

Sistema de llamadas mediante Microsoft Teams



Índice de contenidos

1. [Introducción](#)
2. [Primeros pasos](#)
3. [¿Cómo realizar llamadas?](#)
 - [Acceder al historial de llamadas](#)
4. [¿Cómo recibir llamadas?](#)
5. [Opciones de las llamadas](#)
6. [Configurar las notificaciones de las llamadas](#)
 - [Configurar tono secundario](#)
7. [Configurar un grupo de captura](#)
 - [Administrar un grupo de llamadas \(grupo de captura\)](#)
 - [Administrar delegados \(servicio Gestor-Secretaría\)](#)
8. [Soporte del servicio](#)
9. [Nota al pie](#)

Introducción

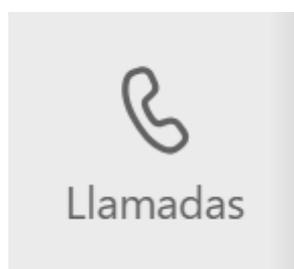
En la siguiente guía se presenta el servicio de llamadas telefónicas de Microsoft Teams. Este servicio añade a la recepción y envío de llamadas propias de Teams, la posibilidad de interactuar con numeración telefónica convencional tanto fija como móvil, con el objetivo de convertir la plataforma en un centro de comunicaciones unificadas, tanto internas como externas, independiente de la ubicación del usuario.

Para el uso de este servicio no es necesario dominar la herramienta Microsoft Teams; únicamente hace falta conocer algunas opciones específicas que se muestran en esta guía(1).

Primeros pasos

En primer lugar, es necesario acceder a Microsoft Teams, ya sea mediante la versión instalada en nuestro equipo, o bien, a través de la versión web(2).

A continuación, hay que dirigirse a la opción “Llamadas” que aparece en la columna de menú de la izquierda.



En caso de que no aparezca esta opción en el menú lateral, se puede añadir pulsando en los tres puntos de dicho menú para acceder a “todas las aplicaciones”, seleccionándola de la lista que aparece con el botón derecho del ratón y pulsando sobre la opción “Anclar”.



¿Cómo realizar llamadas?

Desde la opción de llamadas, se puede acceder a distintas funciones del teléfono convencional.

En primer lugar, es posible iniciar llamadas. Para ello hay diferentes opciones:

- Escribir o marcar un número de teléfono como habitualmente se hace en un terminal físico, y el sistema cursa una llamada telefónica tradicional.
- Escribir el nombre o el correo electrónico de la persona de la UPM con la que desea contactar, y el sistema inicia una llamada interna de Teams.



Acceder al historial de llamadas

En la parte central de la pantalla de “Llamadas” se encuentra el “Historial”. Desde aquí se puede acceder a la lista completa de todas las llamadas cursadas, independientemente del origen, destino o modalidad.

La lista incluye tanto las de marcación telefónica convencional como aquellas entre usuarios UPM mediante su correo o nombre de usuario.

▼ Historial		Todas	Perdidas	Entrante	Correo de voz	☰
	Transferencia perdida por [usuario]					12:19
	Saliente			7 m 6 s		10:04
	Llamada entrante perdida					10:03
	Llamada entrante perdida					9:49
	Entrante para [usuario]			7 m 7 s		Ayer
	Entrante			2 m 56 s		Ayer
	Saliente			4 m 30 s		Ayer
	Entrante					Ayer
	Entrante			19 m 39 s		martes

Si se accede a una llamada concreta, se muestra los detalles de ésta:

- El número o persona que la ha realizado.
- El mensaje de voz, en el caso de que lo hubiera.
- La fecha y hora de la llamada.

Detalles



[Nombre de usuario]



20 de diciembre de 2023

Entrante para [Número] 12:39

[Número]

Respondida por usted

Llamada finalizada 12:47

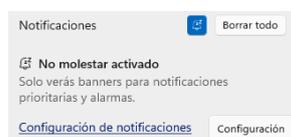
Tiempo total de la llamada 7 m 7 s

¿Cómo recibir llamadas?

Cuando se recibe una llamada, el sistema avisa mediante una ventana emergente o “pop-up” en la esquina inferior derecha de la pantalla del equipo, acompañada de un tono de llamada.

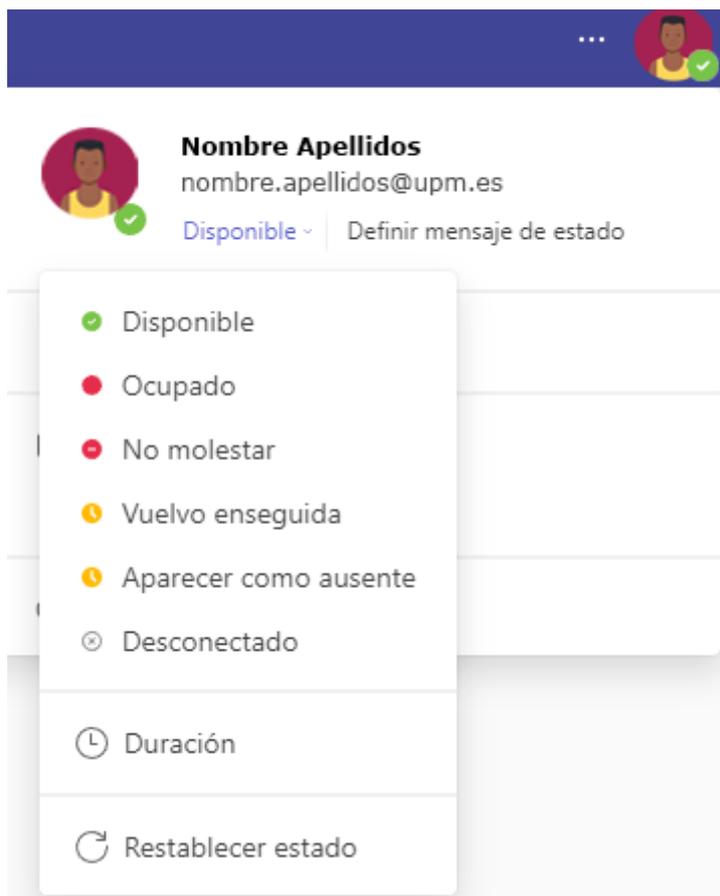
Para recibir correctamente las llamadas entrantes:

- Es necesario tener deshabilitado el asistente de concentración de Windows. Para ello, se debe seleccionar el icono azul superior para desactivar el modo de concentración de Windows.



- Mantener el estado de Teams como “Disponible”. Éste se puede configurar accediendo al perfil. Para ello, se selecciona nuestro icono en la parte superior derecha de la aplicación y al pulsar sobre “Disponible”, se puede

elegir entre otros estados.

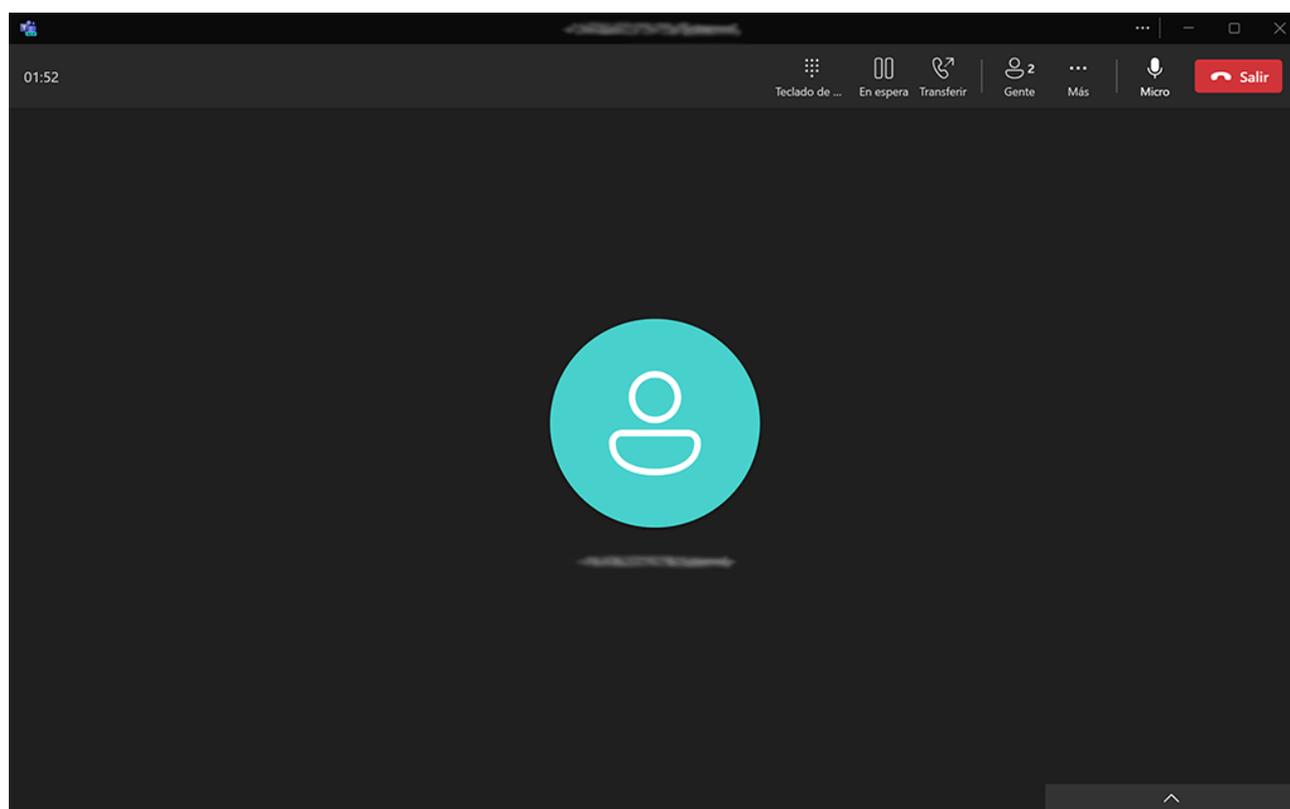


IMPORTANTE: El estado de Teams elegido durante la jornada laboral debe ser “Disponible”.

Las llamadas entrantes pueden aparecer identificadas de varias formas, aunque las más habituales son identificando a la persona que realiza la llamada (con el nombre, el correo o el número telefónico) o como número desconocido.

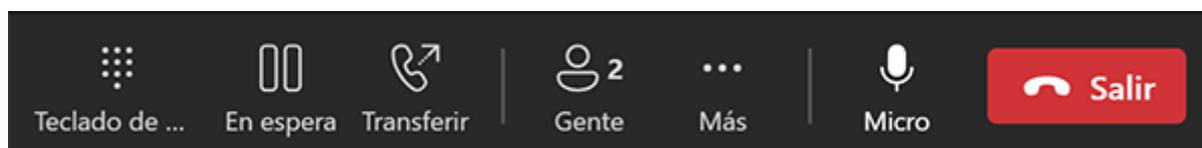


En cualquiera de los casos, para coger la llamada simplemente se hace clic en el botón  y se establece la comunicación apareciendo la siguiente pantalla.



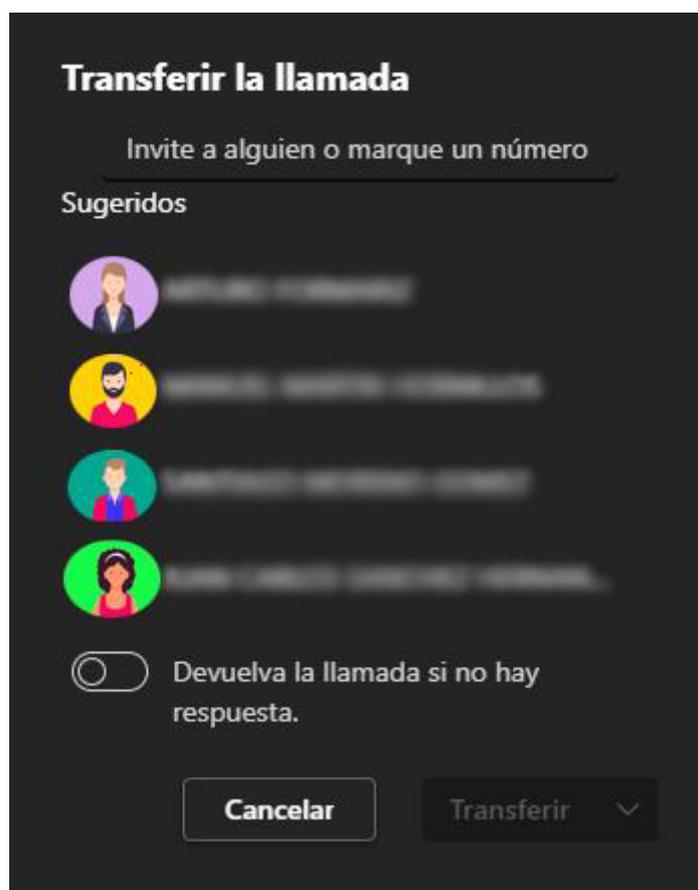
Opciones de las llamadas

Desde esta ventana se puede acceder a opciones diferentes durante una llamada:

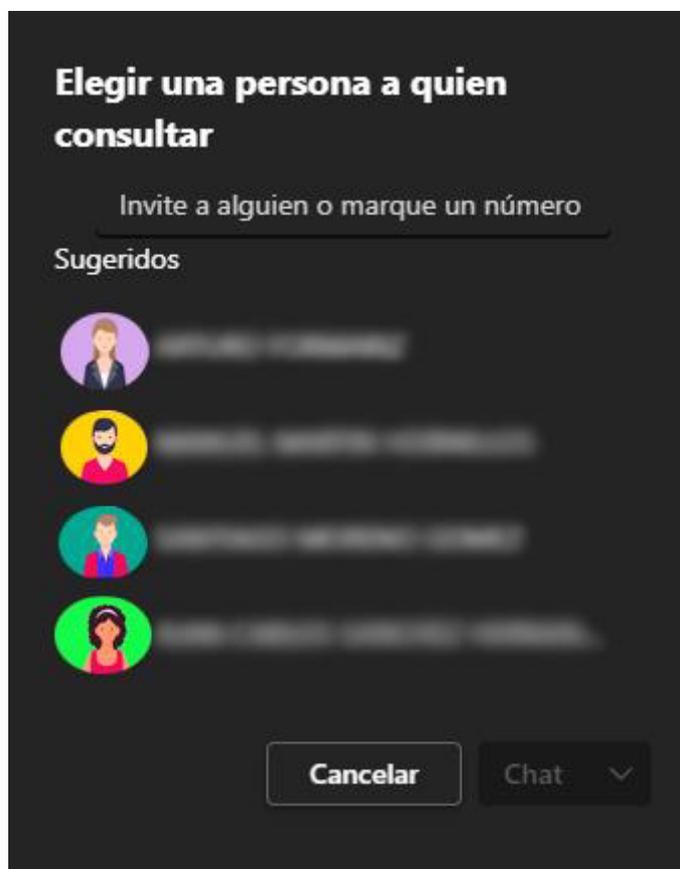


- **Teclado numérico:** esta opción permite emplear el teclado numérico durante la llamada para, por ejemplo, seleccionar elementos de un menú de voz.
- **Gente:** desde este botón se puede comprobar las personas o números de teléfono que están en la llamada activa. Además, durante la llamada se pueden agregar nuevos interlocutores, tanto mediante su número de teléfono, como mediante su correo institucional.
- **En espera:** esta opción permite dejar la llamada activa en espera con la opción de reanudarla. Se puede reanudar la llamada haciendo clic en el botón “Reanudar”.
- **Transferir:** desde esta opción se transfiere la llamada a otra persona. Se puede transferir a un número de teléfono o a una persona (escribiendo su nombre o dirección de correo electrónico de la UPM).

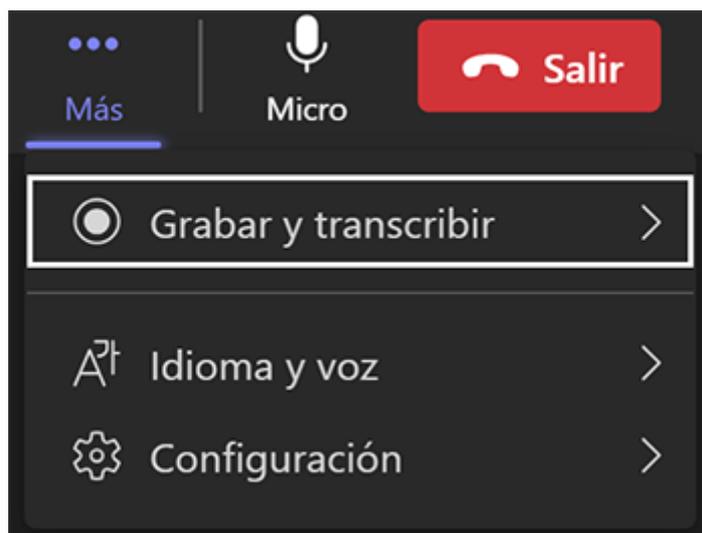
Además, aparece la opción de devolver la llamada si no hay respuesta.



- **Consultar y después transferir:** esta opción es similar a la anterior, pero en este caso, se puede hablar o chatear primero con la persona a la que se desea transferir la llamada (transferencia asistida).



- **Más:** desde este botón se puede acceder a más funcionalidades de configuración de la llamada tal y como se muestra en la siguiente figura.

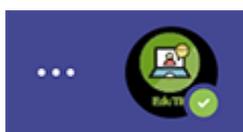


- **Grabar y transcribir:** esta opción permite la grabación y transcripción de la llamada en tiempo real para facilitar la accesibilidad.
- **Idioma y voz:** esta opción permite activar los subtítulos. Esta función es interesante para personas con diversidad funcional auditiva.
- **Configuración:** desde esta opción se pueden configurar los dispositivos de audio, principalmente el micrófono y el altavoz.
- **Micrófono:** desde esta opción se silencia o habilita el micrófono.
- **Salir:** se cuelga la llamada.

Configurar las notificaciones de las llamadas

Desde la función de “Llamadas” que aparece entre las posibilidades de configuración de la cuenta, se pueden configurar las opciones de funcionamiento.

Para ello, hay que hacer clic en los tres puntos situados a la izquierda de la imagen del perfil. Se despliega un menú como el que aparece a continuación donde se debe seleccionar “Llamadas”



Configuración

-  General
 -  Cuentas y organizaciones
 -  Privacidad
 -  Notificaciones y actividad
 -  Apariencia y accesibilidad
-
-  Archivos y vínculos
 -  Llamadas
 -  Subtítulos y transcripciones
 -  Dispositivos
 -  Reconocimiento

Desde este menú se pueden configurar distintas opciones:

Llamadas

▼ Control y desvío de llamadas

Desviar todas las llamadas



Cuando reciba una llamada

No llamar a nadie más



Cuando esté en una llamada y reciba otra

Redirigir como si la llamada no se hubiera contestado



Cuando no puede responder a una llamada

Redirigir a un nuevo número o contacto



+34 915 01 20 00



Hacer sonar durante esta cantidad de segundos antes de redirigirse

40 segundos



- **Cuando reciba una llamada:** Permitir que la llamada suene en otros número de teléfono a la vez.
- **Cuando esté en una llamada y reciba otra:** En el caso de no estar disponible, se puede reproducir una señal de “ocupado”, permitir que entre la llamada y suene y se puede redirigir la llamada si no se contesta.
- **Cuando no puede responder a una llamada:** Se puede redirigir al correo de voz, a otro contacto/número o a un delegado.
- **Hacer sonar durante esta cantidad de segundos antes de redirigirse:** Se recomienda elegir entre 40 y 60 segundos antes de darlas como perdidas.

Además, se pueden configurar el correo de voz y los tonos de las llamadas.

▼ Administrar correo de voz

Grabar un saludo personalizado

Grabar un saludo

Elegir un idioma para el saludo predeterminado

Español (España, alfabetización internacional) ▼

Elegir lo que sucede cuando la llamada se redirige al correo de voz

Permitir que el autor de la llamada grabe un mensaje ▼

Configurar la opción de saludo personalizado de texto a voz ⓘ

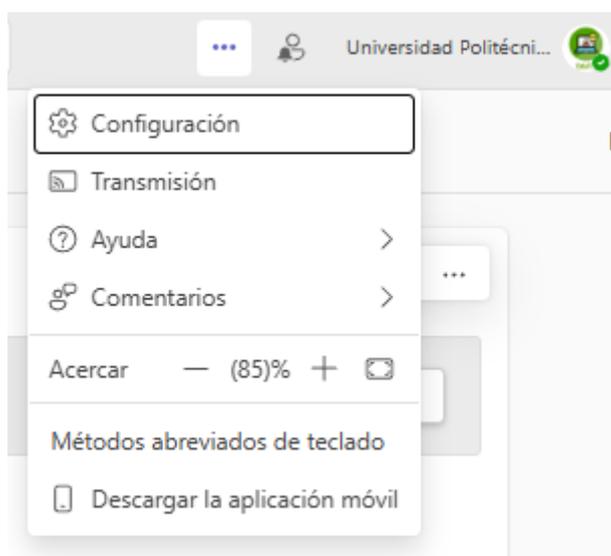
Su saludo personalizado:

Escriba su mensaje de saludo aquí

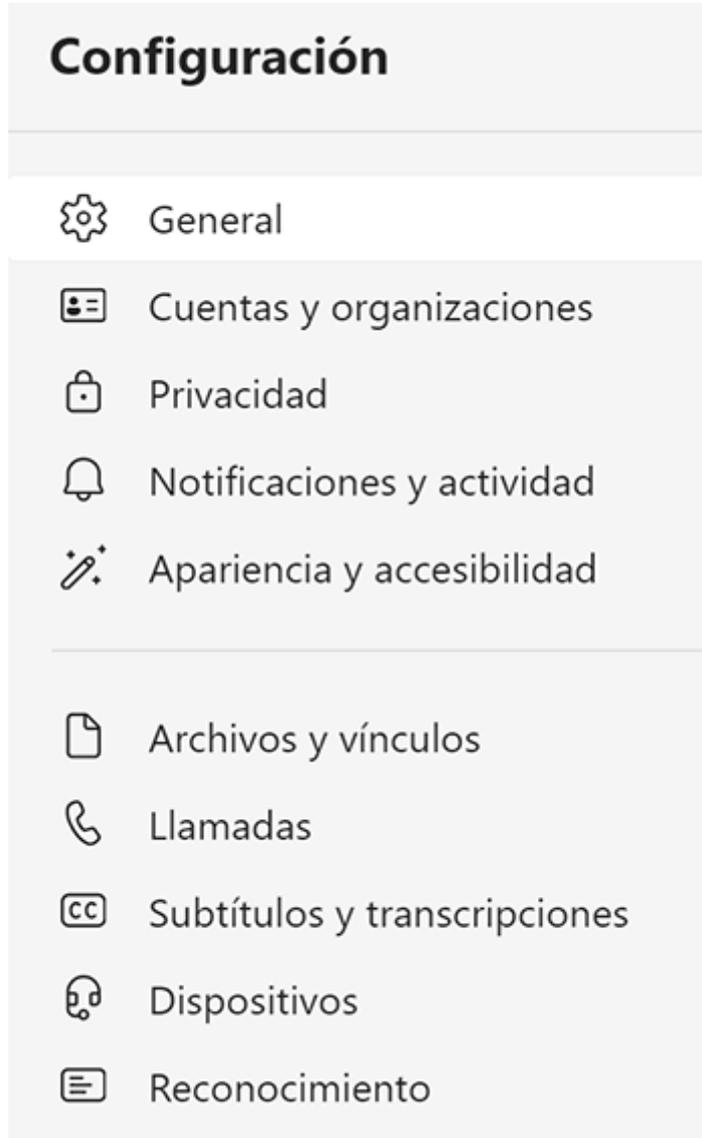
Configurar tono secundario

La configuración por defecto de Microsoft Teams es reproducir el sonido por los mismos dispositivos que utilizamos para las llamadas. Al recibir una llamada, no siempre se tienen los cascos puestos, por ello, Teams nos ofrece la posibilidad de añadir un tono secundario. Este tono secundario permite reproducir el aviso de llamada por otro dispositivo como, por ejemplo, los altavoces del ordenador (adicionalmente a los auriculares).

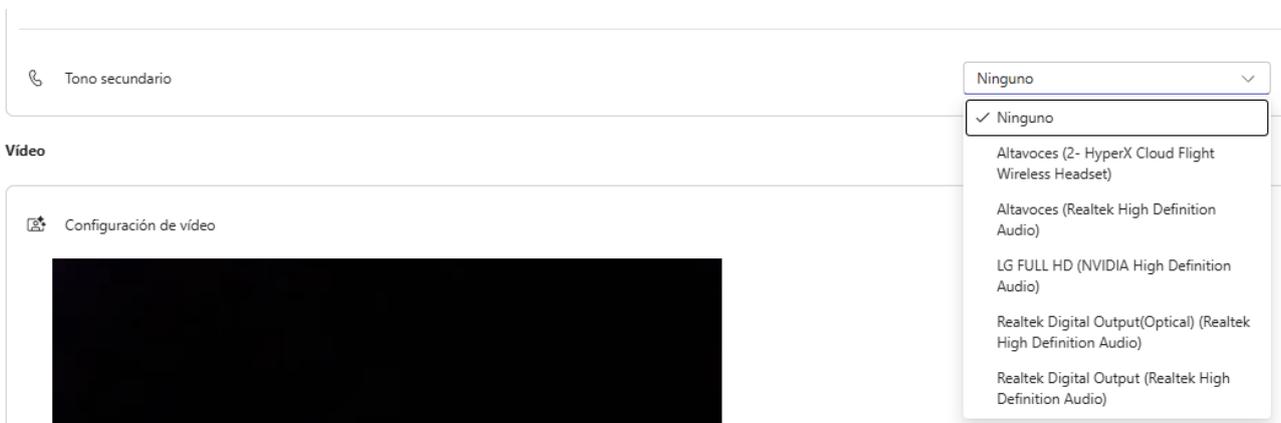
Para configurar el tono secundario de llamada debemos ir a los 3 puntos que aparecen al lado izquierdo de la imagen de perfil y en el menú que se despliega, pulsar sobre “Configuración”:



Una vez en el panel de configuración, en el menú izquierdo, pulsar en “Dispositivos”



Entre las opciones de configuración, se encuentra la opción de “Tono secundario”. Se despliega un menú con los diferentes dispositivos conectados al equipo y donde se recomienda elegir un altavoz o dispositivo que permita escuchar el tono de llamada sin la necesidad de llevar los auriculares puestos.

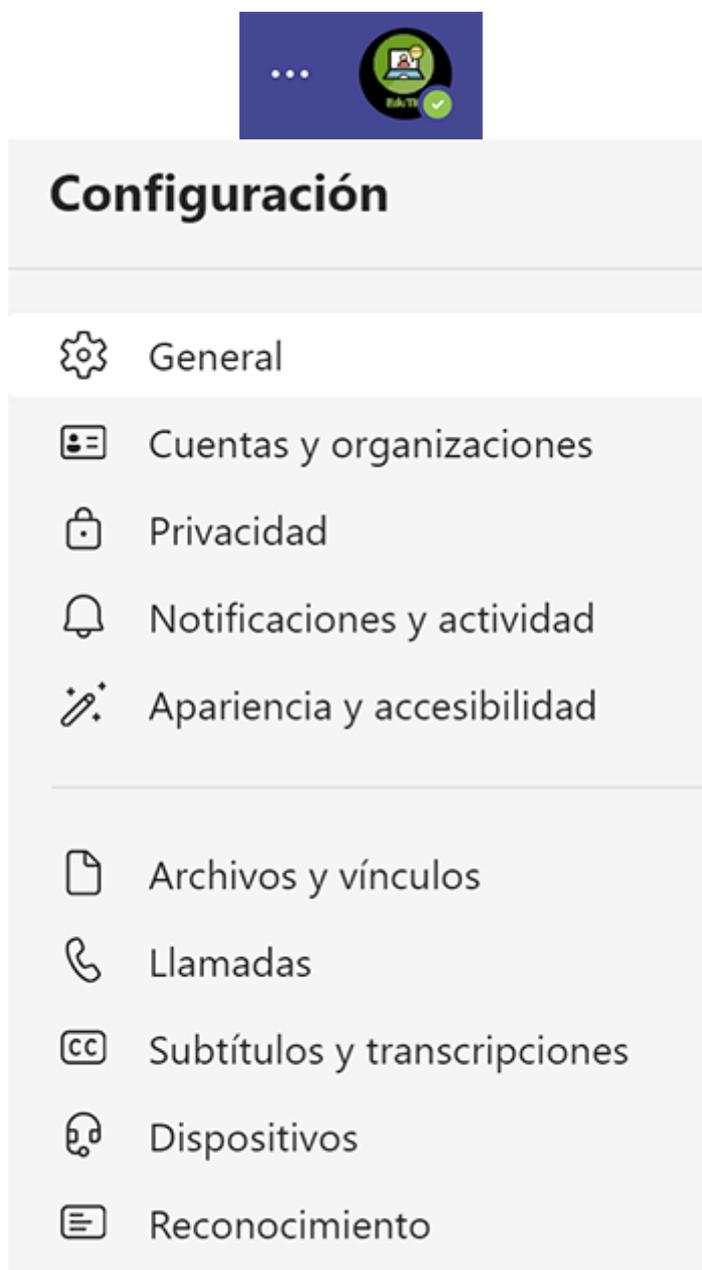


Desde este momento, al recibir una llamada, sonará tanto por los auriculares como por los altavoces o segundo dispositivo elegido.

Configurar un grupo de captura

Cuando un usuario recibe una llamada, por defecto solo sonará en sus dispositivos.

Si se desea permitir la atención cruzada entre usuarios (grupos de captura o delegación), existen dos configuraciones que se administran desde la función de "Llamadas" que aparece entre las posibilidades de configuración de la cuenta. Para ello, se debe pulsar en los tres puntos situados a la izquierda de la imagen del perfil. Se despliega un menú como el que aparece a continuación donde se debe seleccionar la opción de "Llamadas".



Administrar un grupo de llamadas (grupo de captura)

A nivel particular, puede configurarse un grupo de usuarios a los que les sonarán las llamadas según se reciban:

▼ Administrar grupo de llamadas

Los miembros del grupo de llamadas pueden recibir llamadas en tu nombre.

Agregar un grupo de llamadas

Los componentes del grupo pueden ser modificados en cualquier momento:

Llamadas > **Administrar grupo de llamadas**

Administrar grupo de llamadas

Los miembros del grupo de llamadas pueden recibir llamadas en su nombre. Seleccione los miembros que desea que estén en el grupo de llamadas y, a continuación, desvíelas siempre que lo necesite.

Agregar un miembro del grupo de llamadas

Escriba un nombre

Administrar delegados (servicio Gestor-Secretaría)

También puede configurarse, a nivel particular, usuarios a los que se les permitirá recibir o realizar llamadas en su nombre:

▼ Administrar delegados

Los delegados pueden realizar y recibir llamadas en su nombre. Se les notificará cuando cambie la configuración de las llamadas para enviarles las llamadas.

Agregar un delegado

En cualquier momento, pueden modificarse los delegados o sus privilegios:

Llamadas > Administrar delegados

Administrar delegados

Los delegados podrán recibir y realizar llamadas en su nombre. Una vez que agregue un delegado, selecciónelo para elegir lo que podrá hacer.

Agregar un delegado

Escriba un nombre

Sus delegados

▼  GATE - Edutic Rectorado 

- Hacer llamadas
- Recibir llamadas
- Cambiar la configuración de llamada y de delegado
- Contestar las llamadas en espera
- Unirse a llamadas activas

Soporte del servicio

Se dispone de varias vías de soporte en base a la consulta que se necesite plantear:

- Para consultas sobre la instalación y configuración de Teams, o problemas con su equipo en general, se puede dirigir a los Servicios Informáticos de su Centro en primera instancia.
- Para consultas relacionadas con la configuración o características del servicio (limitaciones de llamada, problemas de configuración del servicio de voz, configuración de grupos de servicio, etc.) se puede dirigir al Servicio de Telefonía de la UPM:
 - Correo electrónico: telefonia@upm.es
 - Teléfono: 9106 70074
- Para consultas relacionadas con el uso de Teams, se puede dirigir al Gabinete de Tele-Educación (GATE).
 - Correo electrónico: edutic.gate@upm.es
 - Teléfono: 9106 70022

Nota al pie

1. Si desea conocer más detalles sobre muchas de las características de Microsoft Teams, acceda a la siguiente dirección, donde encontrará numerosos videotutoriales que pueden servirle de ayuda: [Videotutoriales Microsoft Teams](#)
2. Para ejecutar Teams desde un navegador web, acceda a la siguiente dirección: [Microsoft Teams Web](#)

3. Los formatos de marcación son los habituales, teniendo en cuenta que ya no se requiere añadir un cero para realizar llamadas a números externos a la UPM (fijos o móviles). Para los números corporativos, puede seguir marcando los 5 dígitos habituales (8xxxx ó 7xxxx).

© GATE UPM.

El presente manual ha sido desarrollado por el Gabinete de Tele-Educación (GATE) perteneciente al Vicerrectorado de Estrategia y Transformación Digital de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM).

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste una reunión presencial, un medio electrónico, mecánico, mediante fotocopia, grabación ni cualquier otro método sin el permiso previo y por escrito del titular de copyright.

La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva un delito contra la propiedad intelectual (artículo 270 y siguientes del Código de Penal).

Bajo Licencia de uso CC, exclusiva para ámbito docente de la UPM, se exige la mención expresa de la autoría y Copyright de GATE UPM.

Licencias Creative Commons: Reconocimiento - Sin obra derivada - No comercial



**Attribution-NonCommercial-NoDerivs
3.0 IGO (CC BY-NC-ND 3.0 IGO)**