniciar" (elegir). • ¿Reiniciar tel.? (reiniciar). Por menú web: • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Reiniciar"												
Reinicio de fábrica	Por menú de dispositivo:												

	<ul style="list-style-type: none"> • Botón de configuración (rueda dentada). • Botón "Avanzado". • Contraseña: 19842075 (intro). • Desplazar a la derecha 8 veces hasta "Reset" (elegir). • Ajuste fábrica (elegir). • Desplazar a la izquierda una vez hasta "Sí". "Cuando la operación haya terminado, el teléfono se reiniciará automáticamente" (reset). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Modo de funcionamiento ► Reset ► "Restaurar" 	
--	--	--

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

MÓDULO DE EXPANSIÓN PARA TERMINALES FIJOS (M685 LCD)



- Código comercial: 0A0YX
- Código logístico: 50425011

Características

- Válido para los terminales 6865/67/69.
- Pantalla LCD en color.
- 28 Teclas con LED, en cada 1 de las 3 páginas (84 teclas).
- Posibilidad de encadenar hasta 3 módulos M685 para un total de 252 teclas programables para monitorización (BLF) o marcación rápida, por ejemplo. Broadsoft limita que cada extensión sólo pueda supervisar a un máximo de 50 usuarios. El resto de teclas servirán para marcación rápida u otras funciones.
- Diseño PoE smart.
- Alimentados desde el propio teléfono.
- No se requiere alimentador por separado.
- Los teléfonos SIP 6865/6867 cambian de clase PoE 2 a Clase PoE 3 cuando se les conecta uno o más módulos M685.
- El teléfono SIP 6869 mantiene clase PoE 3 cuando se le conecta uno o más módulos M685.

KIT DE FIJACIÓN MURAL

**Características**

- Sin código comercial. Se solicita directamente a logística.

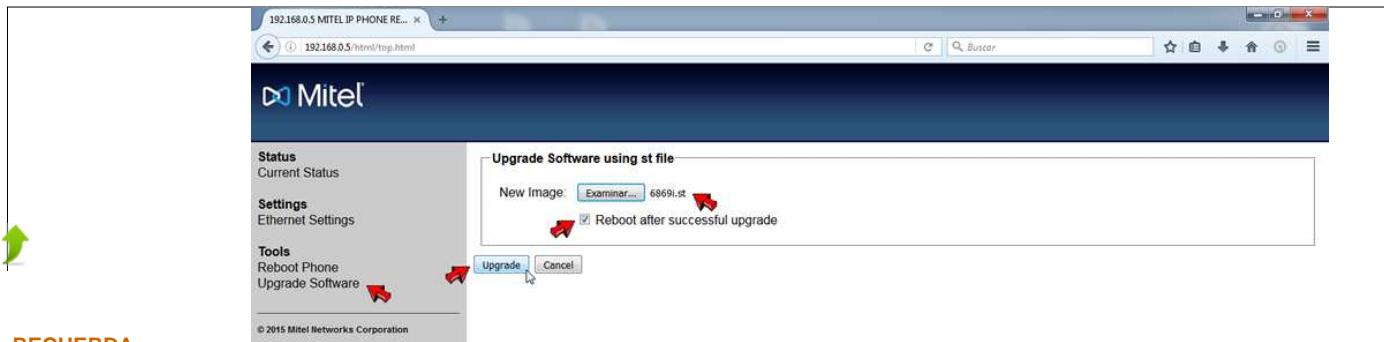
RECUPERACIÓN DE TERMINAL FIJO EN CASO DE FIRMWARE DEFECTUOSO (Web recovery)

En alguna ocasión podrían llegar a cliente terminales con firmware en mal estado, en versión no compatible con el servicio o simplemente se puede deteriorar el firmware si se interrumpe el proceso de actualización en el arranque. Si se diera el caso, se puede cargar en local una versión válida del software que permitirá ejecutar un arranque correcto en versión homologada. El procedimiento a seguir es el siguiente:

- Al conectar la alimentación del terminal se encienden todos los LED de las teclas; en el momento en que se apagan, se **pulsan a la vez los botones # y 1** y se mantienen un tiempo, hasta que el terminal pasa de la fase "LLDP" a "DHCP" y entra nuevamente en "LLDP".
- Poco tiempo después de liberar los botones, en display aparece la dirección IP asumida por el teléfono.



- Desde un PC conectado en la misma LAN que el terminal, se hace la conexión con su web (dirección IP mostrada).
- La web de recuperación ofrecerá la posibilidad de actualizar el fichero de firmware.

**RECUERDA:**

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

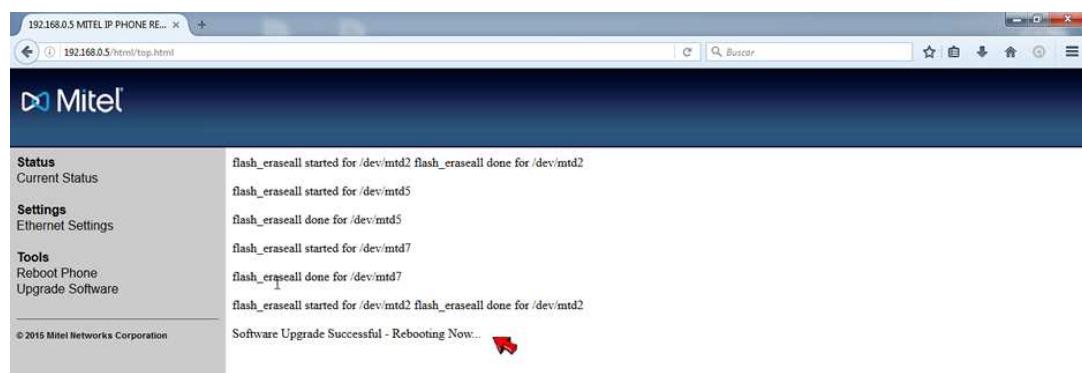
► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

- Una vez finalizada la carga de firmware, se puede cerrar el navegador, ya que el terminal se reiniciará para realizar el arranque estándar.



Desde este enlace puedes descargar un fichero que contiene los tres archivos de firmware homologados para cada uno de los tres terminales MFE Mitel. Lógicamente, hay que descomprimir el fichero ".zip" y cargar en cada caso el archivo de firmware ".st" correspondiente (6865i.st, 6867i.st o 6869i.st). Hay que tener en cuenta que la recuperación sólo funciona recargando el mismo firmware que estuviese instalado; no se puede utilizar el proceso de "recovery" para actualizar firmware.

- [firmware_fijos_mitel_v4_1.zip](#)
- [firmware_fijos_mitel_v4_3.zip \(actual\)](#)



Si se inicia el proceso de recuperación, el terminal queda en estado "web recovery" hasta que obtiene un firmware. **Si no hay firmware para entregar o no es válido, el teléfono no sale de ese estado aunque se reinicie.**

Los terminales sólo suben una vez cada 24 horas al DMS para obtener cambios. Si se necesitan antes, hay que reiniciar el terminal. Los terminales se pueden reiniciar desde el AS por medio de una notificación SIP (si está registrado).

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN TERMINALES FIJOS

Se muestran en este apartado algunos problemas conocidos y sus posibles soluciones.

- **Si suenan los botones numéricos y el terminal no saca la marcación.**
 - Hay que desactivar el teclado.
 - **Terminales básicos:** ► Pulsar el botón "Settings" ► Bajar hasta "Preferencias" (intro) ► Bajar hasta "Teclado activo" (intro) ► Bajar hasta "Des" (estab) ► Colgar.
 - **Terminales avanzados y/o de gama alta:** ► Pulsar el botón "Settings" ► Marcado (ok) ► Des. (guardar) ► Salir.

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS DESDE TERMINALES FIJOS

El proceso de transferencia de llamadas desde los terminales fijos, es el siguiente:

- **Transferencia con consulta desde terminales básicos (6865i):** Con llamada establecida ► Pulsar el botón de reenviar (botón con imagen de teléfono descolgado con flecha) ► Teclear destino ► Pulsar el botón de marcar (botón derecho del teclado de navegación) ► Esperar a descolgado, consultar y pulsar el botón de reenviar (botón con imagen de teléfono descolgado con flecha) o colgar.
- **Transferencia con consulta desde terminales avanzados y/o de gama alta (6867i y 6869i):** Con llamada establecida ► Pulsar el botón de "Reenviar" ► Teclear destino ► Pulsar el botón de "Marcar" ► Esperar a descolgado, consultar y pulsar el botón de "Reenviar" o colgar.

- **Transferencia ciega desde terminales básicos (6865i):** Con llamada establecida ► Pulsar el botón de reenviar (botón con imagen de teléfono descolgado con flecha) ► Teclear destino ► Pulsar el botón de reenviar (botón con imagen de teléfono descolgado con flecha).
- **Transferencia ciega desde terminales avanzados y/o de gama alta (6867i y 6869i):** Con llamada establecida ► Pulsar el botón de "Reenviar" ► Teclear destino ► Pulsar el botón de "Reenviar".



RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesita devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Si hay una comunicación establecida en "L1" y entra otra llamada por "L2" (llamada en espera), en display sólo se muestran las opciones de "Contestar" o "Ignorar" la nueva llamada.

Para transferir la comunicación "al habla" antes de atender la nueva (en espera), se debe recuperar la señalización de la primera, pulsando el botón "L1". En pantalla volverán a aparecer las opciones iniciales, incluida la de "Reenviar".

Esta nota es válida para todos los modelos de sobremesa, si bien el terminal básico, tiene unas opciones de transferencias diferentes a las descritas.

En el terminal de Gama Avanzada, el botón "Reenviar" está duplicado; se puede utilizar indistintamente el botón con imagen de teléfono descolgado con flecha o el de "Reenviar" ofrecido en pantalla.

MULTICONFERENCIA DESDE TERMINALES FIJOS

La funcionalidad de llamadas múltiples desde los terminales fijos, presenta tres posibilidades:

1. **Todos los terminales pueden hacer llamada a tres** (usuario llamante más 2), por disponer de dos líneas del mismo usuario (L1, propia y L2 para llamada en espera).
2. **Todos los usuarios disponen del servicio "N-Way conference call" que les permite establecer conferencia a 15** (usuario llamante más 14).
3. **Si se configura el "Puente de Multiconferencia"** (servicio adicional que necesita un número de NGN), **el cliente puede organizar multiconferencias sin límite**.

- **Llamada a tres desde terminales básicos (6865i):** ► Pulsar el botón de retener (botón con imagen de teléfono descolgado con guión) ► Destino (marcar) ► Hablar.
- **Llamada a tres desde terminales avanzados y/o de gama alta (6867i y 6869i):** Con llamada establecida, aparece en pantalla el botón "Reenviar". ► Pulsar "Reenviar" ► Destino (marcar) ► Hablar.
- **"N-Way conference call" desde terminales básicos (6865i):** ► Pulsar el botón de conferencia (botón con imagen de tres muñecos) ► Destino (marcar) ► Hablar ► Repetir el proceso hasta unir 14 destinos a la conferencia.
- **"N-Way conference call" desde terminales avanzados y/o de gama alta (6867i y 6869i):** Con llamada establecida, aparece en pantalla el botón "Conferencia". ► Pulsar "Conferencia" ► Destino (marcar) ► Hablar ► Repetir el proceso hasta unir 14 destinos a la conferencia.

COMUNICACIONES UNIFICADAS / SOFTPHONE

A diferencia de otras plataformas, las CCUU de Broadsoft no se ofrecen desde una web, sino que se implementan en una aplicación que contiene además el softphone; quiere esto decir que las llamadas del usuario fijo de CCUU se cursan directamente por la red fija como VoIP tanto si se establecen desde un ordenador (PC o MAC), como si se establecen desde un dispositivo móvil como un Smartphone, iPhone, iPad o Tablet. En el caso de los dispositivos móviles, las llamadas consumen recursos de "Datos", no de GSM.

Desde estos enlaces puedes descargar el software para PC, la guía rápida del Business Communicator y los manuales de los diferentes dispositivos donde se puede instalar (las aplicaciones que se ofrecen ya están personalizadas para Movistar).

- [FlexApp.bc-uc.win-21.6.4.145.zip](#)
- [FlexApp.bc-uc.osx-21.6.4.86.dmg](#)
- [guia_rapida_btbc_desktop.pdf](#)
- [Manual de usuario CCUU iPad_FlexApp.pdf](#)
- [Manual de usuario CCUU iPhone_FlexApp.pdf](#)
- [Manual de usuario CCUU PC y MAC_FlexApp.pdf](#)
- [Manual de usuario CCUU Smartphone Android_FlexApp.pdf](#)
- [Manual de usuario CCUU Tablet Android_FlexApp.pdf](#)

Las aplicaciones para móvil y tablet están disponibles en los repositorios de aplicaciones de "[GooglePlay](#)" y "[AppStore](#)", con el nombre de "**Movistar FlexApp**".

Para Android (GooglePlay) hay una aplicación única "1.0.0.0 (22.0.1)" que distingue entre móvil y tablet al instalarse.

Para iOS (AppStore) hay una aplicación de móvil y otra de tablet, ambas en versión "22.0.11".



En la nueva versión de software para CCUU "FlexApp", ya no es necesario aportar el dominio de registro. Al estar personalizadas para Movistar, se ha incluido en el proceso de conexión.

Un usuario puede estar registrado desde 4 dispositivos a la vez, siempre que sea uno de cada tipo, esto es:

- Un terminal Mitel.
- Un Softphone.
- Un Móvil.
- Una Tablet.

Si el cliente registra su usuario de CCUU desde, por ejemplo, un segundo móvil, éste se registra, pero a la vez cierra la sesión del anterior.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



El usuario de CCUU se crea de forma sencilla, cómoda y eficaz desde la [web de autogestión de cliente](#).

El usuario de CCUU se crea de forma sencilla, cómoda y eficaz desde la web de autogestión de cliente. No obstante, a continuación se muestran los pasos a tener en cuenta para hacer una asignación manual del servicio.

- Next Generation Network - NGN (GEMA)
 1. El usuario tiene que disponer de las identidades públicas adecuadas para softphone, móvil y tablet (responsabilidad del CT).
 - <número de usuario>_soft@mfe.telefonica.net
 - <número de usuario>_mobile@mfe.telefonica.net
 - <número de usuario>_tablet@mfe.telefonica.net
- External Web Server - EWS
 1. Es importante comprobar que existen licencias disponibles para asignar a los usuarios correspondientes en:
 - ► Grupo ► Recursos ► Servicios
 2. Si no hay licencias disponibles, quizás estén asignadas de forma improcedente a otro usuario. Se pueden ver los usuarios que disponen de licencia en:
 - ► Grupo ► Recursos ► Servicios de usuarios existentes
 3. Si existen licencias disponibles, se asignan a usuario en:
 - ► Grupo ► Perfil ► Usuario <seleccionar usuario> ► Asignar servicios <Añadir CCUU>
 4. Se activa además la Mensajería instantánea y presencia integrada (MI&P) para poder hacer uso del LED de presencia y compartir escritorio.
 - ► Grupo ► Perfil ► Usuario <seleccionar usuario> ► Mensajería ► "MI&P Integrado" <activar>
 5. Hay que añadir los perfiles de los dispositivos de CCUU (BC) en:
 - ► Grupo ► Perfil ► Usuario <seleccionar usuario> ► Control de llamadas ► Apariencia de llamada compartida
 - Marcar las opciones de:
 - Alert all appearances for Click-to-Dial calls
 - Alert all appearances for Group Paging calls
 - Allow Call Retrieve from another location
 - Convenio Múltiple de Llamada: <activado>
 - Allow bridging between locations
 - Habilita notificaciones de Llamada Aparcada
 - Añadir los perfiles para softphone, móvil y tablet:
 - <número de usuario>_soft@mfe.telefonica.net
 - <número de usuario>_mobile@mfe.telefonica.net
 - <número de usuario>_tablet@mfe.telefonica.net
 6. Editando uno por uno los dispositivos BC (soft, mobile y tablet), se puede "saltar" a la configuración de cada dispositivo. Hay que seleccionar el uso de "credenciales específicas" con nombre de usuario del tipo "912648545@mfe.telefonica.net". Además, hay que aportar una contraseña "inventada" (sirve un simple 1234). En las etiquetas de los dispositivos, verificamos que consta el SBC accesible desde Internet que corresponda: "publico.sbc1.mfe.ngn.rima-tde.net", "publico.sbc2.mfe.ngn.rima-tde.net" ... (estos dominios sólo se resuelven por DNS tipo "A").
- Web de Autogestión de Cliente - WAGC:
 1. Sobre el usuario interesado, aportar la contraseña de acceso (debería de hacerlo el administrador de la Empresa).
 2. Descargar e instalar el software "[FlexApp.bc-uc](#)" de Broadsoft.
 - El software para PC y/o MAC se descarga de la WAGC.
 - Las app para iOS se descargan del AppStore.
 - Las app para Android se descargan del PlayStore.
 3. Iniciar la aplicación y registrar el usuario con:
 - **Usuario:** <identidad pública - IMPU>@mfe.telefonica.net
 - **Contraseña:** <La que haya definido el administrador por la web de autogestión>



La aplicación de CCUU es un cliente compacto de VoIP que trabaja por Internet (sin QoS), presentando el número fijo como identidad en las llamadas salientes a fijos y el Número de Cabecera Móvil - NCM en las salientes a móviles.

Requisitos para instalar en PC y MAC.-

- **Software:**
 - FlexApp.bc-uc.osx-21.6.4.86 / FlexApp.bc-uc.win-21.6.4.145
- **Sistema operativo:**
 - Mac OS 10.10 Yosemite, Mac OS 10.11 El Capitan, Mac OS 10.12 Sierra, Windows 7, Windows 8/8.1, or Windows 10 (sólo Vista

Clásica).

- El espacio de instalación es de aproximadamente 125 megabytes (MB) en OS X y 215 MB en Windows.
- Para llamadas de voz se requieren tarjeta de sonido, altavoces y micrófono.
- Para videollamadas, se requiere una cámara web.

- **Condiciones adicionales:**
 - Se requiere un mínimo de 2 GB de memoria de acceso aleatorio (RAM).
 - Se recomienda una CPU de 1,5 GHz como mínimo. Se recomienda una CPU de doble núcleo como mínimo para videollamadas.
 - Se recomienda Open Graphics Library (OpenGL) 1.5 o superior.
- **Para vídeo de alta definición (HD) (sólo disponible con suficiente ancho de banda), se recomienda lo siguiente:**
 - Cámara HD.
 - Pantalla compatible con resolución HD.
 - Quad Core x86 o equivalente como mínimo.

RECUERDA: **Requisitos para instalar en Smartphone Android.-**

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

- **Software:** Movistar FlexApp
- **Sistema operativo:** Android OS 4.2 o superior
- **Condiciones adicionales:**
 - CPU Dual-core o superior
 - Mínimo 1 GB de RAM
 - Juego de instrucciones: ARMv7
 - Resolución de pantalla mínima 320 x 480
- **Dispositivos homologados:**
 - Samsung Galaxy S7 (G930F) - OS 6
 - Motorola Moto G (XT1032) - OS 5
 - Google Nexus 5 (LG) - OS 4.4.4
 - Google Nexus 6P (Huawei) - OS 7
 - Google Pixel 5" - OS 7.x
 - LG G5 - OS 6

Requisitos para instalar en Tablet Android.-

- **Software:**
 - Movistar FlexApp
- **Sistema operativo:**
 - Android OS 4.2 o superior
- **Condiciones adicionales:**
 - CPU Dual-core o superior
 - Mínimo 1 GB de RAM
 - Juego de instrucciones: ARMv7
 - Resolución de pantalla mínima 1280 x 800
- **Dispositivos homologados:**
 - Huawei MediaPad M2 8.0" - OS 5.1
 - Samsung Galaxy Note 10.1" - OS 4.3
 - Samsung Galaxy Tab S2 8.0" (SM-T715) - OS 6.0
 - Sony Xperia Z4 (SGP771) - OS 6
 - Google Pixel C - OS 7.0

Requisitos para instalar en iPhone.-

- **Software:**
 - Movistar FlexApp
- **Sistema operativo:**
 - iOS 8, iOS 9 o iOS 10 sobre iPhone 4S o superior
- **Dispositivos homologados:**
 - iPhone 5S - iOS 8.4.1
 - iPhone 6 - iOS 9.3.5
 - iPhone 6 plus - iOS 10.0.1
 - iPhone 6S - iOS 10.0.1
 - iPhone 6S plus - iOS 9.3.5
- La app no está validada para iPods aunque estos dispositivos cumplen con los requisitos especificados.

Requisitos para instalar en iPad.-

- **Software:**
 - Movistar FlexApp
- **Sistema operativo:**
 - iOS 8, iOS 9 o iOS 10 sobre iPad 2 o superior
- **Dispositivos homologados:**
 - iPad 2 - iOS 8.4.1
 - iPad Air 2 - iOS 10.0.1
 - iPad Pro 9" - iOS 9.3.5
 - iPad Mini 4 - iOS 9.3.5
 - iPad Pro 12" - iOS 10.0.1

 La lista de dispositivos homologados nos indica sobre qué dispositivos se ejecutaron pruebas oficiales de funcionamiento. Esto no implica necesariamente que el resto de dispositivos no contenidos en la relación sean incompatibles con la App de CCUU.

Con respecto a los **SmartPhone Android de fabricantes orientales** como Huawei o Xiaomi, podemos decir que tienen una interfaz propietaria que gestiona los datos a su modo particular. Esta gestión de datos, en general, suele dar problemas con las aplicaciones de VoIP y mensajería instantánea.

**RECUERDA:**

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite devolver manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Como el comportamiento descrito no es configurable, se recomienda mantener la conexión de **datos móviles** como "**Siempre disponible**", para evitar la incomunicación de la App de CCUU.

En los terminales iPhone, en función del SO instalado, la aplicación queda "dormida" cuando está en segundo plano. Con la versión correcta de la App de CCUU (22.0.x), esto no debería ocurrir.

Cuando todos los clientes dispongan de la aplicación Movistar FlexApp en sus terminales, se activará en red una funcionalidad que optimizará todavía más las notificaciones a móviles y tablets.

ADAPTADOR DE TERMINALES DE 2 PUERTOS (ATA Mitel TA7102)

El adaptador de terminales analógicos es un dispositivo de voz totalmente "plug and play", por lo que no debería ser necesario manipular su configuración en ningún caso.

**Características**

- Dispone de función de adaptador analógico, gateway y control QoS.
- Facilidad de despliegue y de gestión con autoprovisión (o programación con interfaz web), lo que facilita la instalación inicial.
- Soporte de hasta 2 líneas SIP (usuarios).

- Código comercial: 0A0Z2
- Código logístico: 50425019

Algunas generalidades:

- En MFE se hará uso de la función de adaptador analógico para conexión de Fax grupo 3 de cliente.
- Significado de los LED:
 - **Ready:** Cuando está iluminado, el dispositivo está listo para iniciar o recibir una llamada.
 - **In-Use:** Cuando está iluminado, al menos una de las líneas FXS/FXO está en uso.
 - **ETH:** Informa sobre el estado de la red conectada a esa entrada.
 - **Power:** Cuando está iluminado, la unidad TA 7102/7108 está alimentada.
- Si fuese necesario, se puede hacer un reset de fábrica pulsando el botón de reset hasta que se enciendan todos los LED. Al menos la interfaz LAN quedará con la dirección IP fija 192.168.0.10.



La conexión con la red local se hace a través de la interfaz WAN.

Se puede conectar cualquier dispositivo con una interfaz analógica estándar al ATA de Mitel. Los datos de voltaje y amperaje compatibles son:

- **V = 48,6 VDC**
- **I = 30 mA**

Es importante tener en cuenta que si se conectan terminales de voz a estos ATAs sólo dispondrán de las funcionalidades básicas, esto es, de la posibilidad de hacer y recibir llamadas. Si se desean más funcionalidades para gestionar las llamadas, se debe optar por cualquier terminal IP, cableado o inalámbrico.

Desde Telefónica no se puede garantizar al 100% el funcionamiento de todos los dispositivos conectados al ATA y en cualquier caso, no se presta el servicio de mantenimiento sobre los mismos si son propiedad de cliente.



Con respecto a la posible conexión de alguna unidad de intercomunicación o portero automático, se han hecho pruebas satisfactorias con el siguiente equipo:

https://www.2n.cz/es_ES/productos/intercomunicadores/2n-helios-uni

<https://wiki.2n.cz/hanun/inst/latest/en>

<https://wiki.2n.cz/hanun/inst/latest/en/3-funkce-a-uziti/3-3-popis-funkce>

TABLA DE MANTENIMIENTO (ATA Mitel TA7102)

Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento del adaptador de terminales analógicos ATA Mitel TA7102.

<p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite devío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Localizar IP</td><td style="padding: 5px;">Desde un terminal analógico conectado a un puerto de teléfono: <ul style="list-style-type: none"> • Marcar la secuencia *#*0; una locución especificará, dígito a dígito, la dirección IP de la interfaz WAN (la locución se ofrece en inglés). </td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Acceso web</td><td style="padding: 5px;">http://<dirección IP> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: 22222 </td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Fabricante (MAC)</td><td style="padding: 5px;">Mediatrix Telecom <ul style="list-style-type: none"> • 00:90:F8:xx:xx:xx </td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Versión firmware</td><td style="padding: 5px;">Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► System ► "Information" Firmware homologado para MFE: 2.0.33.642 </td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Reinicio</td><td style="padding: 5px;">Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red o pulsar brevemente el botón de reset. Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► Reboot ► "Reboot" </td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Reinicio de fábrica</td><td style="padding: 5px;">Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Pulsar el botón de reset hasta que luzcan fijos todos los LED del frontal. Por menú: <ul style="list-style-type: none"> • ► Management ► Firmware upgrade ► Firmware packs installed ► "Factory reset" </td></tr> </table>	Localizar IP	Desde un terminal analógico conectado a un puerto de teléfono: <ul style="list-style-type: none"> • Marcar la secuencia *#*0; una locución especificará, dígito a dígito, la dirección IP de la interfaz WAN (la locución se ofrece en inglés). 	Acceso web	http://<dirección IP> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: 22222 	Fabricante (MAC)	Mediatrix Telecom <ul style="list-style-type: none"> • 00:90:F8:xx:xx:xx 	Versión firmware	Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► System ► "Information" Firmware homologado para MFE: 2.0.33.642	Reinicio	Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red o pulsar brevemente el botón de reset. Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► Reboot ► "Reboot" 	Reinicio de fábrica	Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Pulsar el botón de reset hasta que luzcan fijos todos los LED del frontal. Por menú: <ul style="list-style-type: none"> • ► Management ► Firmware upgrade ► Firmware packs installed ► "Factory reset"
Localizar IP	Desde un terminal analógico conectado a un puerto de teléfono: <ul style="list-style-type: none"> • Marcar la secuencia *#*0; una locución especificará, dígito a dígito, la dirección IP de la interfaz WAN (la locución se ofrece en inglés). 												
Acceso web	http://<dirección IP> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: 22222 												
Fabricante (MAC)	Mediatrix Telecom <ul style="list-style-type: none"> • 00:90:F8:xx:xx:xx 												
Versión firmware	Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► System ► "Information" Firmware homologado para MFE: 2.0.33.642												
Reinicio	Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red o pulsar brevemente el botón de reset. Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► Reboot ► "Reboot" 												
Reinicio de fábrica	Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Pulsar el botón de reset hasta que luzcan fijos todos los LED del frontal. Por menú: <ul style="list-style-type: none"> • ► Management ► Firmware upgrade ► Firmware packs installed ► "Factory reset" 												

ADAPTADOR DE TERMINALES DE 8 PUERTOS (ATA Mitel TA7108)

El adaptador de terminales analógicos es un dispositivo de voz totalmente "plug and play", por lo que no debería ser necesario manipular su configuración en ningún caso.



Características

- Dispone de función de adaptador analógico, gateway y control QoS.
- Facilidad de despliegue y de gestión con autoprovisión (o programación con interfaz web), lo que facilita la instalación inicial.
- Soporte de hasta 8 líneas SIP (usuarios).

Algunas generalidades:

- En MFE se hará uso de la función de adaptador analógico para conexión de Fax grupo 3 de cliente.
- Significado de los LED:
 - **Ready:** Cuando está iluminado, el dispositivo está listo para iniciar o recibir una llamada.
 - **In-Use:** Cuando está iluminado, al menos una de las líneas FXS/FXO está en uso.
 - **ETH:** Informa sobre el estado de la red conectada a esa entrada.
 - **Power:** Cuando está iluminado, la unidad TA 7102/7108 está alimentada.
- Si fuese necesario, se puede hacer un reset de fábrica pulsando el botón de reset hasta que se enciendan todos los LED. Al menos la interfaz "ETH2" quedará con la dirección IP fija 192.168.0.10.



La conexión con la red local se hace a través de la interfaz "ETH1".

Se puede conectar cualquier dispositivo con una interfaz analógica estándar al ATA de Mitel. Los datos de voltaje y amperaje compatibles son:

- **V = 48,6 VDC**
- **I = 30 mA**

Es importante tener en cuenta que si se conectan terminales de voz a estos ATAs sólo dispondrán de las funcionalidades básicas, esto es, de la posibilidad de hacer y recibir llamadas. Si se desean más funcionalidades para gestionar las llamadas, se debe optar por cualquier terminal IP, cableado o inalámbrico.

Desde Telefónica no se puede garantizar al 100% el funcionamiento de todos los dispositivos conectados al ATA y en cualquier caso, no se presta el servicio de mantenimiento sobre los mismos si son propiedad de cliente.



Con respecto a la posible conexión de alguna unidad de intercomunicación o portero automático, se han hecho pruebas satisfactorias con el siguiente equipo:

https://www.2n.cz/es_ES/productos/intercomunicadores/2n-helios-uni

<https://wiki.2n.cz/hanun/inst/latest/en>

<https://wiki.2n.cz/hanun/inst/latest/en/3-funkce-a-uziti/3-3-popis-funkce>

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

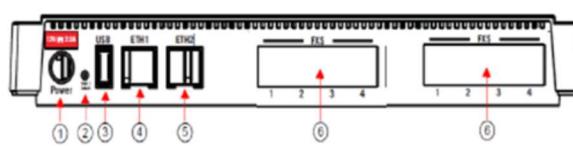
TABLA DE MANTENIMIENTO (ATA Mitel TA7108)

Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento del adaptador de terminales analógicos ATA Mitel TA7108.

Localizar IP	Desde un terminal analógico conectado a un puerto de teléfono: <ul style="list-style-type: none"> • Marcar la secuencia *#*0; una locución especificará, dígito a dígito, la dirección IP de la interfaz WAN (la locución se ofrece en inglés). • La interfaz ETH2 no se utiliza y debería tener siempre la IP de fábrica: 192.168.0.10
Acceso web	<a href="http://<dirección IP>">http://<dirección IP> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: 22222
Fabricante (MAC)	Mediatrix Telecom <ul style="list-style-type: none"> • 00:90:F8:xx:xx:xx
Versión firmware	Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► System ► "Information" Firmware homologado para MFE: 2.0.33.642
Reinicio	Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red o pulsar brevemente el botón de reset. Por menú web: <ul style="list-style-type: none"> • ► Reboot ► "Reboot"
Reinicio de fábrica	Físico: <ul style="list-style-type: none"> • Pulsar el botón de reset hasta que luzcan fijos todos los LED del frontal. Por menú: <ul style="list-style-type: none"> • ► Management ► Firmware upgrade ► Firmware packs installed ► "Factory reset"

Por disponer de un mayor número de componentes, comentamos la disposición trasera del TA7108.

1. Hembra de alimentación donde se conecta la fuente de 12 Vdc.
2. Pulsador de reset / Default switch: Reinicia la unidad con sus parámetros iniciales.
3. Conector USB: Sin uso.
4. ETH1: Conector RJ-45 Ethernet 10/100 BaseT. Se utiliza, por defecto, para conexión al switch.
5. ETH2: Conector RJ-45 Ethernet 10/100 BaseT.
6. Puertos FXS 1 – 8: Conectores RJ-11 para dispositivos analógicos (máquinas de fax del grupo 3).



TRANSFERENCIA DE LLAMADAS DESDE TERMINALES ANALÓGICOS

El proceso de transferencia de llamadas desde los terminales analógicos conectados a un ATA, es el siguiente:

- **Transferencia con consulta:** Con llamada establecida ► Pulsar el botón de retener ("R") ► Teclear destino ► Esperar a descolgado, consultar y colgar.
- **Transferencia ciega:** Con llamada establecida ► Pulsar el botón de retener ("R") ► Teclear destino ► Al escuchar tono de llamada en curso, colgar.



ANTENA DECT BÁSICA (IP-DECT 12)

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



- **Código comercial:** 0A0Z6 (incluye antena y un terminal)
- **Código logístico:** 50425002 (antena)
- **Código logístico:** 50425012 (un terminal)

Algunas generalidades:

El despliegue del equipo en el servicio MFE está totalmente automatizado y se deben seguir los siguientes pasos:

1. Crear el usuario en el AS e Introducir la MAC del equipo.
2. Conectar el equipo a la red del cliente del servicio MFE (utilizar alimentador eléctrico propietario).
3. El equipo obtiene datos de red por DHCP; entre ellos, la opción 66 con la ruta para descargar los ficheros de configuración.
4. Al descargarse estos ficheros, la antena se cambia a la VLAN de Voz (21) y se reinicia automáticamente.
5. Ya en este segundo inicio y por la VLAN de Voz, carga la fecha y hora del servidor NTP configurado, chequea (carga si es necesario) el firmware y recarga los datos de los usuarios y su configuración.
6. Finalmente se registra a los usuarios suscritos.

INSTALACIÓN DE ANTENA DECT BÁSICA (IP-DECT 12)

Se recomienda la instalación de la unidad DECT en montaje mural (LED hacia arriba), **al menos a 1,5m del suelo y a 50cm del techo siempre que sea posible**. De esta forma, el radio de cobertura es de unos 30m en interiores. Dicha zona de cobertura se radia en horizontal, en vertical es menor. Se recomienda una potencia mínima entre antena y terminal de unos -75db, por debajo de ese valor, se pueden producir problemas de fonía en el cliente ([hacer mediciones con el procedimiento descrito en la tabla correspondiente](#)).

- Si por necesidades del cliente se tuviesen que instalar dos antenas básicas, deberán colocarse al menos a **2 metros una de otra**.
- Si la antena básica tuviese que montarse horizontalmente, en una mesa o similar, el fabricante nos informa que el radio de cobertura es menor. El escenario objetivo de estos casos serían oficinas con una única sala o bien un radio de cobertura de 20 metros sin obstáculos importantes.
 - **NUNCA** debe instalarse la estación base dentro de un rack, armario de comunicaciones, falso techo, falso suelo... La instalación en este tipo de condiciones afecta directamente al radio de cobertura DECT y a la calidad de las comunicaciones.
 - **NUNCA** deben instalarse apiladas encima de otros equipos de comunicación, routers, switches, repetidores wifi... Deberán instalarse al menos a 50cm de estos elementos.
 - **No deben instalarse** en las proximidades de conductos para cables, archivadores de metal u otros grandes objetos de metal. **Al menos deben colocarse a 50cm de estos elementos.**
 - **Sí está permitido instalar más de una antena DECT Básica por instalación**, pero teniendo zonas separadas de cobertura, es decir, plantas separadas, edificios adjuntos, etc...



Recordamos que **comercialmente se pueden conectar hasta 4 terminales DECT Básicos por antena**, si se quiere ampliar la cobertura DECT se deberán de solicitar repetidores DECT (máximo 3), no una antena DECT Básica.

Obstáculos importantes que nos pueden deteriorar la señal radio en las instalaciones:

- Objetos metálicos móviles tales como ascensores, grúas, transportes, escaleras mecánicas, persianas, especialmente las accionadas automáticamente (la influencia de dichos obstáculos varía y por este motivo es difícil de evaluar).
- Habitaciones y grandes objetos revestidos de metal, como aparatos de aire acondicionado, habitaciones destinadas a los ordenadores, zonas de cristal metalizado (espejos), paredes corta fuegos, instalaciones de tanques de almacenamiento, unidades de refrigeración, calderas, etc.
- Estructuras de edificios e instalaciones, como los techos y paredes de hormigón con refuerzos de acero, escaleras, largos pasillos, tuberías ascendentes, conductos para cables, etc.
- Muebles como estanterías metálicas, archivadores, etc.

Los siguientes **entornos** deben considerarse **difíciles**, debido a su mobiliario e instalaciones típicas:

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

- Garajes / talleres de reparaciones.
- Chatarrerías.
- Campings.
- Plantas galvánicas.
- Industria metalúrgica.

AMPLIACIÓN DE COBERTURA IP-DECT 12 (Repetidor de señal DECT)

A la antena IP-DECT 12 se le pueden anexar hasta tres repetidores de señal DECT. **Los repetidores no necesitan ningún tipo de configuración y simplemente sincronizan con la base 12 para propagar la señal que recibe de ella.**

- Si el repetidor está propagando la señal de una antena, enciende un pequeño LED en verde.
- Si se trata un paquete de señalización a través del repetidor, se aprecia un "guiño" rojo en el LED del repetidor.
- Desde la web de la antena básica se pueden ver los repetidores asociados a través del menú "Repetidores".

El repetidor sólo precisa alimentación eléctrica y contacto directo por radio con la unidad base con una potencia nunca inferior a los -75dB.



Características

- Despliegue en estrella desde la antena base, automático.

Firmware homologado para MFE: v039

La sincronización es directa entre el repetidor y la base, por lo que la **ampliación de cobertura se hace en estrella**. Para hacer una ampliación lineal (**no recomendada**), sería necesario cambiar el modo de sincronización desde la base por medio de "etiquetas" de configuración, en las que se definiría el repetidor que sincroniza con la base y el orden en que sincronizan el resto de repetidores entre sí.

Recordar que el primer repetidor localizado se ve en la antena como RPN01, el segundo como RPN02 y el tercero como RPN03.

Las posibles combinaciones a establecer mediante etiquetas en el AS, son:

- Para que el repetidor RPN01 sincronice con:
 - El RPN02:
 - **Etiqueta:** REP_SYNC_1
 - **valor:** 0x02
 - El RPN03:
 - **Etiqueta:** REP_SYNC_1
 - **valor:** 0x03
- Para que el repetidor RPN02 sincronice con:
 - El RPN01:
 - **Etiqueta:** REP_SYNC_2
 - **valor:** 0x01
 - El RPN03:
 - **Etiqueta:** REP_SYNC_2
 - **valor:** 0x03
- Para que el repetidor RPN03 sincronice con:
 - El RPN01:
 - **Etiqueta:** REP_SYNC_3
 - **valor:** 0x01
 - El RPN02:
 - **Etiqueta:** REP_SYNC_3
 - **valor:** 0x02

TERMINAL DECT BÁSICO (IP-DECT 112)

 <p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<div style="text-align: center;">  <p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminal inalámbrico de conexión exclusiva a antena básica IP-DECT 12. <p>Manual de usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • guia_de_usuario_mitel_112_tde.pdf  </div>																
<p>TABLA DE MANTENIMIENTO DECT BÁSICO</p> <p>Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento de la antena DECT básica y sus terminales.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Suscripción y registro del terminal 112</td><td style="padding: 5px;"> <p>Desde un terminal 112:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón central (acceso a menú general). • Conectividad (botón central). • Registrar (botón central). • Código: 0000 (botón central). <p>El código de registro contra la antena es único y fijo para todos los terminales ("0000").</p> </td></tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Des-suscripción del terminal 112</td><td style="padding: 5px;"> <p>Desde un terminal 112:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón central (acceso a menú general). • Conectividad (botón central). • Desregistrar (botón central). • PIN: 9351 (botón central). </td></tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Localizar IP de la antena</td><td style="padding: 5px;"> <p>Desde un terminal 112 (esté o no suscrito):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulsar el botón central de menú y marcar la secuencia *47*. </td></tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Acceso web a la antena</td><td style="padding: 5px;"> <p>http://<dirección IP></p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: admin </td></tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Fabricante (MAC)</td><td style="padding: 5px;"> <p>RTX Telecom A/S</p> <ul style="list-style-type: none"> • 00:08:7B:xx:xx:xx </td></tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Versión firmware</td><td style="padding: 5px;"> <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Estado ► "Versión del Firmware" <p>Firmware homologado para base DECT 12: 03.70/B0011 (9430_v0370_b0011) Firmware mínimo para arranque en MFE: 03.55/B0014 Firmware homologado para terminal DECT 112: 03.70/B0008 (8430_v0370_b0008)</p> </td></tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Ampliación de cobertura</td><td style="padding: 5px;"> <p>La ampliación de cobertura se hace por medio de repetidores de señal DECT. Los repetidores no necesitan ningún tipo de configuración y simplemente sincronizan con la base 12 para propagar la señal que reciben de ella.</p> <p>Los repetidores sólo precisan alimentación eléctrica y contacto directo por radio con la unidad base.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde la web de la antena básica se pueden ver los repetidores asociados a través del menú "Repetidores". </td></tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Reinicio de la antena</td><td style="padding: 5px;"> <p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red o pulsar brevemente el botón de reset. <p>Por menú web:</p> </td></tr> </tbody> </table>	Suscripción y registro del terminal 112	<p>Desde un terminal 112:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón central (acceso a menú general). • Conectividad (botón central). • Registrar (botón central). • Código: 0000 (botón central). <p>El código de registro contra la antena es único y fijo para todos los terminales ("0000").</p>	Des-suscripción del terminal 112	<p>Desde un terminal 112:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón central (acceso a menú general). • Conectividad (botón central). • Desregistrar (botón central). • PIN: 9351 (botón central). 	Localizar IP de la antena	<p>Desde un terminal 112 (esté o no suscrito):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulsar el botón central de menú y marcar la secuencia *47*. 	Acceso web a la antena	<p>http://<dirección IP></p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: admin 	Fabricante (MAC)	<p>RTX Telecom A/S</p> <ul style="list-style-type: none"> • 00:08:7B:xx:xx:xx 	Versión firmware	<p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Estado ► "Versión del Firmware" <p>Firmware homologado para base DECT 12: 03.70/B0011 (9430_v0370_b0011) Firmware mínimo para arranque en MFE: 03.55/B0014 Firmware homologado para terminal DECT 112: 03.70/B0008 (8430_v0370_b0008)</p>	Ampliación de cobertura	<p>La ampliación de cobertura se hace por medio de repetidores de señal DECT. Los repetidores no necesitan ningún tipo de configuración y simplemente sincronizan con la base 12 para propagar la señal que reciben de ella.</p> <p>Los repetidores sólo precisan alimentación eléctrica y contacto directo por radio con la unidad base.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde la web de la antena básica se pueden ver los repetidores asociados a través del menú "Repetidores". 	Reinicio de la antena	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red o pulsar brevemente el botón de reset. <p>Por menú web:</p>
Suscripción y registro del terminal 112	<p>Desde un terminal 112:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón central (acceso a menú general). • Conectividad (botón central). • Registrar (botón central). • Código: 0000 (botón central). <p>El código de registro contra la antena es único y fijo para todos los terminales ("0000").</p>																
Des-suscripción del terminal 112	<p>Desde un terminal 112:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón central (acceso a menú general). • Conectividad (botón central). • Desregistrar (botón central). • PIN: 9351 (botón central). 																
Localizar IP de la antena	<p>Desde un terminal 112 (esté o no suscrito):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulsar el botón central de menú y marcar la secuencia *47*. 																
Acceso web a la antena	<p>http://<dirección IP></p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: admin 																
Fabricante (MAC)	<p>RTX Telecom A/S</p> <ul style="list-style-type: none"> • 00:08:7B:xx:xx:xx 																
Versión firmware	<p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Estado ► "Versión del Firmware" <p>Firmware homologado para base DECT 12: 03.70/B0011 (9430_v0370_b0011) Firmware mínimo para arranque en MFE: 03.55/B0014 Firmware homologado para terminal DECT 112: 03.70/B0008 (8430_v0370_b0008)</p>																
Ampliación de cobertura	<p>La ampliación de cobertura se hace por medio de repetidores de señal DECT. Los repetidores no necesitan ningún tipo de configuración y simplemente sincronizan con la base 12 para propagar la señal que reciben de ella.</p> <p>Los repetidores sólo precisan alimentación eléctrica y contacto directo por radio con la unidad base.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde la web de la antena básica se pueden ver los repetidores asociados a través del menú "Repetidores". 																
Reinicio de la antena	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red o pulsar brevemente el botón de reset. <p>Por menú web:</p>																



		<ul style="list-style-type: none"> ► Estado ► "Reiniciar" (retrasa el reinicio si hay comunicaciones en curso) ► Estado ► "Forzar reinicio" (reinicia inmediatamente)
	Reinicio de fábrica de la antena	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pulsar el botón de reset más de 10 segundos, hasta que el LED frontal pase del color naranja al rojo. <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Gerencia ► "Estación base default"
RECUERDA:	Reinicio de fábrica del terminal 112	<p>El terminal inalámbrico básico no tiene reinicio de fábrica, pero se pueden borrar los ajustes personalizados.</p> <p>Desde un terminal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Botón central (acceso a menú general). Ajustes (botón central). Desplazar abajo hasta "Reiniciar los a ..." (botón central). ¿Está seguro de que quiere reiniciar los ajustes? (sí). PIN: 9351 (botón central). El terminal se reinicia y si estaba suscrito, su vuelve a suscribir automáticamente.
	Medición de cobertura desde los terminales 112	<p>Desde un terminal (esté o no suscrito):</p> <ul style="list-style-type: none"> Botón central (acceso a menú general). Marcar la secuencia *7378423*. Site survey mode (botón central). RPN00 identifica a la base y RPN01/02/03 a los diferentes repetidores.

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

- Los campos de nombre, apellido, N° de extensión, perfil de llamadas y N° de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente

- Se recomienda utilizar como nombre, el N° de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo)

- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el N° principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA

- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene N° de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Si se necesita des-suscribir un terminal averiado o perdido (no se puede hacer la operativa desde el mismo), para suscribir otro nuevo, se puede llevar a cabo la siguiente operativa por web:

- ► Anexos <seleccionar el IPEI del terminal suscrito> ► Sustituir el IPEI por una serie de 10 "F" (FFFFFFFFFFFF)
 - Sin necesidad de reiniciar la antena, ya se puede suscribir el nuevo terminal.

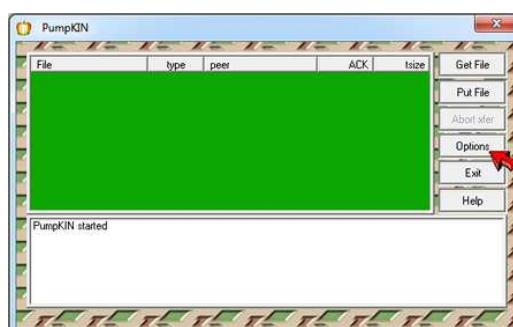
ACTUALIZACIÓN DE FIRMWARE DECT BÁSICO (IP-DECT 12)

La versión de firmware actualmente homologada para las antenas DECT 12 es la **03.70/B0011** (9430_v0370_b0011) y la versión mínima que arranca en MEE es la **03.55/B0014** (se actualiza automáticamente a la última).

Cualquier versión anterior a la 14 no arrancará en MEE

Para realizar una actualización manual del firmware en local, se debe seguir este procedimiento:

1. Crear una carpeta, por ejemplo en el escritorio y nombrarla como "9430".
 2. Descargar el firmware y depositarlo en la carpeta "9430".
 - **9430_v0370_b0011.fwu** 
 3. Instalar un servidor TFTP, por ejemplo "PumpKIN".
 - **PumpKIN.zip** 
 4. Configurar el servidor TFTP según se indica en las siguientes imágenes (PumpKIN)



RECUERDA:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

5. Indicar a la estación base donde tiene que descargar el software.

- **Firmware Update**
 - **Firmware update server address:** <dirección IP del PC donde esté el servidor TFTP>
 - **Firmware path:** </>
 - **Update base station**
 - **Required version:** <370>
 - **Required Branch:** <9>

6. Tras pulsar el botón de "Save/Start Update" se verá en el Pumpkin que la antena se está descargando el software.

- Si no lo hace, reiniciar de fábrica la antena y repetir el proceso.
- La antena una vez descargue el firmware, hará una secuencia de parpadeos rápidos en verde, naranja y rojo durante el cual aplica el nuevo programa.
- Una vez finalizado el proceso (LED de antena fijo en verde), se debe comprobar de nuevo la versión de firmware para verificar que queda actualizada.

ANTENA DECT PROFESIONAL (RFP 35 y RFP 36)

Proporciona funciones de procesamiento de llamadas SIP hacia los terminales inalámbricos. Es totalmente "plug and play".

Estación base de interior RFP 35



- Código comercial: 0A0Z7
- Código logístico: 50425007

Estación base de exterior RFP 36



Características

- Soporte de audio de alta calidad , posibilidad de operar con códec G.722 y CAT-iq.
- Memoria interna de 1Gbit, permite un boot local de la RFP (sin necesidad de TFTP).
- LAN Ethernet 10/100/1000 Mbits.
- USB 2.0 (solo en RFPs de interior).
- Software de gestión en propia estación base (OMM en RFP máster)
- Estándar de protección IP 65 (agua, polvo).
- Posibilidad de fijación mural o en poste.
- Opción DECT XQ* (para entornos reflectantes).
- Códice G.711, G.729, G.722
- Si hay más de una estación base, existirá handover entre ellas.
- Es posible conectar hasta 9 antenas adicionales para ampliar cobertura.
- Las antenas esclavas actualizan el firmware desde la maestra.
- Los repetidores duplican el alcance de la antena (50m. interior- 300m. exterior).
- La estación base permite registrar hasta 250 terminales DECT, aunque el límite del servicio MFE será de 25.
- Se permiten 8 comunicaciones simultáneas. 4 Canales para señalización.
- 12 canales de comunicación disponibles por cada estación base o RFP.
- Alimentación vía PoE 802.3af clase 3.
- Seguridad-IP:
 - Interfaz de configuración segura(https, ftps, tftps).
 - Señalización SIP securizada (SIPS con TLS y autenticación).
 - Voz sobre IP segura (SRTP, SRTCP).
- Seguridad DECT:
 - Certificado con los últimos estándares de seguridad DECT.
 - Cifrado para todas las conexiones.

- Código comercial: 0A11A
- Código logístico: 50425013

- Re-codificación durante la llamada.
- Cifrado "inicial" (early encryption).

Un sistema SIP-DECT se compone de:

- Una o varias estaciones base conectadas a la LAN de cliente, con interfaz DECT para comunicaciones vía radio.
 - Hasta 9 estaciones base adicionales para proveer ampliación de cobertura.
- Uno o varios terminales DECT pro.
- Una memoria USB con licencias. Realmente, el dispositivo contiene tres ficheros imprescindibles para la puesta en servicio:
 - Datos de auto-provisión y auto-arranque. Versiones y otros datos de carga.
 - Clave de registro de sistema SIP-DECT. PARK único del dispositivo.
 - Firmware homologado para MFE. La antena obtiene el firmware de la llave en el primer arranque y luego, si procede, lo actualiza desde el DMS.

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

A tener en cuenta:

- Es necesaria una llave USB por cada sistema SIP-DECT que se vaya a desplegar. La llave va conectada en el puerto USB de la estación base principal (Maestra).
- En caso de fallo de estación base Maestra, el USB se puede conectar a cualquier otra estación base secundaria (Esclava) para convertirla en Maestra.
- La llave no se puede quitar nunca (creemos que si se quita el USB, la licencia funciona 30 días. Si se consulta la Web, aparece una alerta y los terminales pueden hacer llamadas de X duración (?)).
- Si hay que colocar una nueva llave USB (sustracción o avería), hay que cambiar la MAC en el AS y volver a suscribir/registrar todos los terminales.
- Si existe copia de los ficheros originales, se pueden pasar a un pen-drive con formato "FAT32" y serviría perfectamente para dar servicio a la antena sin necesidad de volver a suscribir/registrar todos los terminales. No se puede modificar el fichero de licencia porque es un XML con Checksum.
- La MAC (PARK) de la llave sólo se usa para registro. El tráfico Ethernet utiliza la dirección MAC de la estación.
- Si se conecta una llave USB vacía tras el arranque, el sistema genera una copia del fichero de licencias y la guarda automáticamente. También se puede ordenar la creación/recuperación de un fichero de backup de la configuración de la antena en la llave USB desde un terminal suscrito.
- **Los terminales acceden a la agenda corporativa para hacer llamadas, pero no la consultan en las llamadas entrantes, por lo que aunque exista el número llamante como contacto, no se presenta su nombre.**



- Código comercial: 0A11Y (USB de licencias)
- Código logístico: 50425025

- Sólo se pueden ver datos de configuración de la antena Maestra.
- En la Maestra hay una herramienta de escaneo que ve otros sistemas DECT del entorno.
- Si la maestra cursa señalización, parpadean en rojo sus tres LED (el cuarto siempre apagado).

Tanto la antena maestra como sus esclavas controlan llamadas. Cada antena soporta 8 llamadas de voz y 4 señalizaciones IP simultáneas. Si se juntan dos antenas en la misma área de cobertura, duplican los recursos, es decir, facilitan 16 llamadas y 8 señalizaciones.



Para evitar saturación en los canales de radio, hay que guardar siempre una distancia mínima entre antenas de 2,5 m.

AMPLIACIÓN DE COBERTURA DECT PROFESIONAL

Para hacer una ampliación de cobertura de la unidad DECT profesional, se utiliza otra antena del mismo tipo sin llave de licencia. La maestra hace escaneo de nuevas esclavas al encender y luego de forma automática, cada cierto tiempo. La asociación de antenas se puede hacer a través de la web de la maestra, pero es mucho más sencilla la sincronización desde un terminal conectado.

Desde un terminal suscrito:

- Mantener pulsado unos segundos el botón derecho (acceso a menú general).
- Administración (ok).
- Base Station Discover. Mostrará un guión rojo indicando que la opción está desactivada (ok).
 - **Usuario:** Omm
 - **Contraseña:** Omm
- El guión rojo se convierte en un "check" verde.
- Encender la antena esclava (debe estar en el radio de acción de la señal emitida por la maestra).
- Cuando se encienden en la esclava sus tres LED en verde y comienza a parpadear el segundo en rojo, está sincronizada.
- Si la esclava cursa señalización, parpadean en rojo los LED 2 y 3 (el primero siempre está fijo en verde y el cuarto siempre apagado).

Por menú web:

- ► Unidades de radio ► Aceptar nueva estación base ► "Iniciar"

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

El sincronismo del sistema no se puede enviar a través de la conexión cableada puesto que el protocolo Ethernet es asíncrono, de manera que se transmite necesariamente por la interfaz de radio.

Con el firmware que instalan estas mismas antenas en el servicio "Ibercom IP en Red (IIPR)", se pueden crear "Cluster" independientes (sin handover) en los que no es necesario el envío de sincronismo por radio, pero la versión Cloud de MFE no contempla la posibilidad de crear diferentes "Cluster" y sí la de proporcionar siempre "handover", por lo que es obligatoria la visibilidad radio de una antena con cualquier otra antena del sistema.



TERMINALES DECT PROFESIONALES (Mitel 622 y Mitel 632)

Mitel DECT 622

Gama media
Compatible con IP 50



1 Hotkey (programable)
(Solo en 622/632)

Mitel 622

- » Manos libres full duplex
- » 44 tonos llamada
- » Jack cascos
- » Directorio local 200 contactos
- » Logs de llamada
- » Vibración
- » Programación de Perfiles audio
- » Interfaz Bluetooth (para cascos)
- » 7 teclas programables
- » 10 accesos para marcación rápida
- » (+) Mitel 632
 - Sensor de alarma para aviso de persona caída, inmovilización, evacuación
 - 9 niveles de volumen de llamada (1 muy alto)

- Código comercial: 0A0Z4
- Código logístico: 50425005

Mitel DECT 632

Entorno Industrial
Compatible IP 65



Tecla de Emergencia

- Código comercial: 0A0Z5
- Código logístico: 50425006

Características

- Pantalla TFT de 2" a color y retroiluminada
- Pantalla de 6 líneas
- Toma para cascos vía conector de cascos (Jack de 2.5mm) o Bluetooth
- Resistencia IP 50 (suciedad, polvo)
- 7 teclas programables
- 9 memorias rápidas en el teclado
- Micro-USB para carga de terminal o entrada de datos

Características

- Pantalla TFT de 2" a color y retroiluminada
- Pantalla de 7 líneas
- Toma para cascos vía conector de cascos (Jack de 2.5mm) o Bluetooth
- Resistencia IP 65 (suciedad, polvo y salpicaduras de agua)
- 7 teclas programables
- 9 memorias rápidas en el teclado

- Agenda privada con capacidad de hasta 200 entradas
- Micro-USB para carga de terminal o entrada de datos
- Agenda privada con capacidad de hasta 200 entradas
- Tecla SOS

Los terminales tienen menú técnico para verificar señal (**76#).

- Buena calidad hasta más o menos -65db

En este menú también hay una opción de reset de fábrica (master reset).

En general, con una pulsación prolongada del botón de menú >>> en un terminal suscrito, se accede al menú de sistema desde el que se pueden supervisar y ejecutar la mayoría de las opciones disponibles en la antena (no se puede asignar dirección IP).

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesita desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

TABLA DE MANTENIMIENTO DECT PROFESIONAL

Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento de la antena DECT profesional y sus terminales.

<p>Suscripción y registro de los terminales 622/632</p>	<p>Desde un terminal: Suscripción: <ul style="list-style-type: none"> • Si es totalmente nuevo, seleccionar idioma y guardar con botón de "disket". • Botón derecho (acceso a menú general). • Sistema (ok). • Suscripciones (ok). • Código de acceso: 22222 (seguir). • Suscripciones (ok). • Correcto / Movistar ("Esc" hasta salir del menú). Login (Registro): <ul style="list-style-type: none"> • #11<Número público> (ok o marcar). • Contraseña: 4 Cifras de extensión (ok o marcar). NOTAS: <ul style="list-style-type: none"> • Si tras el proceso de suscripción, el terminal muestra en pantalla "Suscripto a Mitel", la antena no ha bajado la plantilla adecuada desde la plataforma. • Si el terminal está suscrito sin registro, aparece su IPEI en la web de la antena (► Usuarios/Dispositivos SIP) sin asociar a ningún usuario. • Si la antena permanece más de una hora sin asociar terminales, por seguridad, deshabilita la suscripción. Se puede habilitar nuevamente desde un terminal suscrito marcando #13 o desde la web de la antena (► Usuarios/Dispositivos SIP ► "Iniciar"). • La antena profesional no admite nombres de más de 10 caracteres. El nombre largo de un usuario impide la carga de los siguientes usuarios y obviamente, su registro. </p>
<p>Des-suscripción y des-registro de los terminales 622/632</p>	<p>Desde un terminal suscrito: <ul style="list-style-type: none"> • Botón derecho (acceso a menú general). • Sistema (ok). • Suscripciones (ok). • Movistar (ok). • Botón derecho (acceso a herramientas). • Borrar (ok). </p>
<p>Localizar IP de la antena</p>	<p>Desde un terminal suscrito: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener pulsado unos segundos el botón derecho (acceso a menú general). • Administración (ok). • Estado (ok). </p>
<p>Acceso web a la antena</p>	<p><a href="https://<dirección IP>">https://<dirección IP> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: Omm • Contraseña:19842075 </p>
<p>Fabricante (MAC)</p>	<p>DeTeWe-Deutsche <ul style="list-style-type: none"> • 00:30:42:xx:xx:xx <p>Aunque utilizamos como MAC el código tipo 00:1F:10:xx:xx:xx de la llave USB, realmente es el PARK asignado a la antena.</p> </p>



	Versión firmware	<p>Desde un terminal suscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener pulsado unos segundos el botón derecho (acceso a menú general). • Administración (ok). • Versión (ok). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Estado ► "OpenMobility Manager" <p>Firmware homologado para antena DECT pro: 7.1 TEF-CF08 Firmware mínimo para arranque en MFE: 6.0 SP2 BC03 Firmware homologado para terminales DECT 622 y 632: 7.0.SP8</p>	
<p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	Ampliación de cobertura	<p>Para hacer una ampliación de cobertura de la unidad DECT profesional, se utiliza otra antena del mismo tipo sin llave de licencia. La conexión entre antenas se puede hacer a través de la web de la maestra, pero es mucho más sencilla la sincronización desde un terminal registrado.</p> <p>Desde un terminal suscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener pulsado unos segundos el botón derecho (acceso a menú general). • Administración (ok). • Base Station Discover. Mostrará un guión rojo indicando que la opción está desactivada (ok). <ul style="list-style-type: none"> ◦ Usuario: Omm ◦ Contraseña:19842075 • El guión rojo se convierte en un "check" verde. • Encender la antena esclava (debe estar en el radio de acción de la señal emitida por la maestra). • Cuando se encienden en la esclava sus tres LED en verde y comienza a parpadear el segundo en rojo, está sincronizada. • Si la esclava cursa señalización, parpadean en rojo los LED 2 y 3 (el primero siempre está fijo en verde y el cuarto siempre apagado). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Unidades de radio ► Aceptar nueva estación base ► "Iniciar" 	
	Reinicio de la antena	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red. <p>Desde un terminal suscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener pulsado unos segundos el botón derecho (acceso a menú general). • Administración (ok). • Sistema (ok). • Cuenta: Omm (ok). • Contraseña: Omm (ok). • Reiniciar (ok) (ok) <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Sistema ► Config. de sistema ► "Reiniciar" (aceptar sin marcar el "check" de valores de fábrica) 	
	Reinicio de fábrica de la antena	<p>Desde un terminal suscrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener pulsado unos segundos el botón derecho (acceso a menú general). • Administración (ok). • Sistema (ok). • Cuenta: Omm (ok). • Contraseña: 19842075 (ok). • Reinicio de fábrica (ok) (ok). <p>Por menú web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ► Sistema ► Config. de sistema ► "Reiniciar" (marcar el "check" de valores de fábrica y aceptar) <p>Por software local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descargar el archivo "FactoryReset.zip", extraer el fichero "factoryReset" y copiarlo en la llave USB. • Al recolocar la llave en la antena, se reseteará "de fábrica" y borrará el archivo para no entrar en bucle. 	
	Reinicio de fábrica de los terminales 622/632	<p>Desde un terminal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón derecho asociado a pantalla (acceso a menú general). • Info. • ***76# • Desplazar abajo hasta "Reset functions" (ok). • Desplazar abajo hasta "Master reset" (ok). • Are you sure? (yes). 	
	Medición de cobertura desde los terminales 622/632	<p>Desde un terminal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón derecho asociado a pantalla (acceso a menú general). 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Info. • ***76# • Test/Trace (ok). • DECT measure mode (ok). 	
↑		 Si se necesita des-suscribir un terminal averiado o perdido (no se puede hacer la operativa desde el mismo), para suscribir otro nuevo, se puede llevar a cabo la siguiente operativa por web:	
RECUERDA:			<ul style="list-style-type: none"> ► Usuarios ► Dispositivos SIP ► Cubo de basura del usuario interesado ► "Reiniciar antena"
<ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> La antena profesional no admite nombres de más de 10 caracteres. El nombre largo de un usuario impide la carga de los siguientes usuarios y obviamente, su registro. <p>El firmware homologado el 02/08/2017 para antena DECT pro: 7.1 TEF-CF08, aporta las siguientes novedades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte de conferencia a N basada en Broadsoft. • Gestión de VLAN. • Mejora de mensajes informativos al consultar directorio XSI. 		
		<h2>TRANSFERENCIA DE LLAMADAS DESDE TERMINALES DECT</h2> <p>El proceso de transferencia de llamadas desde los terminales DECT, es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia con consulta desde terminales básicos (DECT 112): Con llamada establecida ► Pulsar "Espera" ► Teclear destino ► Pulsar el botón de marcar (botón de auricular verde) ► Esperar a descolgado, consultar y pulsar de nuevo "Transf.". • Transferencia con consulta desde terminales pro (DECT 622 y 632): Con llamada establecida ► Pulsar "R" ► Teclear destino ► Pulsar el botón "OK" o el de marcar (botón de auricular verde) ► Esperar a descolgado, consultar y colgar. • Transferencia ciega desde terminales básicos (DECT 112): Con llamada establecida ► Pulsar "Espera" ► Teclear destino ► Pulsar de nuevo "Transf.". • Transferencia ciega desde terminales pro (DECT 622 y 632): Con llamada establecida ► Pulsar "R" ► Teclear destino ► Pulsar el botón "OK" o el de marcar (botón de auricular verde) ► Pulsar botón de acceso a menú ► Seleccionar "Transferir" (ya es la primera opción del menú) ► Pulsar "OK". 	
		<h2>UNIDAD DE MULTICONFERENCIA (descatalogada desde el 07/10/2017) (UC 360)</h2> <p>Características</p> <p></p> <ul style="list-style-type: none"> • Código comercial: 0A116 • Código logístico: 50425010 <p>De cara al usuario se presenta una interfaz intuitiva y táctil con posibilidad de establecer conferencia en local de hasta 4 usuarios o bien conexión a conferencia de servicio MFE.</p> <p>Capacidades adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disco Duro. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Acceso a cualquier documento local (vía USB o PC) o en la nube (Dropbox, Google Docs.). • Audioconferencia. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Sistema de audio conferencia HD con 16 micrófonos y altavoz HD. Extensión SIP. • Proyector. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Permite realizar una presentación o compartición con la pantalla conectada al equipo. • Colaboración. 	

- Compartición de documentos,, navegador Web, cualquier aplicación...
- Interfaz Android.
 - Lleva incorporado una pantalla táctil con IU Android, desde donde podemos navegar, crear documentos, etc.
- PC.
 - Permite el acceso remoto a cualquier PC mediante un cliente Terminal Server o VNC.

Funció n de presentació n en sala:

- Vía Interfaz de HDMI + monitor externo.
- Software Picsel® Smart Office™.
- Para ver/ Editar documentos de Microsoft® Office.
- No se necesita portátil.
- Acceso Escritorio Remoto.
- Puerto USB y para tarjeta MicroSD.
- Cloud-ready: Acceso a ficheros en la nube (google docs®, DropBox®), en memoria USB o vía sesió n de escritorio remoto.
- Navegador web integrado: Acceso a servicios basados en la nube y servicios basados en web

RECUERDA:

Colaboració n:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desví o manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Actualmente, por una cuestión de software que está en vía de solución, antes de proceder al registro de la unidad de multiconferencia, hay que activar la confianza de certificados.

- Acceder al menú y pulsar "settings"/"Advanced".
- Introducir la contraseña "admin" y pulsar el botón "Done".
- Entrar en "System Settings"/"Licensing and Backup"/"HTTP Import".
- Activar "Trust ALL HTTPS Servers".
- Salir pulsando 2 veces "Atrás" (Flecha curvada) y seleccionar "Reboot" para reiniciar.

Cuando ya está configurado.

- Acceder al menú y pulsar "Configuración"/"Avanzadas".
- Introducir la contraseña "admin" y pulsar el botón "Aceptar".
- Entrar en "Configuración del sistema"/"Importación/Exportación de copia de seguridad y licencia"/"Importación de HTTP".
- Activar "Confiar en todos los servidores HTTPS".
- Salir pulsando 4 veces "Atrás" (Flecha curvada).

TABLA DE MANTENIMIENTO (Multiconferencia UC 360)

Tabla resumen de acciones relacionadas con el mantenimiento del terminal para multiconferencias Mitel UC 360.

Localizar IP	Por menú de dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Acerca del teléfono. • IP del teléfono.
Acceso web (sólo diagnósticos)	http://<dirección IP> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario: admin • Contraseña: admin
Fabricante (MAC)	Mitel Corporation <ul style="list-style-type: none"> • 08:00:0F:xx:xx:xx

 <p>RECUERDA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede. ► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos. ► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente. ► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla. ► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente. ► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo). ► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales. ► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA. ► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente. 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; vertical-align: top; padding-right: 10px;"> Versión firmware </td><td> <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Acerca del teléfono. • Versión de Mitel. <p>Firmware homologado para MFE: 2.1.5.3 Firmware mínimo para arranque en MFE: 2.1.3.12 Firmware mínimo autoactualizable: 2.1.4.2</p> </td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;"> Reinicio </td><td> <p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red. <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Configuración del sistema. • Reiniciar (sí). </td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;"> Reinicio de fábrica </td><td> <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Configuración del sistema. • Restablecer predeterminados (sin marcar el restablecimiento de firmware). • Restablecer datos predeterminados de fábrica. </td></tr> </table>	Versión firmware	<p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Acerca del teléfono. • Versión de Mitel. <p>Firmware homologado para MFE: 2.1.5.3 Firmware mínimo para arranque en MFE: 2.1.3.12 Firmware mínimo autoactualizable: 2.1.4.2</p>	Reinicio	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red. <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Configuración del sistema. • Reiniciar (sí). 	Reinicio de fábrica	<p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Configuración del sistema. • Restablecer predeterminados (sin marcar el restablecimiento de firmware). • Restablecer datos predeterminados de fábrica.
Versión firmware	<p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Acerca del teléfono. • Versión de Mitel. <p>Firmware homologado para MFE: 2.1.5.3 Firmware mínimo para arranque en MFE: 2.1.3.12 Firmware mínimo autoactualizable: 2.1.4.2</p>						
Reinicio	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectar y conectar cable de red. <p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Configuración del sistema. • Reiniciar (sí). 						
Reinicio de fábrica	<p>Por menú de dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menú. • Configuración. • Avanzadas. • Usuario: admin (aceptar). • Configuración del sistema. • Restablecer predeterminados (sin marcar el restablecimiento de firmware). • Restablecer datos predeterminados de fábrica. 						



Con respecto al firmware de este dispositivo, la versión más básica 2.1.3.12 no se actualiza por si sola a la actualmente homologada 2.1.5.3; no obstante, es perfectamente funcional y puede quedar en servicio.

Si el dispositivo muestra en pantalla un aviso de fallo al intentar la actualización:

- Acceder al menú y pulsar "Configuración"/"Avanzadas".
- Introducir la contraseña "admin" y pulsar el botón "Aceptar".
- Entrar en "Configuración del sistema"/"Actualizar software del sistema"/"Actualización automática" y desactivar.
- Salir pulsando 3 veces "Atrás" (Flecha curvada).

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS DESDE EL TERMINAL DE MULTICONFERENCIA

El dispositivo de multiconferencia está pensado para hacer llamadas e incorporarlas a la conversación. **No hay posibilidad de realizar transferencias.**

ACCESORIO PARA MULTICONFERENCIA (Konftel55Wx)



Características

- Tecnología de audio OmniSound® con sonido full dúplex, cancelación de ecos y reducción de estética en todo el ancho de banda (20–24 000 Hz). (La tecnología de la red de telecomunicaciones limita el ancho de banda al comunicarse a través de la red de telecomunicaciones).
- Compatibilidad con soluciones UC, como Microsoft ® Lync®.
- Pantalla LCD de alta resolución con botones táctiles, donde la interfaz cambia en función de las conexiones establecidas.
- Conexión con el teléfono móvil mediante cable móvil (accesorio) o Bluetooth.
- Compatibilidad con conexión y asociación simplificada de Bluetooth a través de NFC (near-field communications).
- Compatibilidad con Bluetooth A2DP (perfil de distribución de sonido avanzado) para la mejor calidad de sonido al reproducir música.
- Conexión con un teléfono fijo mediante un adaptador de teléfono fijo Konftel (accesorio) que permite transmitir el sonido con facilidad entre el auricular y un sistema de audioconferencia.
- Conexión USB con un ordenador u otro dispositivo USB que admite una conexión manos libres.
- Detección automática de reproducción USB/llamadas de VoIP, lo que significa que la función de procesamiento de audio OmniSound® solo procesa el sonido cuando es necesario. De este modo, no se altera el sonido

- Código comercial: 0A1ID
- Código logístico: 50

RECUERDA:

- ▶ Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- ▶ Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.
- ▶ Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.
- ▶ No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.
- ▶ Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.
- ▶ Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).
- ▶ Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.
- ▶ Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.
- ▶ Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

El Konftel 55Wx es un sistema de audioconferencia que puede conectarse a teléfonos fijos, móviles o PCs para compartir altavoz y micrófonos al realizar una multiconferencia (realmente, cualquier comunicación en manos libres). Este dispositivo se conecta a un terminal MFE como cualquier otro elemento auxiliar de audio (ver el punto siguiente de "Uso general de auriculares"). Además, se comercializan aparte un par de micrófonos conectables al accesorio Konftel, que permiten aumentar la distancia de los conferenciantes a la unidad.

al reproducir música.
 • Función de puente de audio entre un ordenador y un teléfono conectado.
 • La posibilidad de grabar llamadas le permite escuchar más tarde las reuniones o utilizar el Konftel 55Wx como un dictáfono.
 • Opción alimentada con batería que permite usar el Konftel 55Wx de forma totalmente inalámbrica con un teléfono conectado mediante Bluetooth.
 • La batería puede recargarse mediante la red eléctrica (adaptador de corriente incluido) y USB.
 • La opción de conexión a auriculares permite cambiar fácilmente entre la función de altavoz y del auricular.

• [Guía de usuario Konftel55Wx.pdf](#) 

DEPENDIENDO DE LOS FACTORES EXTERNOS

Dependiendo de factores externos como el modelo concreto de terminal telefónico utilizado y las características de la sala, habrá que modificar en el adaptador el nivel de volumen del micrófono, para conseguir una calidad de sonido óptima.

- El ajuste del nivel de micrófono se guarda en el Konftel 55Wx y se "recalcula" cada vez que se conecta a un teléfono.
 - Una vez instalado el adaptador, realiza una llamada de prueba.
 - Abre el ajuste "**Conección**" en el menú y modifica el sonido saliente hasta encontrar el nivel óptimo.
 - Si al interlocutor le resulta difícil escuchar, prueba a aumentar el nivel de sonido saliente de **0** a **+1** o **+2**
 - Si el interlocutor recibe un sonido alto pero distorsionado, prueba a reducir el nivel del sonido saliente de **0** a **-1** o **-2**

USO GENERAL DE AURICULARES

Todos los terminales disponen de conexión directa para auriculares. La toma correspondiente puede venir "tapada" con una pieza adaptadora de plástico extraíble.

CONEXIÓN DE LOS AURICULARES

Si se utilizan auriculares, hay que hacer una pequeña modificación en el terminal para activar el DHSG (si es casco está conectado en esa interfaz) y establecer el orden de prioridad en la atención del "manos libres" y cascos al descolgar por botón.

1. ► Opciones / Audio / **Modo Audio = Altavoz/Auric.**
2. ► Opciones / Audio / **Auriculares / DHSG = Activado**

En terminal básico (6865i):

1. ► Opciones / 2-Preferencias / 5-Establecer audio / 1-Modo Audio = Altavoz/Auric.
2. ► Opciones / 2-Preferencias / 5-Establecer audio / 3-DHSG = Activado



En el siguiente sitio web se puede obtener información general sobre la compatibilidad y configuración de auriculares:

<https://www.plantnet.net/es/COMPATIBILIDAD.html>

RECUERDA:

Con auriculares, el procedimiento a seguir para tratar la llamada en espera es el siguiente:

- Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.
- 1. Se recibe una primera llamada que se puede descolgar directamente en el botón de colgado/descolgado del auricular.
- 2. Al recibir una segunda llamada se escucha el tono de llamada en espera mientras la primera llamada está activa.
- 3. Para descolgar hay que seleccionar el botón L2 (línea 2) del terminal físico, con lo que automáticamente queda en espera la primera llamada y queda operativa la segunda llamada en los auriculares.
- 4. Para comutar de una a otra llamada basta seleccionar L2 o L1 en el terminal físico.

En resumen, desde los auriculares se puede descolgar la primera llamada, colgar cualquier llamada activa y/o poner en mute (con el botón de silenciar/des-silenciar) pero, la comutación entre dos llamadas recibidas sólo se puede hacer desde los botones habilitados para ello en el terminal (L1/L2).

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesita desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



- Código comercial: 0A0ZG
- Código logístico: 50425021

Características

HW-251 + Cable U10P-S19

- Cableados.
- Válido para los modelos básico, avanzado y alta gama.
- Permite aprovechar la compatibilidad de los terminales con el protocolo DHSG y realizar toda la operativa directamente en el auricular.
- Uso recomendado: Oficina.
- Conferencia: No.
- Mute: Sí.
- Ajuste de volumen: Sí.
- Colocación: Cabeza.
- Audio: Monoaural / Biaural con otro modelo HW-121.
- Peso: 49 gramos.

AURICULARES PARA TERMINALES FIJOS (Cableados)



- Código comercial: 0A0ZV
- Código logístico: 50425023

Características

CS-540 + APS11

- DECT.
- Válido para los modelos básico, avanzado y alta gama.
- Uso recomendado: Oficina.
- Tiempo en conversación: 7 horas.
- Tiempo en espera: 4 días.
- Conferencia: No.
- Mute: Sí.
- Ajuste de volumen: Sí.
- Descolgador: Electrónico APS-11.
- Colocación: Oreja y cabeza.
- Audio: Monoaural / Biaural con otro modelo CS-520.
- Peso: 22 gramos gancho / 72 gramos diadema.

Características

Jabra Pro 920 Dúo

- DECT.
- Válido para los modelos básico, avanzado y alta gama.
- Uso recomendado: Oficina.
- Tiempo en conversación: 8 horas.
- Tiempo en espera: 36 horas.
- Conferencia: Sí
- Mute: Sí
- Ajuste de volumen: Sí
- Colocación: Cabeza.



- Código comercial: 0A1IC
- Código logístico: 50

- Audio: Biaural.
- Peso: 35 gramos gancho / 102 gramos diadema.
- [Manual Jabra PRO 920 Duo.pdf](#)

AURICULARES PARA TERMINALES FIJOS (Bluetooth)

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



- Código comercial: 0A0ZP
- Código logístico: 50425022

Características

Voyager Legend CS + APS-11

- Bluetooth.
- Válido para los modelos básico, avanzado y alta gama.
- Uso recomendado: Dentro y fuera de oficina / Para fijo y móvil.
- Tiempo en conversación: 7 horas.
- Tiempo en espera: 11 días.
- Conferencia: No.
- Mute: Sí.
- Ajuste de volumen: Sí.
- Descolgador: Electrónico APS-11.
- Colocación: Oreja.
- Audio: Monoaural.
- Peso: 18 gramos.

AURICULARES PARA SOFTPHONE/PC (Cableados)



- Código comercial: 0A0ZD
- Código logístico: 50425024

Características

Blackwire C310

- Cableados.
- Válido para softphone.
- Uso recomendado: Oficina.
- Conferencia: No.
- Mute: Sí.
- Ajuste de volumen: Sí.
- Colocación: Cabeza.
- Audio: Monoaural / Biaural con otro modelo Blackwire C320.
- Peso: 86 gramos.



- Código comercial: 0A1IA
- Código logístico: 50

Características

Jabra Evolve 40

- Cableados.
- Válido para softphone y Smartphone.
- Uso recomendado: Oficina.
- Conferencia: No
- Mute: Sí
- Ajuste de volumen: Sí
- Colocación: Cabeza.
- Audio: Biaural.
- Peso: 113 gramos.
- [Manual Jabra Evolve 40.pdf](#)

AURICULARES PARA SOFTPHONE/PC (DECT)



Características

Savi W400

- DECT.
- Válido para softphone.
- Uso recomendado: Oficina.
- Tiempo en conversación: 7 horas.

- Código comercial: 0A0ZW
- Código logístico: 50425015

- Tiempo en espera: 4 días.
- Conferencia: No.
- Mute: Sí.
- Ajuste de volumen: Sí.
- Colocación: Oreja y cabeza.
- Audio: Monoaural /Biaural con otro modelo Savi W420.
- Peso: 22 gramos gancho / 72 gramos diadema.

AURICULARES PARA SOFTPHONE/PC (Bluetooth)

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



- Código comercial: 0A0ZQ
- Código logístico: 50425014

Características

Voyager Legend UC B235

- Auriculares Bluetooth.
- Uso recomendado: Dentro y fuera de oficina / Para móvil y PC.
- Tiempo en conversación: 7 horas.
- Tiempo en espera: 11 días.
- Conferencia: No.
- Mute: Sí.
- Ajuste de volumen: Sí.
- Colocación: Oreja.
- Audio: Monoaural.
- Peso: 18 gramos.



- Código comercial: 0A1IB
- Código logístico: 50

Características

Jabra Evolve 65

- Auriculares Bluetooth.
- Uso recomendado: Dentro y fuera de oficina / Para móvil y PC.
- Conferencia: No
- Mute: Sí
- Ajuste de volumen: Sí
- Colocación: Cabeza
- Audio: Biaural.
- Peso: 111 gramos.

- *Manual Jabra Evolve 65.pdf*



SAI 550 VA

El SAI 550 VA es el dispositivo de alimentación ininterrumpida más indicado para dar respaldo a los dispositivos. La autonomía de funcionamiento que brinda a estos equipos, da el tiempo suficiente para solucionar la incidencia que causó el corte del suministro de alimentación.



- Código comercial: 0A118 (incluye SAI y cable de alimentación)
- Código logístico: 50425016 (SAI)
- Código logístico: 50425026 (Cable de alimentación)

Características

- LED de encendido/ apagado.
- Test de sobrecarga, con indicación visual.
- Regulación de la tensión de entrada.
- Tomas con protección contra sobretensión

Tiempo típico de operación en batería vs carga, en minutos	
Carga	550 VA
50	110
75	72
100	47
150	30

CÓDIGOS DE ACCESO A SERVICIOS



RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Servicio	Consulta	Activación	Desactivación
Acceso al portal de voz		*62	
Borrar Indicador de Mensaje de Voz en Espera		*99	
Call Bridge		*15	
Control de localización		*12	*13
Captura		*98	
Captura selectiva		*97	
Desvío inmediato	*21*	*72	*73
Desvío inmediato a buzón de voz		*21	#21
Desvío si no accesible	*63*	*94	*95
Desvío si no contesta	*61*	*92	*93
Desvío si no contesta a buzón de voz		*41	#41
Desvío si no contesta (temporización)		*610	
Desvío si ocupado	*67*	*90	*91
Desvío si ocupado a buzón de voz		*40	#40
Desvío inhibición		*80	
Devolución de última llamada recibida		*69	#92#
Flash para llamada retenida		*22	
Llamada aparcada		*68	
Llamada aparcada de grupo		#58	
Llamada aparcada (recuperar)		*88	
Llamada en espera persistente		*43	#43
Llamada en espera	*53*		*70
Marcación Abreviada 100		*75	
Marcación E.164 para BroadWorks Anywhere		*14	
Música en espera por llamada			*60
No molestar		*78	*79
Obtención de llamada entre dispositivos de CCUU		*11	
Rechazo de llamadas anónimas	*52*	*77	*87
Rechazo selectivo de llamadas	*51*	#76	#77
Recuperación de correo de voz		*86	
Rellamada a último número marcado		*66	
Rellamada sobre ocupado	#8		
Rellamada sobre ocupado (menú)		#9	
Restricción de identidad llamante persistente	*54*	*31	#31
Restricción de Identidad llamante por llamada	*56*	*65	*67
Transferencia directa a buzón de voz		*55	

CLIENTE SIN DHCP EN VLAN DE DATOS (VLAN 21 manual en terminales Mitel)

Con cierta frecuencia se da el caso en el que el cliente dispone de servidor de direcciones (DHCP) propio en la LAN y solicita la deshabilitación del DHCP que ofrece nuestro router.

Los terminales que aporta Mitel para MFE Broadsoft, arrancan en primera instancia sin VLAN y al descargar la plantilla de configuración, se pasan a la VLAN de Voz (21), por la que se les proporciona Calidad de Servicio (QoS). Tras ese primer arranque, la configuración permanece en una memoria no volátil (Flash), por lo que, mientras no se haga un reinicio "de fábrica", los terminales re-arrancarán siempre por VLAN 21.

- En su caso, todos los dispositivos de voz deben estar debidamente configurados y en funcionamiento antes de retirar el DHCP de la VLAN de Datos en el router de MFE.

Si a petición de cliente, se retira el DHCP de la VLAN 20 en el router y nos encontramos con la necesidad de instalar un nuevo dispositivo de voz (alta nueva o sustitución por avería), se puede configurar en el nuevo terminal la VLAN 21 "a mano", de manera que incluso el arranque inicial "de fábrica" se haga directamente por la VLAN de voz, donde siempre encontrará el DHCP activado.

A continuación se describen los procedimientos de configuración de VLAN manual para los diferentes modelos de terminales existentes en el servicio.

Terminales sobremesa Mitel 686xi..

1. Localizar dirección IP.
2. Fijar en el PC una IP de la red en la que se encuentre el terminal (si procede).
3. Abrir la web del terminal.
4. Modificar los siguientes campos:
 - ► Network ► Basic network settings
 - ► "Primary DNS": <80.58.61.250>
 - ► "Secondary DNS": <80.58.61.254>
 - ► VLAN ► Global ► "VLAN Enable": <activar>
 - ► LAN Port ► "VLAN Id": <21>
5. Guardar cambios con el botón "Save settings".

6. Reiniciar el terminal:
 - o Desconectar/Conectar el cable de red o por web:
 - ► Reset ► Phone ► "Restart phone": <pulsar botón "Restart" y aceptar mensaje emergente>

Adaptadores de terminales Analógicos Mitel TA7102 y TA7108.-

1. Conectar el ATA con el switch por la boca LAN (en el ATA8P, boca ETH2).
2. Fijar en el PC una IP de la red en la que se encuentra el terminal (192.168.0.0/24), por ejemplo: 192.168.0.15.
3. Abrir la web del ATA (<http://192.168.0.10>).
4. Modificar los siguientes campos:
 - o ► Network ► VLAN ► VLAN Configuration
 - ► "Link": <wan>
 - ► "VLAN Id": <21>
5. Guardar cambios con los botones "+" y "Apply".
 - o ► Network ► Interfaces ► En la segunda línea:
 - ► "Name": <uplink>
 - ► "Link": <wan.21>
6. Guardar cambios con el botón "Apply".
7. Cambiar la conexión del ATA con el switch a la boca WAN (en el ATA8P, boca ETH1).
8. Reiniciar el terminal:
 - o Desconectar/Conectar el cable de alimentación o por web:
 - ► Reboot ► "Reboot"

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Dia/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Antenas básicas DECT 112.-

1. Localizar dirección IP.
2. Fijar en el PC una IP de la red en la que se encuentre la antena (si procede).
3. Abrir la web de la antena.
4. Modificar los siguientes campos:
 - o ► Network ► VLAN Settings:
 - ► "Id": <21>
 - ► "User priority": <0>
5. Guardar cambios y reiniciar con el botón "Save and reboot": <aceptar mensaje emergente>

Antenas profesionales RFP35 y RFP36.-

Al contrario que el resto de dispositivos de voz, las antenas "pro" no auto-asignan una dirección IP en ausencia de DHCP (Automatic Private Internet Protocol Addressing - APIPA). Si no hay un servidor de direcciones en la red, la antena "pro" simplemente, no arranca.

Una antena que funcionará como Maestra, se podría conectar en cualquier entorno con DHCP para acceder a su web interna y tras configurarle los parámetros de red estáticos adecuados, se devolvería a la sede MFE correspondiente, donde funcionaría sin problemas, pero una antena Esclava necesita parámetros de red dinámicos, por lo que no funcionará nunca sin DHCP o con una dirección obtenida del DHCP de cliente.

Escenario de Maestra única (sin esclavas) sin DHCP en router (DHCP en servidor privado de cliente):

1. Localizar la dirección IP que ha obtenido ([ver tabla de mantenimiento](#)).
2. Conectar el PC a la red de cliente.
3. Abrir la web de la antena (de fábrica tienen como usuario y contraseña: "Omm").
4. Modificar los siguientes campos:
 - o ► Sistema ► Aprovisionamiento:
 - ► Fichero de configuración URL:
 - ► "Activo": <marcar>
 - ► "Protocolo": <https>
 - ► "Servidor": <conexion.telefonica.es>
 - ► "Port": <443>
 - ► "Ruta de acceso": <dms/Mitel-SIP-DECT-RFP35>
5. Aceptar.
 - ► Sistema ► Parámetros de red:
 - ► Parámetros de red:
 - "Configuración local": <marcar>
 - ► "Dirección IP": <se puede asignar la misma que en Unify si está libre (172.24.196.10)>
 - ► "Máscara de red": <255.255.254.0>
 - ► "Gateway": <172.24.196.1>
 - ► "Servidor DNS": <80.58.61.250> <80.58.61.254>
 - ► Configuración VLAN:
 - ► VLAN Activo: <marcar>
 - ► VLAN ID: <21>
6. Aceptar (se perderá la conexión).
7. Una vez finalizado el proceso de arranque, la antena continuará utilizando la IP estática asignada.



No llega con fijar los parámetros de configuración de VLAN dejando los parámetros de red como dinámicos. De hacerlo así, la antena hace caso omiso a la VLAN definida e intenta obtener todos los parámetros de red por DHCP (sin VLAN).

Escenario de Maestra con esclavas sin DHCP en router (DHCP en servidor privado de cliente):

Aunque se configuren los parámetros de red de la maestra como estáticos, las esclavas obtendrán IP del servidor de cliente y no tendrán conexión con la misma. En este caso, se recomienda mantener el direccionamiento de las antenas (maestra y esclavas) por DHCP y solicitar al CT de Datos que definan la VLAN 21 (Voz) como VLAN nativa en cada uno de los puertos donde esté conectada una antena. Por ser una solución fuera de toda norma, no es la más recomendable, pero por el momento, no hay otra.

- El CT de Datos ha de "marcar" en GestOpe la plantilla del switch como "Configuración especial", para informar a quién actúe sobre ella a posteriori y bloquear los posibles cambios lanzados por cliente desde la Web de Autogestión.
- El instalador ha de marcar de alguna manera los cables y puertos correspondientes, para **conectar siempre las antenas en las bocas "personalizadas" y ningún otro dispositivo (principalmente de Datos)**.

Escenario de Maestra única (sin esclavas) sin DHCP en router ni en servidor privado de cliente:

1. Conectar la antena en cualquier otra red conDHCP (router residencial, de otro cliente MFE, ...).
2. Localizar la dirección IP que ha obtenido ([ver tabla de mantenimiento](#)).
3. Conectar el PC a la misma red para acceder a la antena.
4. Abrir la web de la antena (de fábrica tienen como usuario y contraseña: "Omm").
5. Modificar los siguientes campos:
 - ► Sistema ► Aprovisionamiento:
 - ► Fichero de configuración URL:
 - ► "Activo": <marcar>
 - ► "Protocolo": <https>
 - ► "Servidor": <conexion.telefonica.es>
 - ► "Port": <443>
 - ► "Ruta de acceso": <dms/Mitel-SIP-DECT-RFP35/>
6. Aceptar.
 - ► Sistema ► Parámetros de red:
 - ► Parámetros de red:
 - "Configuración local": <marcar>
 - ► "Dirección IP": <se puede asignar la misma que en Unify si está libre (172.24.196.10)>
 - ► "Máscara de red": <255.255.254.0>
 - ► "Gateway": <172.24.196.1>
 - ► "Servidor DNS": <80.58.61.250> <80.58.61.254>
 - ► Configuración VLAN:
 - ► VLAN Activo: <marcar>
 - ► VLAN ID: <21>
7. Aceptar (se perderá la conexión).
8. Conectar la antena en su ubicación definitiva (red de cliente MFE original).
9. Una vez finalizado el proceso de arranque, la antena continuará utilizando la IP estática asignada.



No llega con fijar los parámetros de configuración de VLAN dejando los parámetros de red como dinámicos. De hacerlo así, la antena hace caso omiso a la VLAN definida e intenta obtener todos los parámetros de red por DHCP (sin VLAN).

Escenario de Maestra con esclavas sin DHCP en router ni en servidor privado de cliente:

Aunque se configuren los parámetros de red de la maestra como estáticos, las esclavas no obtendrán IP y no se podrán conectar nunca con ella. En este caso, se recomienda mantener el direccionamiento de las antenas (maestra y esclavas) por DHCP y solicitar al CT de Datos que definen la VLAN 21 (Voz) como VLAN nativa en cada uno de los puertos donde esté conectada una antena. Por ser una solución fuera de toda norma, no es la más recomendable, pero por el momento, no hay otra...

- El CT de Datos ha de "marcar" en GestOpe la plantilla del switch como "Configuración especial", para informar a quién actúe sobre ella a posteriori y bloquear los posibles cambios lanzados por cliente desde la Web de Autogestión.
- El instalador ha de marcar de alguna manera los cables y puertos correspondientes, para **conectar siempre las antenas en las bocas "personalizadas" y ningún otro dispositivo (principalmente de Datos)**.

Terminales de multiconferencia UC 360.-

Las modificaciones de este terminal han de realizarse por su menú de pantalla (no tiene servidor web de configuración).

1. Directamente por menú del terminal, modificar los siguientes campos:
 - ► Menu ► Settings ► Advanced <contraseña: admin> ► Ok ► System settings ► Network settings ► Modify static:
 - ► "VLAN id": <21>
2. Guardar cambios con "Save".
3. Habilitar el uso de VLAN:
 - ► Tools and Features:
 - ► "Enable VLAN": <marcar>
4. Retroceder en el menú dos niveles.
 - ► Licensing and Backup Import/Export ► HTTP Import:
 - ► "Trust ALL HTTPS Servers": <marcar>
5. Retroceder en el menú dos niveles.
6. Reiniciar el terminal:
 - ► Reboot <aceptar>

LLAMADA EN ESPERA

Por defecto, la llamada en espera está activada. En ese caso, al recibir la segunda llamada suena un doble "beep" y el llamante escucha una señalización de llamada entrecortada con triple "beep". Si la llamada en espera está desactivada, al recibir la segunda llamada, se ofrece señalización de ocupado.

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Control de llamadas ► Llamada en espera:
 - Activado/Desactivado:
 - Desactivar entrega de Identificador de línea con Llamada en Espera: No tiene efecto.

La facilidad se puede gestionar desde el terminal a través de la "Llamada en espera persistente".

- Activar llamada en espera persistente: *43
- Desactivar llamada en espera persistente: #43

MARCACIÓN ABREVIADA 100

El sistema permite definir una lista de hasta 100 números de marcación abreviada para cada terminal, a los que se puede asociar números de frecuente marcado. La configuración y uso de esta funcionalidad es la siguiente:

- Añadir números a la lista desde un terminal: *75 + dos cifras del índice de marcación (00 a 99) + Número de destino + #
- Invocar la marcación: # + dos cifras del índice de marcación (00 a 99) + Marcar
- Modificar o eliminar números de la lista: Sólo se puede hacer a través del EWS (**Grupo ▶ Perfil ▶ Usuarios <seleccionar usuario> ▶ Llamadas salientes ▶ Marcación abreviada 100**).

RECUERDA:

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvíos manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.



Por defecto, el prefijo que invoca la Marcación abreviada 100 es (#), pero se puede personalizar para toda la empresa desde el menú: **Grupo ▶ Utilidades ▶ Gestión de servicios en terminal**.

Siempre que no coincida con otros códigos de acceso, extensiones o números de emergencia, quizás sea más sencillo utilizar un "1".

PRESENTACIÓN EN LLAMADAS ENTRANTES

Según el origen de las llamadas, los terminales presentan en pantalla la siguiente información:

Llamadas directas de la red pública.-

- Los terminales 6865i presentan
- Los terminales 6867i y 6869i presentan
- Los terminales DECT básicos presentan
- Los terminales DECT pro presentan
- Los terminales de multiconferencia presentan

Llamadas de la red pública recibidas a través de un Grupo de Salto.-

- Los terminales 6865i presentan
- Los terminales 6867i y 6869i presentan
- Los terminales DECT básicos presentan
- Los terminales DECT pro presentan
- Los terminales de multiconferencia presentan

Llamadas de la red pública recibidas a través de una Operadora Automática.-

- Los terminales 6865i presentan
- Los terminales 6867i y 6869i presentan
- Los terminales DECT básicos presentan
- Los terminales DECT pro presentan
- Los terminales de multiconferencia presentan

Llamadas de la red pública recibidas a través del desvío establecido por otro usuario.-

- Los terminales 6865i presentan
- Los terminales 6867i y 6869i presentan
- Los terminales DECT básicos presentan
- Los terminales DECT pro presentan
- Los terminales de multiconferencia presentan

Llamadas de otro usuario de la misma Empresa.-

- Los terminales 6865i presentan
- Los terminales 6867i y 6869i presentan
- Los terminales DECT básicos presentan
- Los terminales DECT pro presentan
- Los terminales de multiconferencia presentan

Llamadas de un usuario de otra Empresa.-

- Los terminales 6865i presentan
- Los terminales 6867i y 6869i presentan
- Los terminales DECT básicos presentan
- Los terminales DECT pro presentan
- Los terminales de multiconferencia presentan

Llamadas de un usuario de otro servicio de VoIP (Ibercom, MFE Unify, FTTH, ...).-

- Los terminales 6865i presentan
- Los terminales 6867i y 6869i presentan
- Los terminales DECT básicos presentan
- Los terminales DECT pro presentan
- Los terminales de multiconferencia presentan



PRESENTACIÓN EN LLAMADAS SALIENTES

Llamadas a usuarios de otros servicios prestados directamente desde NGN (Ibercom, MFE Unify, FTTH, ...).-

RECUERDA:

En la señalización SIP se envían siempre los datos identificativos del usuario llamante. Si el llamado no cuenta con un servicio prestado directamente desde la NGN, al atravesar un MediaGateway, la señalización SIP se convierte en SS7 y se pierden los datos de identificación adicionales, entre otros.

► Si se devuelve un terminal al almacén, hay que borrar su MAC en el menú de dispositivo del EWS. De no hacerlo, no se podrá reutilizar directamente en otra sede.

► Si hay que hacer un cambio de sede (por traslado o cambio de tecnología de acceso), hay que hablar con el CT de Voz. No se puede cambiar la IP de los dispositivos.

► Las credenciales técnicas de acceso a web tipo "...AdminTEF@mfe..." no se le facilitan nunca a cliente.

► No se puede modificar ningún campo de un usuario implicado en portabilidad, antes de finalizarla.

► Los campos de nombre, apellido, Nº de extensión, perfil de llamadas y Nº de presentación, se cambian en la Web de Autogestión de Cliente.

► Se recomienda utilizar como nombre, el Nº de extensión y como apellido, el literal interesado (máx. 10 caracteres cada campo).

► Cuando se necesite desvío manual de llamadas entrantes a OA o GS (Modo Día/Noche), el Nº principal debe tener perfil de usuario y la OA o el GS uno de los números adicionales.

► Antes de asignarle el número a un perfil de OA, GS o puente de MC, hay que borrar el perfil del usuario original creado por GEMA.

► Si un usuario, OA, GS o MC, no tiene Nº de extensión en el EWS, puedes obtenerlo de la Web de Autogestión de Cliente.

Grupo (Empresa MFE):

- ► Grupo ► Perfil ► Políticas de llamadas
 - Usar Política de Identidad de Línea Llamante para Grupo <seleccionar>
 - Bloquear la presentación del nombre del llamante para llamadas externas <marcar>

Usuario:

- ► Grupo ► Perfil ► Usuarios <seleccionar usuario> ► Políticas de procesamiento de llamadas
 - ► Usar Política de Presentación de Identidad de Línea Llamante de Usuario <seleccionar>
 - ► Bloquear la presentación del nombre del llamante para llamadas externas <marcar>

Agendas posibles:

Local: de usuario en el propio terminal. Se debe cargar manualmente por el usuario

Corporativo: todas las extensiones internas de la empresa. Se carga automáticamente

Empresa: contactos internos y externos comunes a toda la empresa. Se carga a través de la web de gestión, bien manualmente bien mediante la carga de un fichero csv

Personal: de usuario en la plataforma. Se debe cargar manualmente por el usuario

Listines de números abreviados

Son listines de usuario, no de empresa. Cada usuario debe gestionar el suyo propio.

Listín a 8: hasta 8 contactos

Listín a 99: hasta 99 contactos