

A silver MacBook Air is open on a wooden desk. The screen shows a CRM application with a list of contacts. Each contact card includes a name, a status (e.g., 'Libre', 'En ligne', 'Incertain'), and a phone number. The interface has a dark theme with green accents. A semi-transparent dark grey box is overlaid on the bottom half of the screen, containing the text 'Supervision' and 'Manual del usuario' in white. To the left of the laptop, a glass of water is visible on the desk.

# Supervision

## Manual del usuario

## Indice

Introducción .....	4
¿Qué es Supervision?.....	4
Instalación, compatibilidad .....	4
Conexión, <i>theme</i> e idioma .....	5
Pantalla de conexión .....	5
Aspectos generales de la visualización.....	6
Contenido y diseño del interfaz.....	6
Códigos colores y mensajes del sistema .....	6
Menú lateral .....	8
Colaboradores.....	9
Código color « estado colaborador » .....	10
Grupos de colaboradores.....	10
Administración de las llamadas.....	11
Interacciones posibles con una llamada .....	11
Transferencia de llamada con “arrastrar y soltar” .....	11
Configuración IPBX requerida para transferencias asistidas.....	12
Menú de “operaciones con llamadas” .....	13
Aparcamiento de las llamadas.....	13
Configuración IPBX correspondiente al aparcamiento de llamadas .....	14
Transferencia de llamadas hacia el buzón de voz o el teléfono móvil del usuario .....	15
Colas de espera.....	16
Estadísticas .....	16
Empleados .....	16
Llamadas en espera .....	17
Interacción con las colas.....	17
Intercepción de llamadas en las colas .....	18
Conexión/Desconexión y pausas en las colas .....	18
Conferencias.....	19
Integrantes de una conferencia.....	19
Añadir un integrante .....	19
Silenciar / expulsar .....	20
Aspectos importantes de no olvidar .....	20

Directorio .....	21
Creación o modificación de contacto .....	21
Llamar a un contacto.....	21
Historial de llamadas.....	22
Historial: buscar, filtrar y emitir llamada .....	22
Grabaciones de llamadas .....	22
Notas de llamadas .....	22
Buzón de voz .....	24
Leer, suprimir .....	24
Parámetros, desvíos de llamadas y «Supervision Compañón» .....	25
Parámetros .....	25
Desvió de llamadas.....	26
Supervision compañón .....	26
Mensajería instantánea (chat) .....	27
Emoticones y URL .....	27
Administración de los usuarios .....	28
Creación / modificación de un usuario.....	28
Creación automática .....	28
Perfiles de usuarios .....	29
Herencias de grupos .....	29
Supervisor .....	29
Motivos de pausas.....	31

# Introducción

## ¿Qué es Supervision?

Supervision es una herramienta de productividad que simplifica y facilita el uso de su sistema telefónico. Supervision no se sustituye a su teléfono, pero amplía sus funcionalidades. Permite utilizar su ordenador para realizar todas las operaciones usuales relativas a una llamada: transferencia, puesta en espera, aparcamiento (parkage), búsqueda en el directorio, etc.

## Instalación, compatibilidad

Supervision no necesita instalación compleja y funciona con un navegador internet : el software es preinstalado en su IPBX Xorcom y tiene dos accesos diferentes :

- Al agarrar su dirección en el navegador (ej.: <http://192.168.5.150/Supervision>)
- Desde el portal usuario de *Complete PBX 5*

Supervision es compatible con la mayoría de los navegadores internet HTML5, en especial:

- Firefox
- Chrome
- Safari

## Conexión, *theme* e idioma

Para utilizar Supervision se necesita un nombre de usuario y una contraseña. Los dos han sido creados por su responsable informático, o su instalador telefónico.

En la pantalla de conexión se puede escoger el idioma y el *theme* de visualización. El cambio de theme no conlleva cambio de funcionamiento, modifica solo la estética del software. El cambio de theme o idioma es inmediato y se mantiene durante todo el periodo de utilización del software en su navegador.

La casilla «Recordar mis identificadores» le permite registrar el nombre de usuario y la contraseña de utilizar al siguiente acceso valido.



El idioma, el theme y los identificadores se guardan en la memoria de su navegador. En consecuencia, estos datos no son accesibles desde otros navegadores u ordenadores.

### Pantalla de conexión

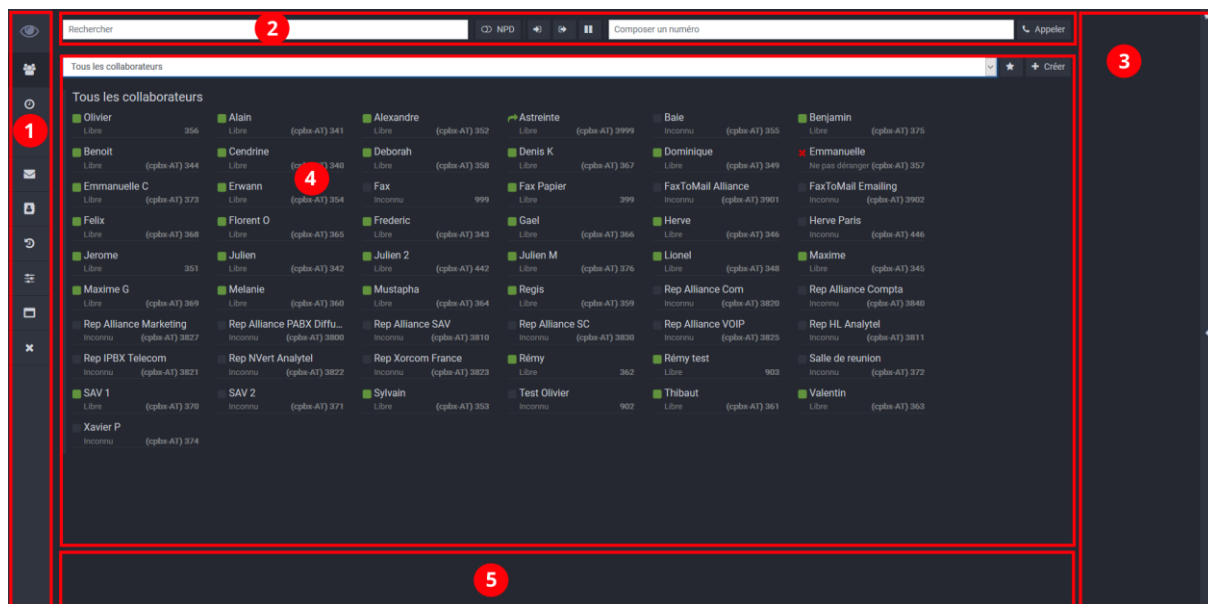
Al cargar la pantalla de acceso, Supervision le informa sobre el estado de conexión a su IPBX.

La mención «Supervision conectado, listo para funcionar» abajo de la pantalla indica que se puede conectarse con sus identificadores.

Si figurara un mensaje de error debajo de la pantalla, haría falta reinicializar la carga de la página (tecla F5, o botón *Actualizar* del navegador).

# Aspectos generales de la visualización

## Contenido y diseño del interfaz



La pantalla de interfaz de Supervision consta con 5 partes :

El menú lateral ① permite navegar por 7 diferentes paneles (colaboradores, colas, conferencias, buzón de voz, directorios, historial, parámetros).

La barra superior ② permanece cual que sea el panel escogido y permite utilizar unos accesos rápidos: Buscar, No molestar (NM), Conectarse y desconectarse a colas, Pausa, marcar un número. La casilla «Buscar» facilita la localización rápida de cualquier elemento en la zona central ④.

La barra lateral ③ a la derecha contiene la lista de las llamadas en curso en su teléfono, y el panel de chat.

En la zona central ④ se encuentran las informaciones correspondientes al panel anteriormente escogido en el menú ①

En la zona de abajo ⑤ figuran las llamadas aparcadas (parkage) visibles por el usuario.

## Códigos colores y mensajes del sistema

Al utilizar Supervision, varios mensajes informativos pueden aparecer en la parte inferior de la pantalla. El grado de importancia de los mensajes es simbolizado por un código color:

- **Verde:** mensaje señalando el éxito de una operación
- **Azul:** mensaje de simple información
- **Naranja:** mensaje señalando un problema, o pidiendo cuidado de parte del usuario pero sin consecuencia seria sobre el funcionamiento del software
- **Rojo:** mensaje indicando un error crítico, cancelando el proceso en curso, o mencionando el motivo del fracaso de una orden anterior.

Teléfono controlado por Supervision : SIP/Olivier de-Fil  
 Marca de telefono (activación de funciones especiales) : telefono inalámbrico RTX  
 Un agarrar/soltar de una llamada provoca una transferencia de tipo : Transferecia asitida (conditional)  
 Descolgar automáticamente en caso de llamada saliente : Activar el descolgado automático de mi telefono en caso de llamada salient  
 En caso de llamada entrante, elegir el timbre : Silencio (no timbre)  
Su ordenador utilizara el timbre elegido solo al sonar su telefono, y si no fuera Vd ya en linea  
 Aviso de cola de espera función del numero de llamadas :  
Avisar cuando el numero de llamadas non atendidas en una cola es igual o superior al numero indicado. (0 para desactivar)  
 Aviso de cola de espera función del tiempo de espera :  
Avisar si el tiempo de espera de una llamada fuera superior al numero de segundos indicado. (0 para desactivar)  
 Llamar al número subrayado cuando pulso en la tecla : F2  
El Supervision companion es una herramienta que permite marcar cualquier numero subrayado en cualquier aplicación de MS-Windows. Para utilizarlo hace falta instalarlo, pinchando en este texto :  
 Mi número de movil es el : 9673126571  
 guardar mis preferencias

Preferencias guardadas

Supervision Companion disconnected

El desvío inmediato (CFI) es en este momento activado hacia el número 0123456789

## Menú lateral

Ubicado a la izquierda, el menú lateral permite navegar entre 7 paneles diferentes. Clickear en cada uno de estos en el menú les cargara en la zona central.

Los paneles disponibles son :

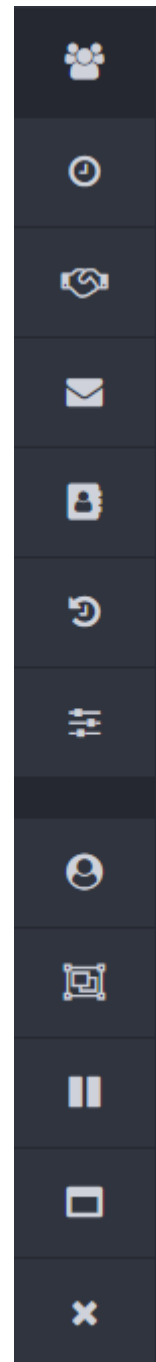
- **Colaboradores** : en que se visualiza la lista de colaboradores, el estado de sus teléfonos, y permite hacer operaciones como llamar un teléfono, escuchar, susurrar, interceptar, etc.
- **Colas** : en que se visualiza la lista de colas, de los miembros de esas colas y de las llamadas en espera ;
- **Conferencias** : permite administrar conferencias audios ;
- **Buzón de voz** : visualiza los mensajes pendientes ahora en el buzón de voz del usuario (si lo hay);
- **Directorios** : da acceso a los directorios del sistema telefónico ;
- **Historial** : da la lista de las llamadas emitidas/recibidas por el usuario, y permite marcar rápidamente un número y escuchar las grabaciones;
- **Parámetros** : visualiza los parámetros del usuario, y permite programar desvíos de llamadas.

Se pueden ver iconos dedicados a la administración, solo cuando el usuario tiene estatuto de administrador:

- **Usuarios** : permite crear, modificar y suprimir usuarios del software;
- **Perfiles** : los perfiles delimitan los derechos otorgados a uno o varios usuarios, y definen el comportamiento del software según quien está conectado;
- **Pausas** : lista los varios tipos de pausas disponibles (de utilizar en las colas).

El menú propone también 2 iconos más :

- **Pantalla completa** : permite alternar los modos pantalla completa o una ventana;
- **Desconexión**: salir del software.



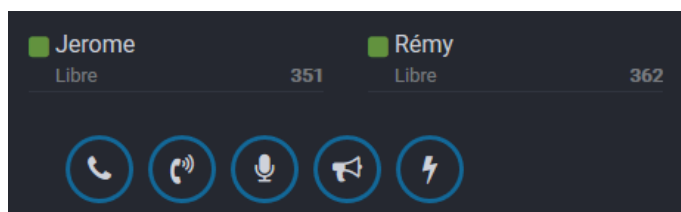


## Colaboradores

El panel de colaboradores da la lista de todos los teléfonos del sistema, el estado actual de cada uno, el nombre del usuario correspondiente y su número interno. Facilita acciones dependientes del estado del teléfono del colaborador.

Cada colaborador se visualiza como sigue :

- Primera línea
  - El código color simbolizando el estado
  - El nombre
- Segunda línea
  - El estado del puesto telefónico (disponible, ocupado, ...)
  - El número de teléfono interno
  - El nombre del IPBX remoto (en caso de puesto remoto)



Un clic sobre el nombre de un colaborador carga un menú, cuyos items dependen del estado actual del teléfono. La lista de acciones posibles figura en el cuadro que

aparece a continuación.

Items del menú	Visible según el estado			
	Teléfono libre	Timbre	Ocupado	No molestar (NM)
Llamar	✓	✓	✓	✗
Escuchar	✗	✗	✓	✗
Susurra	✗	✗	✓	✗
Intromisión	✗	✗	✓	✗
Interceptar	✗	✓	✗	✗



Se pueden desactivar ciertas funcionalidades (escuchar, susurrar, intromisión) desde la "clase de servicio" del usuario.

## Código color « estado colaborador »

Este símbolo de color manifiesta fácilmente el estado del teléfono de cualquier colaborador :

- **Verde** : libre
- **Naranja** : teléfono sonando (intercepción posible)
- **Rojo** : teléfono ocupado
- **Gris** : teléfono desconectado del sistema (que no se puede llamar)
- **Cruz roja** : No molestar

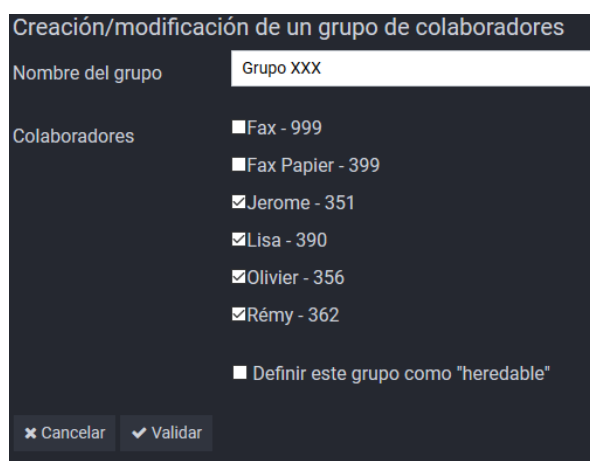
## Grupos de colaboradores

Existe un grupo predeterminado, llamado « todos los colaboradores », conteniendo todos los empleados monitoreados.

Pero el usuario puede crear varios subgrupos para simplificar la visualización del panel.



La ventana de creación de grupo se carga al pulsar el botón « Nuevo » a la derecha del selector de grupo.



Para añadir (o suprimir) un colaborador se marca (o desmarca) la casilla correspondiente.

Al marcar la casilla « Validar », el grupo esta creado y guardado para el usuario corriente.

El usuario, si fuera autorizado por el administrador, puede compartir (dar acceso a) sus grupos con otros usuarios que tuvieran el mismo perfil. Esto se

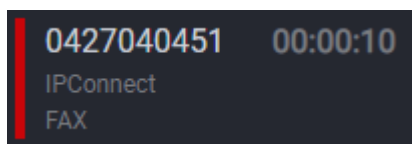
obtiene marcando la casilla “heredar los grupos públicos de”.

El botón « estrella » a la derecha del selector permite poner el grupo corriente como favorito : este grupo será automáticamente visualizado al cargar el software.



## Administración de las llamadas

Las llamadas pendientes en el teléfono del usuario están listadas (en la parte derecha del interfaz) en el orden de llegada.



Para cada llamada son figurados un código color simbolizando su estado, el número del teléfono que llama, su duración, y el nombre del contacto (cuando conocido).

Hay 3 códigos color

- **Naranja** : timbre sonando
- **Rojo** : en línea
- **Azul** : en espera

### Interacciones posibles con una llamada

Dos interacciones posibles :

- Con “arrastrar y soltar” para transferir la llamada
- Abriendo el menú de “acciones en llamadas” (por un clic sobre la llamada)

### Transferencia de llamada con “arrastrar y soltar”

La transferencia de llamada con “arrastrar y soltar” se puede hacer solo hacia una de las siguientes destinaciones :

- Colaborador
- Cola de espera
- Contacto del directorio
- Buzón de voz
- Teléfono móvil del usuario
- Conferencia

La transferencia se puede hacer a ciegas (sin conocer el estatuto del teléfono destinatario) o asistida (la transferencia es efectiva después de la validación manual del usuario). Se puede escoger el tipo de transferencia en las opciones de Supervision.

Las transferencias que se pueden hacer en el modo asistido son solamente las hacia colaboradores o contactos del directorio. Las otras transferencias serán automáticamente convertidas en transferencias a ciegas.



El uso de transferencia asistida necesita una configuración especial de su IPBX. En caso de no existir esta configuración la transferencia se hiciera automáticamente a ciegas.

### Configuración IPBX requerida para transferencias asistidas

En este caso, el instalador del IPBX debe crear un « Perfil de marcado » específico para los trunks y uno para las extensiones.

El « Perfil de marcado » específico a los trunks debe otorgar el derecho de transferir las llamadas a quien llama (Caller). Después, hace falta asignar el « Perfil de marcado » a cada uno de los trunks utilizados para realizar llamadas salientes.

Name *	DialProfileTrunk
Allow Transfer By	Caller
Allow Park By	Caller

Obligatoriamente, el « Perfil de marcado » específico para extensiones autorizara la transferencia de llamada al destinatario (recipient). Se debe luego asignar el « Perfil de marcado » a las extensiones.

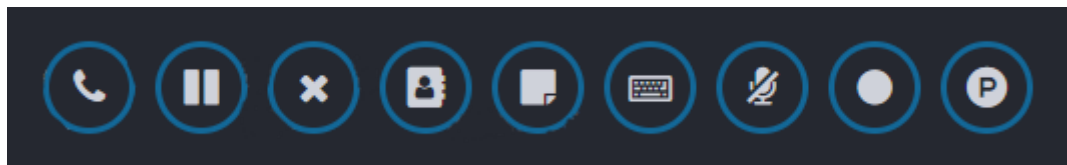
Name *	DialProfileExtensions
Allow Transfer By	Recipient
Allow Park By	Recipient



Jamás utilizar un *Perfil de marcado* autorizando « Todo » (both) para el trunk y las extensiones. El *Perfil de marcado* asignado a los trunks jamás autorizara la transferencia o aparcamiento (parkage) al destinador (recipient). El *Perfil de marcado* de las extensiones jamás dará el derecho de transferir la transferencia a los llamantes (caller). La configuración del *Perfil de marcado* no se puede confiar a un administrador o instalador que no sea adecuadamente capacitado en las normas de seguridad de los IPBX Xorcom. IPconnect y Xorcom no pudieran ser responsables de un hackeo consecuencia de una configuración incorrecta del módulo « Perfil de marcado ».

## Menú de “operaciones con llamadas”

Clickear sobre una llamada corriente visualiza este menú, que presenta iconos como a continuación (de izquierda a derecha):



- Descolgar (solo en modo timbre)
- Poner en espera / retomar una llamada (solo visible después de descolgar)
- Fin de llamada
- Añadir/modificar un contacto del directorio
- Añadir/modificar notas de llamadas
- Carga de DTMF (solo visible después de descolgar)
- Mudo (solo visible después de descolgar)
- Grabación de llamada (solo visible después de descolgar)
- Aparcamiento

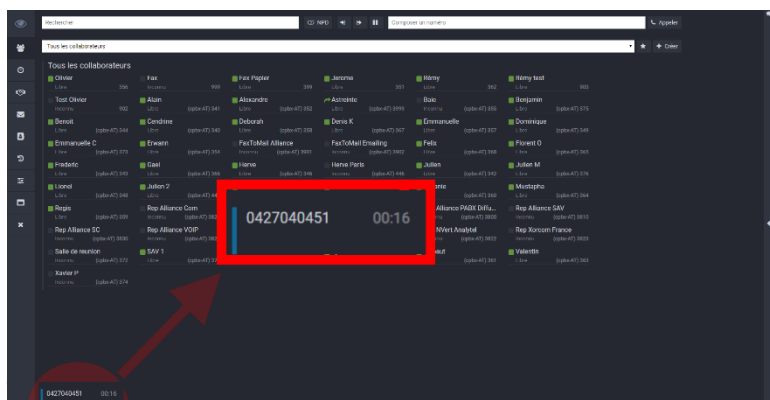


Los iconos « descolgar » y « Poner en espera / retomar » son visibles solo si se escogió una marca de teléfono compatible con las funcionalidades avanzadas en los parámetros de Supervision. El icono “Grabar la llamada” se ve solo cuando el usuario tiene derecho de grabar en la configuración del IPBX.

## Aparcamiento de las llamadas

El aparcamiento o “parkage” es una puesta en espera de una llamada en un sitio dedicado en el sistema telefónico. La persona que llama oye una música de espera hasta que el teléfono del usuario que aparcó la llamada sea disponible (el numero llamado no está más presentado en el teléfono).

A cada sitio de aparcamiento le corresponde un número de identificación. Para retomar una llamada es suficiente marcar el número de aparcamiento.



Al visualizar la lista de las llamadas aparcadas abajo del interfaz, Supervision simplifica el aparcamiento de las llamadas.

Pulsando en ella, cualquier usuario puede recuperar una llamada : un menú de selección aparece, facilitando la toma de nota, o la retoma de una llamada.



El uso de la función aparcamiento requiere una configuración especial de su IPBX (Perfil de marcado).

### Configuración IPBX correspondiente al aparcamiento de llamadas

Para otorgar el derecho de aparcar llamadas, el instalador del IPBX ha de crear un « Perfil de marcado » especial para los trunks y para las extensiones.

El « Perfil de marcado » específico de los trunks tiene que autorizar el aparcamiento al llamante (Caller). Después, se debe asignar el “ Perfil de marcado ” a cada trunk utilizado para llamadas salientes.

Name *	DialProfileTrunk
Allow Transfer By	Caller
Allow Park By	Caller

El « Perfil de marcado » específico de extensiones tiene que autorizar el aparcamiento al destinatario (recipient). En seguida, hace falta asignar el « Perfil de marcado » a las extensiones.

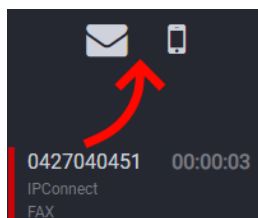
Name *	DialProfileExtensions
Allow Transfer By	Recipient
Allow Park By	Recipient



Como se nota en las capturas de pantalla supra, se usa el mismo « Perfil de marcado » para autorizar/prohibir las transferencias y el aparcamiento de llamadas. En caso de cualquier duda, consulte su instalador telefónico o el soporte Xorcom/IPconnect.

## Transferencia de llamadas hacia el buzón de voz o el teléfono móvil del usuario

Si tuviera el usuario un buzón de voz, o si fuera indicado un numero de móvil en los parámetros, una llamada pudiera ser transferida hacia el buzón o el móvil.

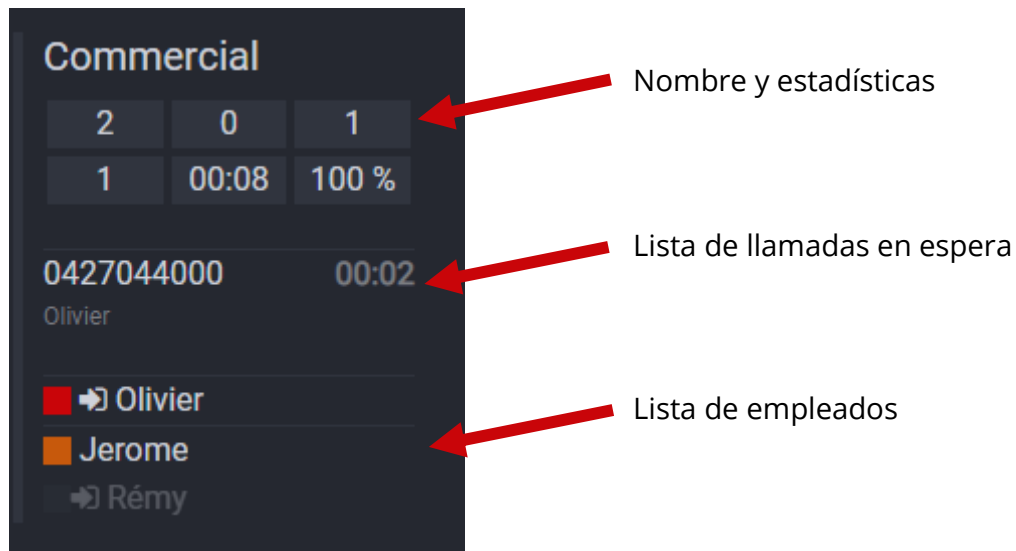


Para transferir la llamada, desplazarla por « arrastrar y soltar » sobre los iconos adecuados en lo alto y a la derecha del interfaz.

Esos iconos aparecen automáticamente iniciando el “arrastrar y soltar”.

## Colas de espera

Las colas que puede ver el usuario figuran en este panel. Las informaciones útiles que se refieren a cada cola se visualizan en 3 secciones diferentes.



### Estadísticas

Las estadísticas figurando para cada cola son, de izquierda hacia derecha y de alto hacia abajo, como a continuación :

- Número de llamadas con éxito en esta cola desde 00h
- Número de llamadas falladas en esta cola desde 00h
- Número de llamadas actualmente en espera en la cola
- Número de empleados disponibles en la cola
- Duración de espera media de las llamadas
- Porcentaje de llamadas exitosas en esta cola


### Empleados

Se identifica un empleado por su nombre, su estado simbolizado por un código de color, y un icono opcional.

Los códigos de color utilizados para los empleados son semejantes a los utilizados para los colaboradores:

- **Verde** : libre
- **Naranja** : teléfono sonando
- **Rojo** : teléfono ocupado
- **Azul** : empleado en pausa



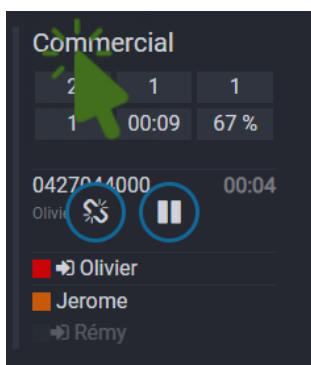
Los empleados « dinámicos »<sup>1</sup> se figuran con el icono . Cuando no conectados están visualizados en gris claro.

## Llamadas en espera

Para cada llamada en espera se indica el número del llamante, la duración de espera en esta cola, y el nombre (cuando conocido).

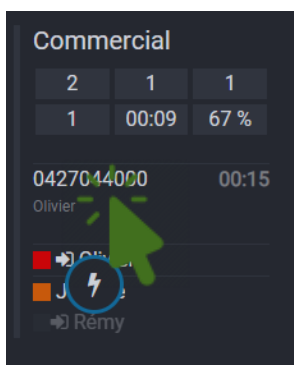
## Interacción con las colas

Esta posible de 3 maneras diferentes : pulsando en el nombre, pulsando en una llamada o pulsando en un empleado.



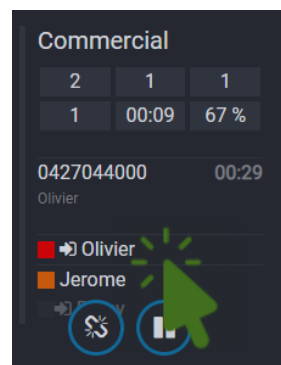
**Clic en el nombre**

Conexión / desconexión  
de una cola  
Pausa o volver al trabajo



**Clic en una llamada**

Interceptar una llamada en  
la cola



**Clic en un empleado**

Conectar o desconectar  
al empleado  
Poner el empleado en  
modo pausa, o de retorno  
al trabajo

Las interacciones posibles con una cola dependen del estatuto del usuario.

Un usuario normal puede :

- Conectarse o desconectarse de una cola (si fuera empleado “dinámico”);
- Entrar en pausa, volver al trabajo;
- Interceptar una llamada.

Además, un supervisor puede :

- Conectar/desconectar otro empleado dinámico ;

---

<sup>1</sup> Empleados estáticos : que son sistemáticamente miembros de una cola. Empleados dinámicos: que no son asignados a una cola pero tienen por lo menos obligación de conectarse al llegar y desconectarse al marcharse para que sea computado su duración de trabajo.

- Imponer una pausa, o el retorno al trabajo de cualquier empleado de la cola.

## Intercepción de llamadas en las colas

Es posible a cualquier usuario interceptar una llamada en una cola, que este usuario sea integrante de la cola o no. Eso permite atender pronto un llamante prioritario de la cola.

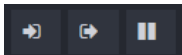
No obstante, interceptar una llamada desde la cola de espera aumenta el número de llamadas abandonadas en la cola. Usar sin precaución esa funcionalidad puede falsear las estadísticas de una o varias colas.



¡Utilicen la intercepción en las colas lo menos posible, o cuando las estadísticas no le interesan!

## Conexión/Desconexión y pausas en las colas

En un solo clic, el usuario dinámico puede conectarse, desconectarse de las colas y ponerse en pausa.

Por eso los botones  de la barra superior de Supervision permite (de izquierda a derecha)

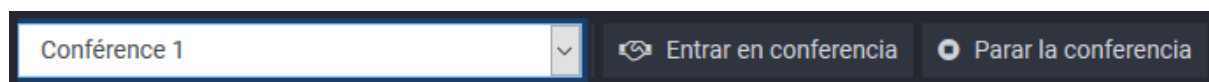
- Conectarse en cualquier cola donde el usuario es empleado dinámico;
- Desconectarse de cualquier cola donde el usuario es empleado dinámico;
- Ponerse en pausa, o volver al trabajo en todas las colas.

Al entrar en pausa es imprescindible elegir un motivo de pausa. Los motivos propuestos son los anteriormente configurados por el administrador.

## Conferencias

Supervision permite organizar conferencias audio. El software visualiza la lista de personas integrantes de la conferencia. Se pueden añadir, suprimir y administrar integrantes.

La selección de una conferencia se hace con el menú desplegable:

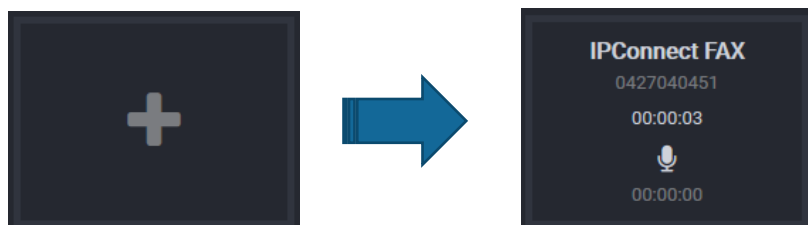


Se visualizan solo las conferencias creadas en el sistema telefónico. Si ninguna aparece en el menú de selección, pregunte a su instalador que añada nuevas conferencias a su IPBX.

### Integrantes de una conferencia

Cada conferencia cuenta con un número determinado de miembros. Cada uno de ellos es figurado por un cuadrado.

Un cuadrado con un botón “+” figura una plaza libre; una plaza ocupada por un integrante de la conferencia contiene sus informaciones relativas.



Esas informaciones son las a continuacion :

- Nombre (cuando conocido) ;
- Numero del telefono (cuando conocido) ;
- Duracion del integrante en la conferencia ;
- Icono indicando si esta hablando o no el integrante ;
- Tiempo de palabra total del integrante.

### Añadir un integrante

Puede hacerse de dos maneras :

- Pulsando en una plaza libre
- Por un «arrastrar y soltar» de una llamada hacia una plaza libre.

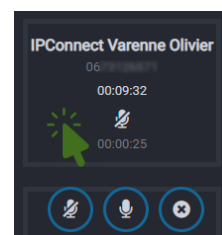
Un clic en una plaza de conferencia muestra el menú de añadir, en que se puede introducir un número libre, o escoger otro en la lista de contactos.

## Silenciar / expulsar

Clickeando en su cuadrado, se puede silenciar a un integrante de la conferencia, o expulsarlo.

Un integrante silenciado es figurado por un icono de micrófono tachado.

La expulsión de un integrante finaliza su llamada.



## Aspectos importantes de no olvidar

- Parar una conferencia pulsando el botón «parar conferencia» expulsa todos los miembros de la conferencia, sin preaviso.
- Les miembros silenciados no saben que lo son, ¡no olvidar de avisarles antes!
- El cómputo del tiempo de palabra no puede funcionar sin que sea activada la función correspondiente en los parámetros de su sistema telefónico.
- El tiempo de palabra es actualizado cuando el usuario deja de hablar.
- Un usuario puede transferir una llamada a una conferencia con el «arrastrar y soltar». En este caso solo la persona exterior (llamada o llamante) se transfiere a la conferencia. El usuario es obligado a entrar «manualmente» en la conferencia.
- Añadir un integrante en la conferencia necesita unos segundos; es normal que no aparezca inmediatamente.

## Directorio

La totalidad de los directorios de Complete PBX 5 se visualizan en esta zona. La creación / modificación de un contacto en un directorio actualiza el directorio de todos los otros usuarios de Supervision.

El directorio consta con las informaciones siguientes relativas a cada contacto:

- Nombre de la empresa
- Apellido del contacto
- Nombre del contacto
- Número de teléfono
- Número de móvil
- Otro numero

Introduciendo un apellido o número en la zona « Buscar » de la barra superior da acceso a los datos de un contacto.

### Creación o modificación de contacto

Se hace de dos maneras diferentes:

- Pulsando el botón «Añadir» en el directorio
- O pulsando el botón «Añadir/cambiar un contacto del directorio» del menú de operaciones con llamadas.

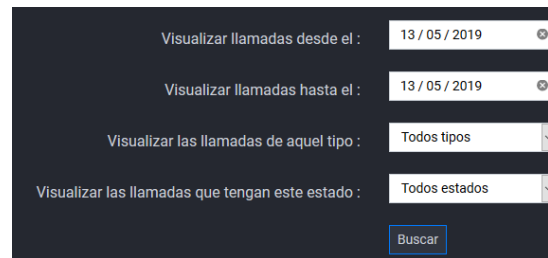
Crear un contacto necesita rellenar un formulario. Hace falta indicar por lo menos un apellido y un número de teléfono. Apenas creado, el contacto es visible en todos los interfaces Supervision de los usuarios.

### Llamar a un contacto

En el panel de contactos, un clic en un número provoca una llamada a este número.

## Historial de Llamadas




El historial de llamadas lista las llamadas emitidas o recibidas por el teléfono del usuario. No se ven las llamadas de los otros usuarios. El historial puede ser ordenado por fecha, tipo, estado, etc., haciendo un clic en la cabecera de cada columna. El historial es automáticamente actualizado al fin de cada llamada del teléfono del usuario.

A dark-themed filter interface for call history. It contains four rows of filters: 'Visualizar llamadas desde el:' with a date input '13 / 05 / 2019'; 'Visualizar llamadas hasta el:' with a date input '13 / 05 / 2019'; 'Visualizar las llamadas de aquel tipo:' with a dropdown menu showing 'Todos tipos'; and 'Visualizar las llamadas que tengan este estado:' with a dropdown menu showing 'Todos estados'. A 'Buscar' button is located at the bottom right.



### Historial: buscar, filtrar y emitir llamada

Se puede buscar en el historial desde la zona de buscas en la barra superior. También es posible filtrar las informaciones por la fecha, el tipo y el estado de llamada.

Los tipos de llamadas son clasificados como a continuación:


-  Llamada interna
-  Llamada saliente
-  Llamada entrante

Y los estados son :


-  Llamada exitosa
-  Llamada fracasada

Llamar es posible haciendo clic en el número de teléfono del historial.

### Grabaciones de llamadas

Con el historial el usuario puede escuchar las llamadas grabadas en su teléfono, indicadas por el icono . Es suficiente hacer un clic en este icono.

### Notas de llamadas




El icono  señala una o varias notas. Para consultarlas (solo en lectura) hace falta pulsar en el icono.



## Buzón de voz

El interfaz de buzón de voz permite la consultación de mensajes vocales en el teléfono del usuario. Luego, es posible desplazarlos en la caja de mensajes leídos, o suprimirlos.

### Leer, suprimir

Para leer un mensaje pulsar en el botón . El botón  permite mover el mensaje a la carpeta «mensajes antiguos», y la supresión de un mensaje se hace pulsando el botón .



## Parámetros, desvíos de llamadas y «Supervision Compañón»

El menú «parámetros» configura el comportamiento de Supervision, permite cambiar el modo de emisión de las llamadas salientes, y escoger el teléfono del usuario. Supervision hace un uso inteligente del modo «Device/User» introducido con Complete PBX 5, y deja el usuario elegir el teléfono donde realizar las acciones.

Al contrario del idioma y del “theme” guardados localmente en el navegador, los parámetros de los cuales se trata aquí son cargados cual que sean el navegador y el ordenador.

### Parámetros

Los parámetros disponibles son como a continuación:

<b>Teléfono controlado por Supervision</b>	Seleccionar en este menú desplegable el teléfono con que hacer acciones de telefonía
<b>Marca de teléfono</b>	Indicar aquí si su teléfono corresponde a una de las marcas listadas, para activar las funcionalidades avanzadas de llamada
<b>Un “agarrar y soltar” de llamada provoca una transferencia de tipo ...</b>	Seleccionar aquí el tipo de transferencia deseado al “agarrar y soltar” una llamada
<b>Descolgar automáticamente en caso de llamada saliente</b>	Indicar aquí el uso (o no) de esa opción
<b>En una llamada entrante, emitir el timbre ...</b>	Elegir el timbre del teléfono
<b>Aviso de cola de espera sobre número de llamadas</b>	Visualiza un aviso cuando una cola supera el número de llamadas indicado
<b>Aviso de cola de espera sobre duración de espera</b>	Visualiza un aviso cuando una cola supera la duración especificada (en segundos)
<b>Llamar el número subrayado pulsando la tecla ...</b>	Activa «Supervision Compañón» y emite una llamada en «Click To Call» al pulsar la tecla elegida.
<b>Mi número de móvil es el ...</b>	Informa Supervision del número de teléfono móvil del usuario, que puede entonces transferir llamadas al móvil por un «agarrar y soltar”.

## Desvío de llamadas

Supervision facilita desvíos de llamadas automáticos, si fuera ocupado el teléfono, o en caso de no descolgar.

Para activar las llamadas hace falta pulsar el botón .

El desvío inmediato (CFI) provoca el desvío de cualquier llamada entrante, cual que sea el estatuto del teléfono.

El desvío si ocupado (CFB) provoca el desvío de las llamadas ocurridas cuando el teléfono es ocupado (el usuario atiende a una llamada, o el teléfono tiene el estatuto NM<sup>2</sup>)

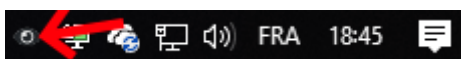
El desvío por no descolgar (CFN) se refiere a la situación en que el usuario no descolgó al cabo de un tiempo definido. En este caso la función de grabación de mensaje en el eventual buzón de voz del usuario esta cancelada.

## Supervision compañero

El «compañón» es una herramienta, compatible con sistema Windows 7 o posterior, facilitando las llamadas en «Click to call».

Para instalar «compañón» hace falta pinchar en el texto debajo del selector de tecla de «Click to call».

Supervision compañero es configurado para cargarse automáticamente cuando se pone en marcha el ordenador. Cuando funciona Supervision compañero se visualizará un icono en el "Systray", así:



---

<sup>2</sup> No molestar







## Mensajería instantánea (chat)

El sistema de chat incorporado a Supervision facilita el intercambio de mensajes (textos) sencillos entre 2 usuarios. Se obtiene la visualización de los usuarios conectados al pinchar en la barra lateral de derecha. La zona de chat esta oculta de forma predeterminada.

Se pueden enviar mensajes solo a los usuarios conectados, que los reciben instantáneamente. Al abrir la sesión de chat, los mensajes intercambiados en las últimas 24 horas están visualizados.

### Emoticones y URL

El uso de unos emoticones en una charla chat es posible. La correspondencia entre cadenas de caracteres y emoticones es como a continuación:

Caracteres	Emoticones
:)	
:(	
:D	
:p	
:/	
:'(	

Es también posible enviar emoticones con códigos Unicode. Un URL empleado en una charla chat es automáticamente convertido en enlace valido.

## Administración de los usuarios

Para conectarse, un usuario debe ser identificado por Supervision. Una cuenta de usuario se define por una combinación nombre de usuario / contraseña, y parámetros optativos: número de extensión, lote de aparcamiento, perfil de usuario.

Los usuarios que tienen derechos de administración pueden acceder al formulario de creación de nuevos usuarios.

### Creación / modificación de un usuario

Esas operaciones se realizan en el panel «Usuarios» accesible via el menú .

El menú desplegable facilita la creación de un usuario nuevo, o la selección de un usuario existente.



El nombre de usuario es único (otro usuario no puede tener el mismo). Las contraseñas se componen de por lo menos **8 caracteres, con 1 mayúscula, 1 minúscula, y un carácter especial entre « !@#\$%\*-\_ »**

Atribuir un número de extensión a un usuario le permite gestionar las llamadas asociadas al teléfono correspondiente a la extensión. Un usuario sin extensión atribuida puede solo acceder a funcionalidades de visualización de estados (colaboradores, llamadas en las colas de espera).

Los lotes de aparcamiento facilitan la segmentación de las prácticas en la empresa: por servicios, por acreditaciones, etc. Un usuario no puede aparcar / desaparcarse una llamada en un lote de aparcamiento diferente del suyo.

Escoger un perfil de restricción permite limitar los derechos de un usuario, especialmente las informaciones visibles en la pantalla (ver a continuación "Perfiles de usuarios")

### Creación automática

En caso de conectarse a Supervision desde el portal de Complete PBX 5 y seleccionar una extensión sin usuario asociado, el sistema crea automáticamente un usuario nuevo.

Luego, el administrador debe definir el perfil del usuario y su lote de aparcamiento. El sistema insta a cambiar la contraseña del usuario.

## Perfiles de usuarios

Los perfiles de usuarios, monitoreados por el administrador, definen los derechos de los usuarios de Supervision y facilitan la segmentación de las prácticas en la empresa: por servicios, por acreditaciones, etc.

Cada perfil restringe el número de objetos visibles por un usuario: colaboradores, colas de espera, conferencias. Además, el perfil define los derechos del usuario en las conferencias y derechos de compartir grupos con otros colaboradores (ver p.9 “grupos de colaboradores”).

En un centro de llamadas los perfiles son una herramienta útil para instituir una plataforma de empleados administrada por un supervisor autorizado a conectar / desconectar los empleados en las colas de espera.

Crear un perfil es introducir un nombre de perfil, y luego marcar listas de colaboradores, colas de espera y conferencias que los usuarios serán autorizados a visualizar y utilizar.

Para autorizar a un perfil la visualización de todos colaboradores, todas colas, todas conferencias, que sean ya existentes o creadas en el futuro, marcar casilla «todo existente y nuevo».



Si no fuera marcada la casilla «todo existente y nuevo» un colaborador, una conferencia o cola de espera creados ulteriormente al perfil no serían visibles de los usuarios hasta que el administrador los integrara a la lista de objetos visibles por este perfil.

### Herencias de grupos

Como relatado en la sección «Colaboradores» de este documento (p.8 y 9), un usuario puede crear grupos de visualización de colaboradores y compartir estos con los miembros del perfil suyo.

heredar los grupos publicos de	olivier	▼
--------------------------------	---------	---

La zona de entrada de datos «compartir los grupos de » permite dar el nombre del usuario autorizado a compartir sus grupos con usuarios del mismo perfil.

### Supervisor

Los supervisores son usuarios disfrutando de derechos amplios en la gestión de integrantes de colas de espera. Un supervisor puede conectar o desconectar un

empleado dinámico de una cola. Así, en cada perfil de puede designar un supervisor disponiendo de estos derechos.

Supervisor del perfil	<input type="text" value="jerome"/>
-----------------------	-------------------------------------

## Motivos de pausas

Aquí el administrador puede crear varios motivos de pausas que los usuarios deseando descansar se tienen obligación de indicar.