

# ENREACH CONTACT

## DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Estado: junio 2026

# CONTENIDO

Introducción.....	4	7.2	Seleccionar una fuente de contacto .....	19
Resumen de funciones.....	5	<b>Añadir y eliminar favoritos.....</b>		21
<b>Iniciar sesión - Primeros pasos.....</b>	6	<b>Telefonía .....</b>		22
3.1 Iniciar sesión .....	6	9.1 Iniciar y finalizar llamadas.....		22
3.2 Vincular la tarjeta SIM y seleccionar el tipo de conexión .....	6	9.1.1 Opciones durante una llamada.....		23
<b>Interfaz de usuario .....</b>	7	9.1.2 Cambiar entre llamadas de la app y GSM.....		25
4.1 Panel de Control .....	7	9.1.3 Cambiar de dispositivo durante una llamada .....		25
4.1.1 Señalización de estado.....	7	9.2 Establecer u ocultar números de teléfono.....		27
4.1.2 Identificador de llamadas.....	7	9.3 Iniciar una llamada de conferencia .....		27
4.1.3 Accesibilidad.....	8	<b>Shomi - Tu Asistente Personal .....</b>		29
4.1.4 Mi perfil.....	9	10.1 Funciones.....		29
4.2 Contactos.....	10	10.2 Preguntar a Shomi sobre el contenido de un resumen de llamada...		30
4.3 Recientes .....	11	10.3 Borrar datos de conversación.....		30
4.4 Chats.....	12	10.4 Ejemplos .....		31
4.5 Teclado .....	13	10.4.1 Análisis de llamadas.....		31
4.6 Configuración .....	13	10.4.2 Grabar una reunión .....		32
<b>Configuración de Enreach Contact .....</b>	14	10.4.3 Conversión inteligente de voz a texto .....		33
5.1 Desactivar el modo Ahorro de energía.....	15	10.5 Protección de datos & Uso del modelo de IA.....		33
5.2 Salir de Enreach Contact.....	15	<b>Desvío de llamadas .....</b>		34
<b>Configurar la señalización de estado .....</b>	16	11.1 Desvío Incondicional .....		34
6.1 Estado.....	16	11.2 Desvío Condicional .....		34
6.1.1 Seleccionar el Estado de Presencia .....	16	<b>Tipo de conexión .....</b>		35
6.2 Sincronización con Microsoft Teams .....	17	12.1 Vincular la tarjeta SIM .....		37
<b>Búsqueda y visualización de contactos .....</b>	19	<b>Reproducir y gestionar los mensajes del buzón de voz .....</b>		38
7.1 Búsqueda de contactos .....	19	13.1 Gestionar los mensajes del voz .....		38
		<b>Chats.....</b>		40

14.1 Mensajes directos .....	40
14.2 Salas .....	41
14.3 Envía fotos, vídeos y archivos .....	43
14.4 Chat con Shomi .....	43
14.5 Más opciones en el área de chat .....	44
<b>¿Cómo convertirme en probador de versión beta? .....</b>	<b>45</b>
<b>Requisitos .....</b>	<b>46</b>

# 1 INTRODUCCIÓN

---

Con Enreach Contact tienes una solución VoIP fácil de usar que está diseñada para una comunicación rápida e intuitiva con tus contactos y que convierte tu smartphone en una extensión de pleno derecho de tu sistema telefónico.

En el capítulo encontrarás un resumen de las funciones técnicas y funcionales de Enreach Contact, *2 Resumen de funciones*, página 5.

## 2 RESUMEN DE FUNCIONES

---

### Contactos

---

- Búsqueda y visualización de contactos
- Añadir y eliminar favoritos
- Seleccionar una fuente de contacto

### Señalización de estado

---

- Estado (Automático, Aparecer como ausente, Ocupado, Desconectado)

### Telefonía

---

- Iniciar y finalizar llamadas
- Silenciar el micrófono
- Cambio entre dos llamadas activas (Toggle)
- Hacer llamadas usando un dispositivo Bluetooth
- Seleccionar el tipo de conexión para las llamadas entrantes y salientes
- Seleccionar dispositivo para llamadas entrantes

### Recientes

---

- Visualización de la fecha y la hora de todas las llamadas
- Visualización de llamadas perdidas
- Iniciar llamadas directamente desde la lista de Recientes
- Reproducir y gestionar los mensajes del buzón de voz

### Shomi - Tu Asistente Personal

---

- Análisis de llamadas
- Buzón de voz inteligente

- Resúmenes de reuniones

### Chats

---

- Mensajes directos
- Envía fotos, vídeos y archivos
- Salas
- Chat con Shomi

## 3 INICIAR SESIÓN - PRIMEROS PASOS

---

Si Enreach Contact no se ha configurado en su teléfono móvil, descargue la aplicación desde Google Play Store.

Si has recibido un correo electrónico de tu administrador, un enlace al operador te llevará a la opción de asignar una contraseña.

Realiza los siguientes pasos:

- 1 [Iniciar sesión](#)
- 2 [Vincular la tarjeta SIM y seleccionar el tipo de conexión](#)

### 3.1 INICIAR SESIÓN



Enreach Contact es una solución de VoIP. Debes estar conectado a Internet para iniciar y recibir llamadas.

#### Así accedes a Enreach Contact

- 1 Pulsa el icono de la aplicación para abrir Enreach Contact.
- 2 Asigna las autorizaciones de llamada.  
✓ Aparece la página de inicio de sesión.
- 3 Introduce tu dirección de correo electrónico y tu contraseña. Ya has asignado la contraseña en el operador.
- 4 Pulsa en [Iniciar sesión](#).  
✓ Se abre la página [Mi perfil](#).

### 3.2 VINCULAR LA TARJETA SIM Y SELECCIONAR EL TIPO DE CONEXIÓN


Se recomienda que vincules la tarjeta SIM a tu dispositivo para evitar llamadas duplicadas. Si la tarjeta SIM no está vinculada a tu dispositivo, las llamadas entrantes se señalizan tanto en la aplicación como a través de la red móvil. Sigue los pasos en *12 Tipo de conexión*, página 35.



Ten en cuenta que la tarjeta SIM asignada a tu pedido de Enreach Contact debe estar activada en tu dispositivo, de lo contrario puede provocar un mal funcionamiento. Si tienes alguna duda, ponte en contacto con tu administrador.

## 4 INTERFAZ DE USUARIO

La interfaz de usuario de Enreach Contact está diseñada para ofrecerte un acceso intuitivo a todos los datos de contacto almacenados de tus compañeros y socios comerciales. Está dividida en las áreas de [Contactos](#), [Recientes](#), [Panel de control \(incl. Ajustes\)](#), [Chats](#) y [Teclado](#).

Puedes acceder a Shomi, tu asistente personal de IA, desde cualquier área de la interfaz de usuario mediante el icono , excepto desde el área del teclado. Encontrarás más información sobre Shomi en la sección [10 Shomi - Tu Asistente Personal](#), página 29.

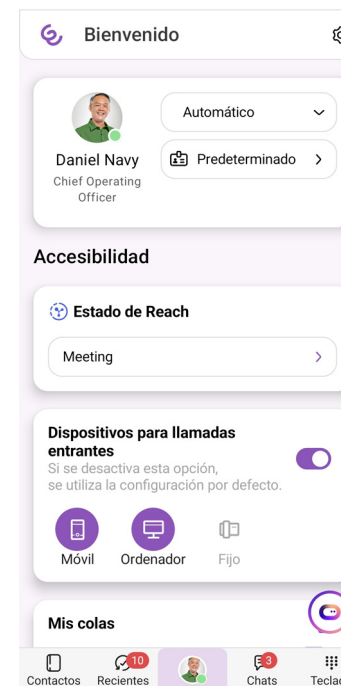
### 4.1 PANEL DE CONTROL

En el panel de control encontrarás una visión general de tu configuración. Aquí puedes hacer cambios directamente.

Puedes seleccionar tu [Señalización de estado](#) y ver qué dispositivo final tienes configurado para las llamadas entrantes en el área [Accesibilidad](#). Debajo de [Identificador de llamadas](#) puedes ver qué número de teléfono utilizas y en [Mis colas](#) en qué campos de espera estás registrado. Puedes encontrar más información personal, como tu número de extensión o tu dirección de correo electrónico, en [Mi perfil](#).

La configuración de tu [Accesibilidad](#) también es visible en el panel de control y se puede personalizar directamente.

El panel de control es la ubicación central donde puedes realizar fácilmente cambios en la configuración. Puedes acceder a ella en cualquier momento a través de tu foto de perfil, en el centro de la barra de menú.



#### 4.1.1 SEÑALIZACIÓN DE ESTADO

Al establecer tu estado, puedes proporcionar a tus contactos información sobre tu disponibilidad. Puedes seleccionar tu estado en el panel de control. Puedes encontrar más información sobre cómo configurar el estado de presencia en [6 Configurar la señalización de estado](#), página 16.

#### 4.1.2 IDENTIFICADOR DE LLAMADAS

En el área Identificador de Llamadas, puedes seleccionar tu número de teléfono para que se muestre en las llamadas salientes. Puedes elegir tus números de teléfono y los de la empresa. También puedes suprimir la señalización del número de teléfono. Puedes encontrar más información en [9.2 Establecer u ocultar números de teléfono](#), página 27

### 4.1.3 ACCESIBILIDAD


En el área [Accesibilidad](#), especifica qué dispositivo final quieres utilizar para las llamadas entrantes. También puedes entrar y salir en los campos de espera y configurar y activar el desvío de llamadas.

#### Estado de REACH

Aquí se muestra tu estado REACH actual. Depende de la configuración realizada en la app REACH o en Operator.

Tu sobreescritura de estado establecida manualmente está activa. Puedes encontrar más información en la [documentación de REACH](#).

#### Para activar la sobreescritura manual de estado

- 1 En el área [Estado de REACH](#), pulsa sobre el estado y luego selecciona el estado que quieras establecer manualmente en el campo desplegable.
- 2 Si es necesario, selecciona el día y la hora en que expira el estado establecido manualmente.
- 3 Pulsa en [Guardar](#).
  - ✓ Tu anulación de estado establecida manualmente está activa.
- 4 Puedes volver a desactivar el estado manual pulsando sobre .

#### Selección de dispositivo para llamadas entrantes

Si no quieres utilizar la configuración predeterminada de REACH para los dispositivos utilizados para las llamadas entrantes, puedes anular la configuración en la aplicación Enreach Contact.

Esta opción sobrescribe tus ajustes de REACH.



Tu perfil de REACH estándar lo gestiona tu administrador en Operator.

#### Seleccionar dispositivo para llamadas entrantes

Según la configuración, puedes seleccionar distintos dispositivos para las llamadas entrantes. Están disponibles las siguientes opciones:

- Móvil
- Desktop
- Fijo





Para más información sobre la selección de las opciones del dispositivo y los posibles escenarios, consulta [12 Tipo de conexión](#), página 35.

- 1 Activa [Dispositivos para llamadas entrantes](#).
- 2 Pulsa sobre el dispositivo o dispositivos que quieras seleccionar para las llamadas entrantes.
  - ✓ Tu configuración de REACH se sobrescribirá y las llamadas entrantes se indicarán en el dispositivo o dispositivos seleccionados.


#### Mis colas

Las colas se utilizan para la distribución automática de llamadas.


#### Cómo entrar y salir de las colas

- 1 Pulsa en  junto a [Mis colas](#).
- 2 Activa las colas en las que quieras entrar o desactiva las colas de las que quieras salir.
  - ✓ Te conectas y desconectas en las colas.
  - ✓ Vuelve al panel de control pulsando en . Allí también puedes salir directamente de las colas.



El número de usuarios conectados a una cola se muestra junto al conmutador correspondiente. Si el icono es rojo  y muestra "1", eres el último usuario conectado en esta cola.

## Desvío de llamadas

Aquí especificas cuándo y dónde quieres desviar las llamadas entrantes. El desvío de llamadas puede ser inmediato (incondicional) o activarse en caso de no responder (condicional). Si un desvío está activado se muestra en el menú de tu foto de perfil . Puedes encontrar más información en *11 Desvío de llamadas*, página 34

### 4.1.4 MI PERFIL

En la [sección Mi perfil](#), puedes ver tu extensión, tus distintos números de teléfono y tu dirección de correo electrónico, y cambiar tu puesto de trabajo y tu estatus, así como añadir o eliminar números de teléfono o direcciones de correo electrónico adicionales. (consulta también *6.1 Estado*, página 16).

✕ Editar mi perfil
✓



Daniel Navy

Título de trabajo

---

Extensión

**+ Número de teléfono**



---

Correo electrónico



Tipo

Correo electrónico



## Así añades un puesto de trabajo

- 1 Pulsa en  junto a [Mi perfil](#).
- 2 Introduce el título del puesto deseado en el campo [Título de trabajo](#).
- 3 Pulsa en Ajustes .
  - ✓ El cargo es visible para tus contactos en tu perfil.

## Así añades un número de teléfono

- 1 Pulsa en  junto a [Mi perfil](#).
- 2 Pulsa en **+ NÚMERO DE TELÉFONO**.
- 3 Selecciona qué tipo de número de teléfono es, por ejemplo, privado, de oficina, etc.
- 4 Introduce el número de teléfono.
- 5 Pulsa en Ajustes .
  - ✓ El número de teléfono es visible para tus contactos en tu perfil.

## Así añades una dirección de correo electrónico

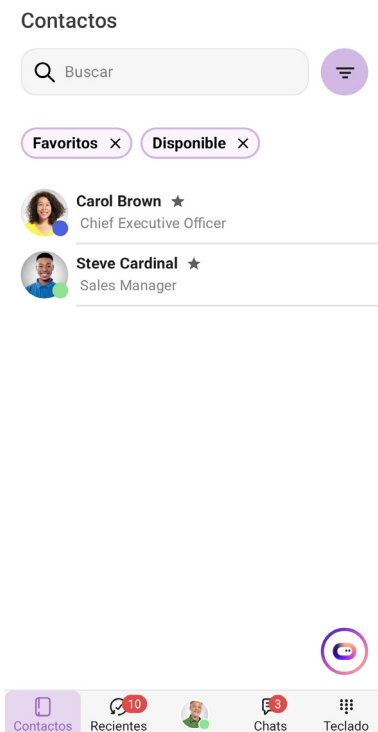
- 1 Pulsa en  junto a [Mi perfil](#).
- 2 Pulsa en **+ CORREO**.
- 3 Selecciona qué tipo de dirección de correo electrónico es, por ejemplo, privado, de oficina, etc.
- 4 Introduce el dirección de correo electrónico.
- 5 Pulsa en Ajustes .
  - ✓ La dirección de correo electrónico es visible para tus contactos en tu perfil.

## 4.2 CONTACTOS

En la sección **Contactos** encontrarás los datos de contacto de tus compañeros y, si permites el acceso, de tus contactos, que tienes almacenados en el smartphone. Puedes añadir contactos a tus favoritos. Puedes utilizar un filtro (Colegas, Empresa, Personal y Local) para limitar la visualización de los contactos. También puedes filtrar tus contactos por favoritos, así como ver sólo los contactos cuyo estado de campo de línea ocupada esté configurado como **Disponible**.

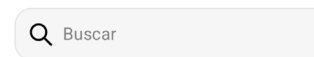


La actualización de los datos de Enreach Contact tiene lugar automáticamente en intervalos cíclicos. Para actualizar tus contactos manualmente, arrastra el contenido de la lista con el dedo.



### Campo de búsqueda

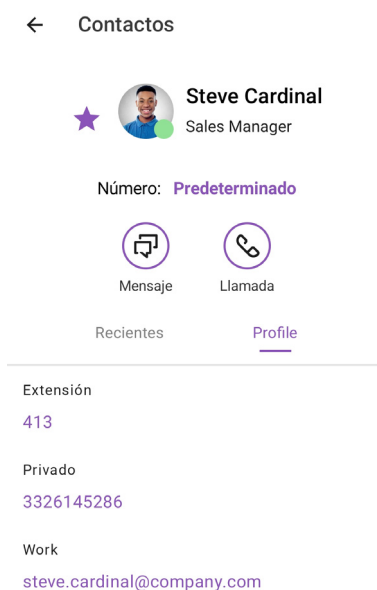
En el campo de búsqueda puedes buscar tus contactos por nombre y número de teléfono. La búsqueda puede limitarse adicionalmente mediante un filtro.



Para más información, ver [7.1 Búsqueda de contactos](#), página 19.

### Perfil de contacto

Cuando pulsas sobre un contacto en la lista de contactos, se muestra el perfil del contacto correspondiente. Aquí puedes ver: si está almacenada, la foto del perfil, el mensaje de estado y toda la información de contacto disponible (por ejemplo, números de teléfono y dirección de correo electrónico) de tu contacto. Desde aquí puedes iniciar llamadas directamente, añadir contactos a tus favoritos, así como enviar un correo electrónico o un mensaje de texto a tu contacto.



Para más información, ver 9 *Telefonía*, página 22.

## 4.3 RECIENTES

La lista **Recientes** muestra todas las llamadas entrantes, salientes y perdidas en orden cronológico. Proporciona una visión rápida de las llamadas anteriores y te permite devolver las llamadas directamente cuando sea necesario.



Cada entrada incluye información detallada, para que puedas consultar fácilmente toda la información disponible sobre una llamada

← Volver

**Detalles de llamada**

Llamada de

Daniel Navy

414

Llamada a

Steve Cardinal

413

Interlocutor conectado

Desconocido

Extra info

Fecha

Friday, 12 June 2026

Hora de inicio

12:33

Hora de finalización

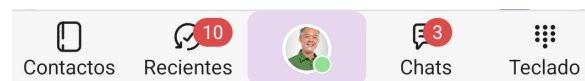
12:33

Dirección

Incoming

Estado

No aceptado



La actualización de los datos de Enreach Contact tiene lugar automáticamente en intervalos cíclicos. Para actualizar manualmente tus recientes, arrastra hacia abajo el contenido de la lista con el dedo.


## 4.4 CHATS

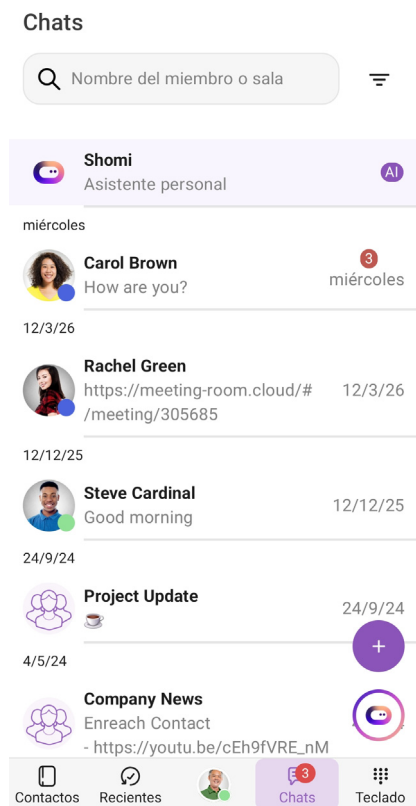
En la sección [Chats](#) puedes enviar mensajes de texto a uno o varios participantes. Ver también capítulo [14 Chats](#), página 40. Además, aquí puedes utilizar Shomi, el Asistente Personal, y hacer preguntas sobre sus funciones.

Puedes utilizar el campo de búsqueda para buscar nombres o números de teléfono concretos dentro de la lista.


Además, puedes filtrar la lista recientes por los siguientes tipos de llamada:

- Llamadas entrantes
- Llamadas salientes
- Llamadas perdidas
- Mensajes de voz
- Resúmenes - Llamadas analizadas con Shomi


Si has perdido o rechazado llamadas, el número de llamadas perdidas se muestra en la barra situada junto a Recientes  si el área no está en foco.



## 4.5 TECLADO


El icono  te proporciona un teclado numérico que puedes utilizar para introducir números de teléfono directamente, como en un teléfono normal. Ver también *Así inicias una llamada desde el marcador*, página 23.

## 4.6 CONFIGURACIÓN

Puedes encontrar los [Ajustes](#) a través del icono  en la esquina superior derecha del panel de control. Aquí puedes hacer varios ajustes para diferentes áreas de la aplicación. Ver también capítulo 5 *Configuración de Enreach Contact*, página 14.

## 5 CONFIGURACIÓN DE ENREACH CONTACT

Este capítulo describe cómo configurar varias funciones de Enreach Contact.

En **Ajustes**  encontrarás ajustes sobre varios temas.



Un punto rojo en el icono de Ajustes indica que falta un permiso crítico. Los permisos que no se han concedido también aparecen marcados con un punto rojo en la vista general de permisos. Al pulsar la entrada correspondiente, accederás directamente al ajuste del sistema correspondiente, donde podrás activar el permiso.

### Llamadas

Configuración	Explicación
Llamadas   Tarjeta SIM	Aquí puedes ver si tu tarjeta SIM está vinculada y con qué dispositivo. Toca esta opción para vincular tu tarjeta SIM a tu dispositivo. Ver <b>12 Tipo de conexión</b> , página 35.
Llamadas   Tipo de conexión	Aquí puedes decidir cómo se deben realizar las llamadas: Por GSM o a través de la aplicación Enreach Contact. Están disponibles las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sólo app</li> <li>● Sólo GSM</li> <li>● App preferida</li> <li>● GSM preferido</li> </ul> Puedes encontrar más información sobre los distintos tipos de conexión en <i>Vinculación de la tarjeta SIM</i> .

Configuración	Explicación
Integración de llamadas en Android	La integración de llamadas de Android utiliza la interfaz nativa de Android Telecom para permitir llamadas más estables, incluso cuando otras aplicaciones están utilizando el micrófono o el altavoz al mismo tiempo. También mejora la conexión con dispositivos Bluetooth y permite el uso simultáneo de llamadas desde aplicaciones y llamadas telefónicas tradicionales. La función está actualmente en fase beta, desactivada por defecto, y sólo disponible en Android 15 y superior.
Tono de llamada	Con la opción de tono de llamada, puedes elegir tonos adicionales además del tono de llamada predeterminado de la aplicación. El tono se reproduce para las llamadas entrantes, y el volumen se puede ajustar. Puedes establecer un tono de llamada predeterminado, elegir entre los tonos disponibles o silenciar el tono de llamada. La función está actualmente en fase beta, desactivada por defecto, y sólo disponible en Android 15 y superior.

### Shomi

Puedes personalizar distintos ajustes y comportamientos de Shomi.

Opción	Explicación
Shomi en la parte superior de la lista	Activa esta opción para que Shomi aparezca siempre arriba en tu lista de contactos.
Enviar resúmenes automáticamente por correo	Activa esta opción para enviar automáticamente por correo electrónico los resúmenes creados por Shomi.
Enviar resúmenes automáticamente al CRM	Activa esta opción para enviar automáticamente los resúmenes creados por Shomi a tu CRM.

## Información


Configuración	Explicación
Información   Acerca de	Aquí encontrará información sobre la aplicación.
Información   Política de privacidad	Pulsa aquí para ver la política de privacidad.
Información   Contrato de Licencia de Usuario Final	Pulsa aquí para ver el acuerdo de licencia.
Información   Ayuda	Pulsa aquí para acceder a la ayuda online de la aplicación.
Información   Compartir registros	Aquí tienes la posibilidad de compartir registros sobre la aplicación. Si se produce un problema, puedes acceder aquí a los registros de la aplicación de las últimas 48 horas para solicitar un ticket de asistencia al cliente.
Cerrar sesión	Aquí cierras la sesión de Enreach Contact, ver también <b>5.2 Salir de Enreach Contact</b> , página 15.

## 5.1 DESACTIVAR EL MODO AHORRO DE ENERGÍA

Si se activa el modo Ahorro de energía, esto puede provocar un mal funcionamiento. Te recomendamos que lo desactives.

Si el modo Ahorro de energía está activado, aparecerá una advertencia en los ajustes de Enreach Contact. Un enlace te lleva directamente a la configuración del modo de ahorro de energía de tu smartphone.


### Así deactivas el modo Ahorro de energía

- 1 Pulsa  en la esquina superior derecha del panel de control.
- 2 Pulsa en **Haz clic aquí**.  
✓ Se abre la página de optimización de la batería.
- 3 Pulsa **Todas las aplicaciones**.

- 4 Pulsa en **Enreach Contact**.
- 5 Desactiva la optimización de la batería.  
✓ El aviso para desactivar el modo de ahorro de energía ya no aparece en los ajustes.

## 5.2 SALIR DE ENREACH CONTACT

### Así sales de Enreach Contact

- 1 Pulsa  en la esquina superior derecha del panel de control.
- 2 Pulsa en **Cerrar sesión**.  
✓ Ya no estás conectado a Enreach Contact y ya no recibirás llamadas ni mensajes.

## 6 CONFIGURAR LA SEÑALIZACIÓN DE ESTADO

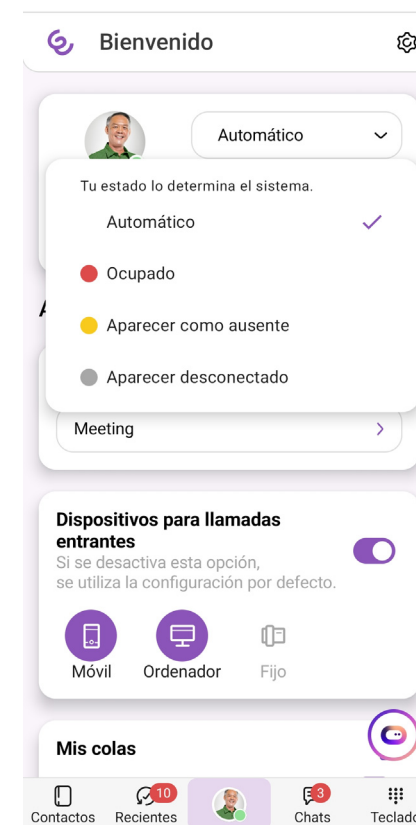
La señalización de estado de Enreach Contact es una función útil para dar a tus contactos información precisa sobre tu disponibilidad.

### 6.1 ESTADO

Puedes seleccionar tu propio estado. Las opciones disponibles son [Automático](#), [Ausente](#), [Ocupado](#) y [Desconectado](#).

Si recibes una llamada o estás en una conversación o reunión, tu estado de presencia se pone automáticamente en rojo. A menos que hayas configurado tu estado como [Desconectado](#). En este caso, tu estado sigue siendo Desconectado.

Ver también capítulo [6.1.1 Seleccionar el Estado de Presencia](#), página 16.



#### 6.1.1 SELECCIONAR EL ESTADO DE PRESENCIA

El estado de presencia se muestra en forma de icono en la parte inferior derecha de tu foto de perfil.

La siguiente información de estado está disponible:

Estado	Símbolo	Explicación
Automático		<b>Disponible</b> Este estado indica a tus contactos que estás conectado a un teléfono de sobremesa o que una tarjeta SIM Enreach Contact está vinculada a tu usuario y que, por tanto, se te puede localizar en un teléfono móvil. No has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop o en la aplicación móvil.
		<b>En línea</b> Este estado indica que has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop o Enreach Contact Mobile
Ausente		<b>Desconectado</b> Este estado indica que no has iniciado sesión en ningún terminal ni cliente.
		Este estado indica que actualmente no estás disponible.
Ocupado		Este estado indica que estás ocupado, por ejemplo, en una llamada o en una reunión.
Aparecer desconectado		Con esta opción, tu estado se indica como desconectado en todos los terminales y en Enreach Contact Mobile y en el aplicativo de escritorio.

Si seleccionas **Automático**, el estado lo establece el sistema y señala automáticamente tu disponibilidad actual. **Ausente**, **Ocupado** y **Desconectado** que puedes seleccionar tú mismo.

### Así seleccionas tu estado en Enreach Contact

- 1 Toca tu estado junto a tu foto de perfil en el panel de control.
- 2 Selecciona la foto deseada.
  - ✓ El icono de estado de tu foto de perfil cambia. Tus contactos verán el estado seleccionado.

## 6.2 SINCRONIZACIÓN CON MICROSOFT TEAMS

Tu estado de presencia en Microsoft Teams se puede sincronizar con tu estado de presencia en Enreach Contact. La activación la haces tú en Enreach Contact Desktop o tu administrador en Operator. Puedes encontrar más información en la documentación de Enreach Contact Desktop, en [Integración con Microsoft](#).

### Efectos del estado de Microsoft Teams en el estado Enreach Contact.

En las tablas siguientes se explican las reglas de sincronización. Muestran cómo un estado configurado en Microsoft Teams (manualmente o automáticamente) se refleja en Enreach Contact y cómo un estado de Enreach Contact se muestra en Microsoft Teams.

Estado de Teams (configurado por el usuario)	Estado de Teams (configurado automáticamente, según la actividad)	Estado resultante en Enreach Contact
Disponible	Disponible	En línea
	Disponible, Fuera de la oficina	En línea
Ocupado	Ocupado	Ocupado
	En una llamada	En MS Teams llamada
	En una reunión	En reunión del calendario
No molestar		Ocupado
	Presentando	En MS Teams llamada
Ausente		Ausente
	Última conexión <hora>	Ausente
Vuelvo enseguida		Ausente

Estado de Teams (configurado por el usuario)	Estado de Teams (configurado automáticamente, según la actividad)	Estado resultante en Enreach Contact
Aparecer desconectado		Sin sincronización
	Desconectado	Sin sincronización



Si la sincronización con Teams está activada en Operator o en Enreach Contact Desktop, el estado del móvil siempre se sincroniza con Teams, aunque hayas cerrado la sesión en Enreach Contact Desktop.

### Efectos del estado de Enreach Contact en el estado de Microsoft Teams

Estado de Enreach Contact (configurado por el usuario)	Estado de Enreach Contact (configurado automáticamente, según la actividad o a través de REACH)	Estado resultante de Microsoft Teams
Ocupado		Sin sincronización
	En una llamada	En una llamada
Ausente	Ausente	Sin sincronización
Aparecer desconectado	Desconectado	Sin sincronización

# 7 BÚSQUEDA Y VISUALIZACIÓN DE CONTACTOS

En el menú **Contactos** tienes varias opciones para encontrar y mostrar tus contactos.



Al guardar y procesar los datos personales, observa las respectivas normas legales de protección de datos aplicables. Si tiene alguna pregunta sobre la protección de datos, póngase en contacto con su administrador.



Los datos personales no pueden eliminarse automáticamente. Para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, puede ser necesario eliminar las entradas manualmente.



Ten en cuenta los números de emergencia específicos de cada país y asegúrate de que, al guardar los contactos, no especifiques un número o una extensión que coincida con un número de emergencia. Se bloquean al llamar.

## 7.1 BÚSQUEDA DE CONTACTOS

El campo de búsqueda de contactos se encuentra encima de la lista de contactos. Desliza el dedo hacia abajo en la lista de contactos si el campo de búsqueda aún no es visible. Aquí puedes introducir un nombre o un apellido y un número de teléfono para buscar entre tus contactos.

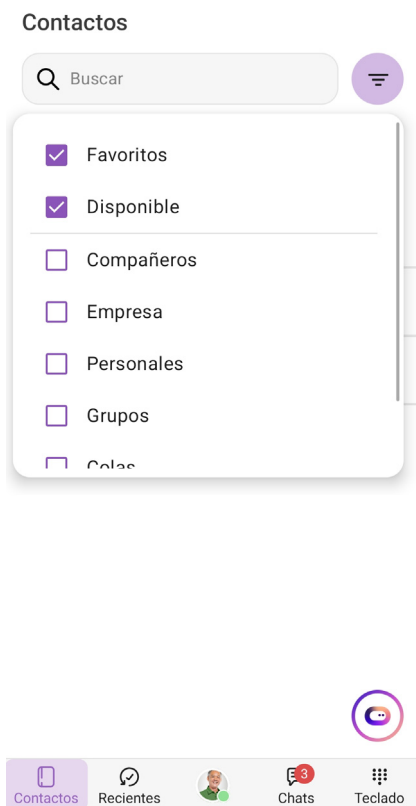
 Buscar

Los resultados de la búsqueda se actualizan automáticamente y se agrupan semánticamente a medida que se introduce cada carácter.

Además, puedes filtrar los contactos que tengan el estado **Disponible** o que estén dentro de tus favoritos.

## 7.2 SELECCIONAR UNA FUENTE DE CONTACTO

Puedes seleccionar individualmente qué fuentes de contacto deben aparecer en tu lista de contactos. También puedes filtrar los contactos que aparecen en tu lista de contactos por favoritos y/o disponibilidad. Por ejemplo, si has seleccionado la fuente de contactos **Compañeros** y el filtro **Disponible** puedes ver rápidamente quiénes de tus colegas están disponibles.



Fuente de contacto	Explicación
Compañeros	Se muestran todos los empleados de su empresa
Empresa	Contactos externos visibles para todos los empleados
Personal	Los contactos que has añadido
Grupos	Grupos de extensión
Colas	Grupos ACD
Locales	Todos los contactos de tu dispositivo. Para acceder a estos contactos, primero debes conceder a Enreach Contact permiso de lectura.

- 2 Selecciona el filtro deseado:
  - ✓ Encima de la lista de contactos, puedes ver qué filtros están seleccionados.
- 3 Pulsa la cruz de un filtro para desactivarlo.

### Para seleccionar su lista individual de contactos

- 1 Sobre la lista de contactos, pulsa ☰ .
  - ✓ Aparece una barra con filtros y grupos de contactos adicionales. Puedes combinar los filtros con los siguientes grupos de contactos

Filtro	Explicación
Favoritos	Contactos que has marcado como favoritos
Disponible	Contactos que están en línea

## 8 AÑADIR Y ELIMINAR FAVORITOS

Los/as compañeros/as y socios/as comerciales con los que hablas a menudo por teléfono pueden guardarse como favoritos. Puedes filtrar por ellos en la lista de contactos.



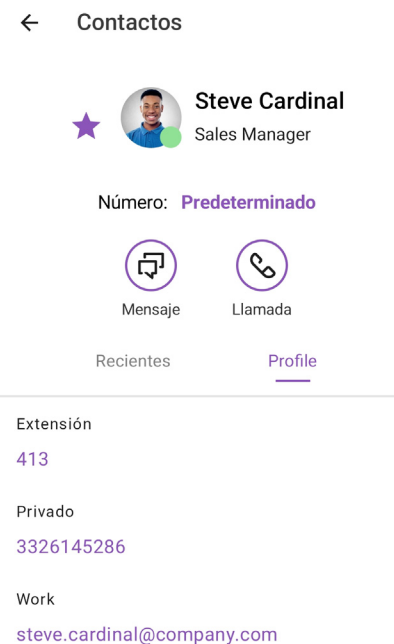
Al guardar y procesar los datos personales, observa las respectivas normas legales de protección de datos aplicables. Si tiene alguna pregunta sobre la protección de datos, póngase en contacto con su administrador.



Los datos personales no pueden eliminarse automáticamente. Para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, puede ser necesario eliminar las entradas manualmente.

### Así añades un contacto a tus favoritos

- 1 Pulsa en **Contactos**.
  - ✓ Se abre la lista de contactos.
- 2 Pulsa sobre el contacto deseado.
- 3 Dentro del contacto, pulsa ☆.



- ✓ El contacto se añade a tus favoritos.

### Así eliminas contactos de tus favoritos

- 1 Pulsa el asterisco activado junto a la foto de perfil dentro de un contacto.
  - ✓ El contacto se elimina de tus favoritos.

## 9 TELEFONÍA

Cuando se trata de funciones de comunicación avanzadas, Enreach Contact cumple con todas las expectativas. En este capítulo encontrarás descripciones detalladas de las funciones de telefonía de Enreach Contact.

### 9.1 INICIAR Y FINALIZAR LLAMADAS



Ten en cuenta los números de emergencia específicos de cada país y asegúrate de que, al guardar los contactos, no especifiques un número o una extensión que coincida con un número de emergencia. Se bloquean al llamar.

Con Enreach Contact, tienes varias opciones para hacer llamadas.



Al guardar y procesar los datos personales, observa las respectivas normas legales de protección de datos aplicables. Si tiene alguna pregunta sobre la protección de datos, póngase en contacto con su administrador.




Los datos personales no pueden eliminarse automáticamente. Para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, puede ser necesario eliminar las entradas manualmente.

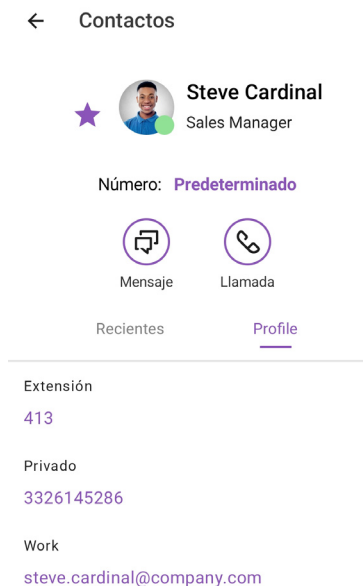
#### Así inicias y finalizas una llamada desde la lista de contactos





Por defecto, las llamadas se reciben y realizan utilizando los ajustes definidos en tu perfil REACH. Para cambiar esto, consulta *12 Tipo de conexión*, página 35.


1 Pulsa en .



- 2 Pulsa el contacto deseado en la lista de contactos.
  - ✓ Aparece el perfil del contacto.




- 3 Pulsa .
  - ✓ La llamada comienza.
- 4 Pulsa  para finalizar la llamada.


#### Así inicias y finalizas una llamada a través de la lista de Recientes

- 1 Pulsa .
- 2 Pulsa la entrada deseada en la lista Recientes.

- 3 Pulsa .
  - ✓ La llamada comienza.
- 4 Pulsa  para finalizar la llamada.

- 2 Introduce el número deseado (aquí: 511) utilizando los dígitos del teclado.
- 3 Pulsa sobre  para iniciar la marcación.
  - ✓ La llamada comienza.

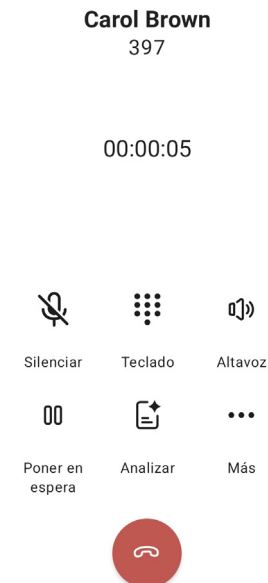
## Así inicias una llamada desde el marcador

- 1 Pulsa en Teclado .
  - ✓ El teclado se abre.





## 9.1.1 OPCIONES DURANTE UNA LLAMADA



Durante una llamada activa, tienes varias opciones.





## Así pones una llamada en espera

- 1 Durante una llamada activa, pulse  para poner la llamada en espera.
  - ✓ El icono de espera cambia a  y la llamada se pone en espera. Tu interlocutor escucha la música de espera.
- 2 Para reactivar la llamada, pulse de nuevo el icono de retención.


## Así silencias el micrófono

- 1 Durante una llamada activa, pulse  para silenciar el micrófono.
  - ✓ El icono de silencio cambia a  y la persona con la que estás hablando ya no puede oírte. Pulse de nuevo el botón para anular el silencio.
- 2 Para reactivar el micrófono, toca de nuevo el icono de silencio.





## Así activas el altavoz

- 1 Durante una llamada activa, pulse  para activar el altavoz.
  - ✓ El icono del altavoz cambia a  y el audio se reproduce a través del altavoz del smartphone.
- 2 Vuelve a pulsar el botón para apagar el altavoz.


## Así utilizas el teclado

- 1 Durante una llamada activa, pulsa  para utilizar el teclado.
  - ✓ Aparece el teclado y puede utilizarlo como menú de selección, por ejemplo.

## Así transfieres una llamada sin consulta

- 1 Durante una llamada activa, pulsa  para transferir la llamada sin consultar.
- 2 Pulsa **Transferir directamente**. Hay dos opciones disponibles:
  - Transferir una llamada a los contactos de la lista de contactos. Desplázate por la lista de tus contactos o utiliza el campo de búsqueda para encontrar un contacto al que quieres transferir la llamada. Pulsa el contacto y después .
    - ✓ La llamada se transfiere al contacto deseado.
  - Transferir una llamada introduciendo el número a través del teclado. Pulsa  e introduce el número deseado con el teclado. Confirma la entrada pulsando .
    - ✓ La llamada se transfiere al contacto deseado.

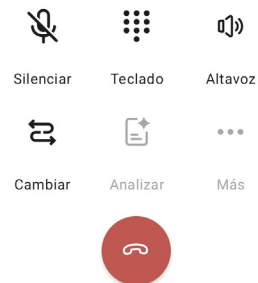
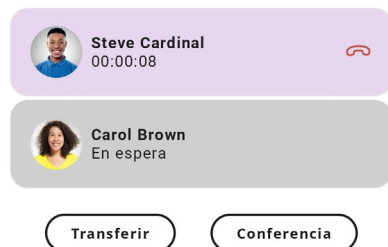
## Así inicias una nueva llamada

- 1 Durante una llamada activa, pulsa en .
- 2 Pulsa **Añadir llamada** para iniciar otra llamada, por ejemplo para hacer una pregunta a un compañero.
- 3 Desplázate por la lista de tus contactos o utiliza el campo de búsqueda para encontrar un contacto al que quieras transferir la llamada.
  - ✓ Se llama al contacto correspondiente y la llamada activa se pone en espera. La persona que llama en espera escucha música en espera.

## Así cambias entre dos llamadas (Toggle).

Puedes cambiar entre dos llamadas. Si ya estás en una llamada, ésta se pondrá en espera. Tu interlocutor escuchará música en espera

- 1 Durante una llamada activa, pulsa sobre el cliente en espera (con fondo gris) para hablar después con él.
  - ✓ La llamada activa se pone en espera y la llamada previamente retenida pasa a estar activa.




## 9.1.2 CAMBIAR ENTRE LLAMADAS DE LA APP Y GSM

Puedes hacer llamadas tanto a través de la app como por la red móvil nativa (GSM), siempre que tu tarjeta SIM esté vinculada a tu dispositivo. Ver también capítulo 12 *Tipo de conexión*, página 35.


## Así cambias de una llamada en la app a una llamada GSM

Actualmente estás haciendo una llamada a través de la app y quieres continuarla por la red móvil (GSM), por ejemplo porque sales de tu entorno Wi-Fi.

- 1 Pulsa  .
- 2 Selecciona **Llamada GSM**.
- 3 Pulsa **Confirmar** para continuar la llamada a través de la red móvil.
  - ✓ Ahora recibirás una llamada entrante del servidor.
- 4 Acepta la llamada.
  - ✓ La llamada de la app se termina automáticamente y la llamada continúa sin interrupciones por la red móvil (GSM).

## Así cambias de una llamada GSM a una llamada en la app

Actualmente estás haciendo una llamada por la red móvil (GSM) y quieres continuarla en la app, por ejemplo porque vuelves a tu entorno Wi-Fi.

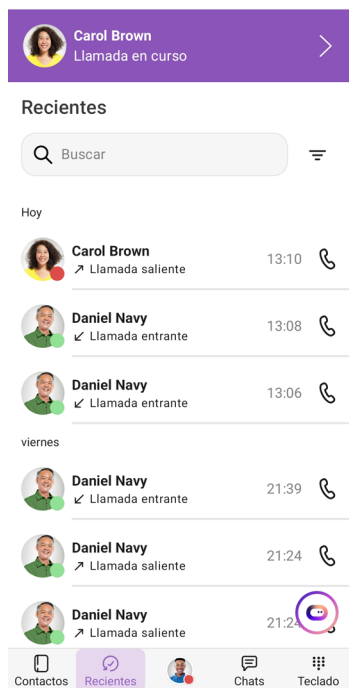
- 1 Pulsa  .
- 2 Selecciona **Llamada App**.
- 3 Pulsa **Confirmar** para continuar la llamada con la aplicación.
  - ✓ Ahora recibirás una llamada entrante del servidor.
- 4 Acepta la llamada.
  - ✓ Llamada GSM se termina automáticamente y continúa sin interrupciones en la app.

## 9.1.3 CAMBIAR DE DISPOSITIVO DURANTE UNA LLAMADA

¿Estás en una llamada a través de Enreach Contact Desktop, pero necesitas seguirla mientras te estás moviendo? No hay problema: puedes transferir fácilmente la llamada a tu smartphone.

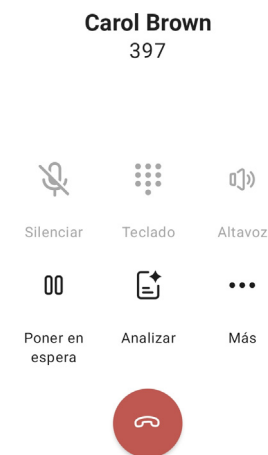
## Así pasas la llamada de Enreach Contact Desktop a tu app Enreach Contact

- 1 Abre la aplicación Enreach Contact.
  - ✓ Puedes ver la llamada está activa en ese momento.



- 2 Pulsa la cabecera **Llamada en curso**.

Otro dispositivo



- 3 Pulsa en **Otro dispositivo**.
- 4 Elige si quieres aceptar la llamada como una **llamada App** o vía **GSM**.
  - ✓ Se inicia una nueva llamada.
- 5 Acepta la llamada y continúa la conversación en tu smartphone.

## Así pasas la llamada de tu app Enreach Contact a Enreach Contact Desktop

Estás en una llamada en la aplicación Enreach Contact.

- 1 Pulsa en **Más** **...**.

- 2 Pulsa en **Cambio de dispositivos** y selecciona **App desktop**.
  - ✓ La llamada se señala en Enreach Contact Desktop.
- 3 Acepta la llamada y continúa la conversación.
  - ✓ La llamada en la aplicación Enreach Contact finaliza automáticamente.

## 9.2 ESTABLECER U OCULTAR NÚMEROS DE TELÉFONO

¿Tienes varios números de teléfono y quieres que uno de ellos sea señalado por defecto para las llamadas salientes?

¿O quieres hacer una llamada anónima? Enreach Contact te da la opción de ocultar tu número de teléfono para las llamadas salientes.

### Así defines cuál de tus números de teléfono debe ser señalado por defecto

- 1 En el panel de control, toca tu número junto a tu foto de perfil.
- 2 Selecciona el número de teléfono que se mostrará para las llamadas salientes.
- 3 Filtra entre **Mi número** y **Números de la empresa** y utiliza la búsqueda para buscar partes o incluso un número completo.
  - ✓ El número seleccionado se señala entonces para cada llamada saliente, a menos que selecciones activamente un número diferente para cada llamada.

### Así ocultas tu número de teléfono

- 1 En el panel de control, toca tu número junto a tu foto de perfil.
- 2 Pulsa en **Ocultar**.
  - ✓ Tu número de teléfono ya no se mostrará a tu interlocutor en las llamadas salientes.




Tu número de teléfono queda oculto para las llamadas salientes hasta que vuelvas a desactivar la opción.

## 9.3 INICIAR UNA LLAMADA DE CONFERENCIA

Con Enreach Contact, puedes hacer una conferencia con tres participantes. Puedes iniciar una conferencia en cuanto tengas al menos dos llamadas activas.

### Así empiezas una conferencia

Estás en una llamada activa Invita a otro participante para convertir esta llamada en una conferencia.

- 1 Pulsa en **Más** **\*\*\***.
- 2 Pulsa en **Conferencia**.
- 3 Selecciona otro contacto y pulsa **Llamar** .
  - ✓ Se llama al tercer participante. En cuanto contesta, aparece el botón **Conferencia**. Mientras tanto, la llamada con el primer participante queda en espera.
- 4 Pulsa en **Conferencia** para empezar la conferencia.
  - ✓ Todas las llamadas individuales –tanto la activa como la retenida– se unirán en una conferencia.

o

- 1 Pulsa en **Más** **\*\*\***.
- 2 Pulsa **Añadir llamada** para iniciar una nueva llamada.
- 3 Desplázate por tu lista de contactos o busca en la agenda para encontrar un contacto al que quieras llamar.
  - ✓ Se llama al contacto correspondiente y la primera llamada se pone en espera.

4 Pulsa en **Conferencia** para empezar la conferencia.




Solo puedes iniciar una conferencia si eres tú quien hace la segunda llamada. Si la segunda llamada te entra a ti, solo podrás unir las llamadas, pero no iniciar una conferencia.



Independientemente de quién salga de la conferencia, los participantes restantes vuelven a una llamada 1:1.

# 10 SHOMI - TU ASISTENTE PERSONAL

Shomi es una herramienta avanzada para optimizar la comunicación, simplificar las interacciones, impulsar la productividad y facilitar la recuperación eficaz de la información. La aplicación proporciona funciones automatizadas que optimizan el tratamiento de las llamadas, la gestión de mensaje de voz y la documentación de las reuniones privadas. Se puede acceder a Shomi desde casi cualquier lugar de la interfaz de usuario - excepto dentro del área del teclado - a través del icono .

## Visión general

Las funciones inteligentes de transcripción y análisis de Shomi permiten a los usuarios interactuar de forma eficaz con el contenido grabado, obtener información útil y mantener la continuidad en la comunicación.

Están disponibles las siguientes funciones:

- *Grabación de Llamadas & Análisis*
- *Transcripción inteligente de mensaje de voz*
- *Funciones de transcripción interactiva*
- *Salida de idioma*
- *Utilizando Shomi Personal Assistant a con Códigos de función*
- *Inicia automáticamente el análisis de Llamadas Shomi a través de Reach*
- *Preguntar a Shomi sobre el contenido de un resumen de llamada*
- *Protección de datos & Uso del modelo de IA*

## 10.1 FUNCIONES

### Grabación de Llamadas & Análisis

- **Transcripción:** Las llamadas se transcriben después de la conversación, eliminando la necesidad de tomar notas manualmente.
- **Análisis de Llamadas:** Proporciona resúmenes basados en el contexto para facilitar las acciones de seguimiento después de la llamada.

Ver [10.4.1 Análisis de Llamadas](#), página 31.

### Transcripción inteligente de mensaje de voz

- **Mensaje de voz con transcripción:** Convierte los mensajes de voz a formato de texto.
- **Preservación del contexto:** Garantiza que la información crítica esté documentada con precisión y sea fácilmente accesible.



Cuando utilices Shomi, pueden producirse costes adicionales en función de tu suscripción. Si tienes alguna duda, ponte en contacto con tu administrador.

### Funciones de transcripción interactiva

Shomi mejora el compromiso del usuario con las conversaciones grabadas proporcionando:

- **Funciones avanzadas de búsqueda:** Localiza temas o frases concretas dentro de las transcripciones.
- **Perspectivas contextuales:** Ofrece un análisis más profundo y conexiones entre las conversaciones.
- **Integración de seguimiento:** Ayuda a seguir las acciones pendientes basándose en el historial de conversaciones.

### Salida de idioma

Shomi utiliza el idioma del código de país de la persona que llama o volvería al idioma del usuario establecido en el backend.

La transcripción y el resumen se harán en la lengua hablada.



Puedes hacer que Shomi traduzca el texto transcrito al idioma que elijas.

### Utilizando Shomi Personal Assistant a con Códigos de función

Cuando los usuarios no tienen acceso al cliente Enreach Contact Android, también pueden iniciar o detener Shomi con la grabación de la conversación marcando los siguientes códigos de acceso a funciones durante la llamada:

Función	Combinación de teclas
Inicia Shomi llamada-análisis	*4
Detener Shomi análisis de llamadas	*5

### Inicia automáticamente el análisis de llamadas Shomi a través de Reach

Los usuarios también pueden iniciar automáticamente el análisis de llamadas de Shomi cuando contestan a una llamada. Esto se puede activar activando la opción **Auto start call-analysis** en un perfil de Reach. Cuando este perfil Reach esté activo, todas las llamadas se responderán automáticamente al iniciarse la llamada. Consulta *10.2 REACH-Profil einrichten*, página 94 en la Documentación de Enreach Contact para obtener más información sobre cómo configurar Reach.



Si el administrador ha activado la opción **Auto start call-analysis** para uno de tus perfiles REACH, recibirás una notificación por correo electrónico de que todas las llamadas serán contestadas por Shomi en cuanto se active el perfil REACH.

## 10.2 PREGUNTAR A SHOMI SOBRE EL CONTENIDO DE UN RESUMEN DE LLAMADA

Consultar Shomi te permite hacer preguntas concretas sobre el contenido de la llamada. También puede traducir el resumen, enviarlo por correo electrónico o transferirlo a un sistema CRM para facilitar su procesamiento posterior.




### Así preguntas a Shomi sobre el resumen de una llamada

- 1 Pulsa en **Recientes** .  
✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa el icono en la entrada.  
✓ Se muestra el resumen de la llamada.
- 3 Pulsa debajo del resumen.
- 4 Se abre el **Asistente Personal**.
- 5 Puedes hacer preguntas sobre la conversación.  
✓ Shomi responde.  
Además de chatear con Shomi, puedes:
  - solicitar una traducción
  - ✓ Shomi traduce
  - Enviar el resumen a tu correo electrónico
  - enviar el resumen a tu sistema CRM

## 10.3 BORRAR DATOS DE CONVERSACIÓN

Es posible borrar los datos de la conversación (audio y texto) que ya no se necesiten.

## Para borrar los datos de conversación de una llamada

- 1 Pulsa en **Recientes**  .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa el icono  en la entrada.
  - ✓ Se muestra el resumen de la llamada.
- 3 En la entrada de la que quieras borrar los datos de la conversación, pulsa el icono  .
  - ✓ Todos los datos de la conversación de esta llamada se borrarán inmediatamente y ya no se podrá acceder a ellos.

## 10.4 EJEMPLOS

Shomi mejora tus flujos de trabajo diarios de múltiples maneras, haciendo que las tareas sean más eficientes y fluidas. Los siguientes ejemplos ilustran cómo hacerlo.

*Análisis de llamadas*

*Grabar una reunión*

### 10.4.1 ANÁLISIS DE LLAMADAS

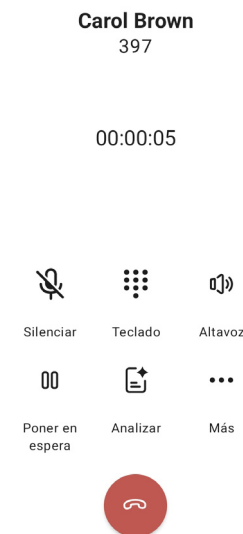
Estás en una llamada telefónica. Te gustaría tener la información de la llamada resumida después de la llamada.







Asegúrate de informar a la persona con la que hablas de que se está grabando la llamada y obtén su consentimiento. Para más información sobre la protección de datos, consulta *10.5 Protección de datos & Uso del modelo de IA*, página 33. Observa también las políticas de tu empresa y las leyes de protección de datos de tu país.

### Para que Shomi analice una llamada

Estás en una llamada activa.






- 1 Pulsa en **Analizar**  .
    - ✓ Aparece una notificación.
  - 2 Inicia el análisis pulsando **Analizar** para dar tu consentimiento.
    - ✓ Ambas partes oyen el anuncio de que se ha iniciado la grabación de la llamada. Esto puede variar según la configuración y el país.
  - 3 Cuando quieras pausar o detener la grabación de la llamada, pulsa  .
    - ✓ Ambas partes oyen un pitido, para indicar que la grabación de la llamada se ha detenido.
- Después de un cierto tiempo, dependiendo de la duración de la llamada, aparece el icono  en la lista de llamadas.
- 4 Pulsa en el símbolo.
    - ✓ Shomi muestra el resumen de la llamada.

- 5 Pulsa en  **Pregunta a Shomi** debajo del resumen.
  - ✓ Se abre el **Asistente Personal**.
- 6 Puedes hacer preguntas sobre la conversación.
  - ✓ responde.
 Además de chatear con Shomi, puedes:
  - solicitar una traducción
- ✓ Shomi traduce
  - Enviar el resumen a tu correo electrónico
  - enviar el resumen a tu sistema CRM



### Opciones de resumen de llamadas


Además de las opciones que te ofrece Shomi, también puedes trabajar directamente con el resumen de llamadas.

### Así compartes el resumen de la llamada

- 1 Pulsa en **Recientes**  .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa el icono  en la entrada.
  - ✓ Se muestra el resumen de la llamada.
- 3 Pulsa en **Compartir**  .
  - ✓ Hay varias opciones para compartir el resumen.

### Así copias el resumen de la llamada

- 1 Pulsa en **Recientes**  .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa el icono  en la entrada.
  - ✓ Se muestra el resumen de la llamada.

- 3 Pulsa en **Copiar**  .
  - ✓ El resumen de la llamada se copia en tu portapapeles. Ahora puedes pegar el texto en cualquier aplicación.



Shomi - El Asistente Personal sigue siendo mejorado. Las próximas mejoras pueden desplegarse automáticamente. Pronto habrá más opciones disponibles.



## 10.4.2 GRABAR UNA REUNIÓN

Con Shomi, es especialmente fácil grabar reuniones, crear resúmenes y enviar notas de reunión.





Asegúrate de informar a la persona con la que hablas de que se está grabando la llamada y obtén su consentimiento. Para más información sobre la protección de datos, consulta *10.5 Protección de datos & Uso del modelo de IA*, página 33. Observa también las políticas de tu empresa y las leyes de protección de datos de tu país.

### Así grabas una reunión con Shomi

- 1 Pulsa en el **símbolo Shomi**  .
- 2 Se abre el **Asistente Personal**.
- 3 Pulsa en **Analizar**  .
  - ✓ Oyes un anuncio de que ha comenzado la grabación de la conversación. Esto puede variar según la configuración y el país. Shomi graba la conversación.
- 4 Mantén la llamada activa durante la reunión.
- 5 Cuando termine la reunión, cuelga y finaliza la llamada utilizando el icono Shomi.

Al cabo de cierto tiempo, según la duración de la reunión, recibirás una notificación de que el resumen de la llamada está listo.

- 6 En la entrada en **Recientes**, pulsa el icono .
- 7 Se muestra el resumen de la reunión.
- 8 Pulsa **Compartir**  para enviar el resumen, por ejemplo, a ti mismo o a la persona con la que estás hablando.
  - ✓ Se envía el resumen de la reunión.

### 10.4.3 CONVERSIÓN INTELIGENTE DE VOZ A TEXTO

Recibes un mensaje de voz o haces que Shomi resuma una llamada. A partir de la transcripción se genera automáticamente una vista previa rápida.

#### Transcripción automática

Los mensajes de voz entrantes o las llamadas grabadas se procesan mediante tecnología de conversión de voz a texto para producir una transcripción precisa del contenido hablado.

## 10.5 PROTECCIÓN DE DATOS & USO DEL MODELO DE IA

### Cumplimiento de las políticas de protección de datos

Shomi garantiza el pleno cumplimiento de las Políticas de Protección de Datos en todas sus operaciones. El proceso de transcripción utiliza:

- Servicio operado por Microsoft en Europa
- Servicio operado por Google en Europa
- Servicio operado por Speechmatics en Europa

Para la interacción con Shomi en una transcripción, se utiliza un servicio de IA operado en Europa por Google y Microsoft.

### Uso de datos & Retención

- Como Shomi utiliza servicios de pago de Microsoft, Google y Speechmatics, todos ellos alojados en Europa, los datos de los usuarios no se utilizan para el entrenamiento de modelos de IA.
- Las transcripciones y grabaciones se almacenan en los centros de datos de Enreach como parte del servicio, con un periodo de conservación actual de un mes. La política de conservación se evalúa continuamente y se actualizará cuando sea necesario.
- Las transcripciones de los mensajes de voz se conservan durante un periodo de 90 días.

### Evaluación del modelo de IA & Optimización

En respuesta a la evolución del panorama de la IA, Shomi evalúa continuamente los modelos de IA para identificar soluciones más eficientes y rentables, manteniendo al mismo tiempo una estricta observancia de las Políticas de Protección de Datos.

### Enreach Contact ALUF

Puedes encontrar el último Acuerdo de Licencia de Usuario Final (EULA) de Enreach Contact en el siguiente enlace web:

<https://www.enreach.com/en/enreach-contact-eula>

### Declaración de protección de datos de Enreach Contact

En Enreach, valoramos tu privacidad y nos comprometemos a proteger tus datos personales.

Puedes encontrar el último Acuerdo de Licencia de Usuario Final (EULA) de Enreach en el siguiente enlace web:

<https://www.enreach.com/en/ethics-compliance/privacy/enreach-contact-privacy-statement>

# 11 DESVÍO DE LLAMADAS

Enreach Contact ofrece distintas opciones para desviar llamadas fácilmente:

- a un contacto
- a un número de teléfono
- a tu buzón de voz

El desvío de llamadas puede ser inmediato (incondicional) o activarse en caso de no responder (condicional). Puedes activar distintos desvíos de llamada al mismo tiempo.

*Desvío Incondicional*

*Desvío Condicional*




Si desvías la llamada a un teléfono de pago, deberás asumir los costes derivados.

## 11.1 DESVÍO INCONDICIONAL

El desvío incondicional se utiliza para todas las llamadas entrantes directamente sin ningún retraso.

Según cómo lo configures, las llamadas se desvían a un contacto, a un número que introduzcas o a tu buzón de voz.

### ¿Cómo activar el desvío incondicional?

- 1 Abre tu panel de control.
- 2 En la sección **Desvío de llamadas**, en **Accesibilidad** pulsa .
- 3 En el área **Inmediato**, activa **Directo**.
- 4 Introduce el destino en el campo **Desviar a**. Puedes elegir entre:


- Seleccionar un contacto
- Escribir un número de teléfono
- Indicar que vayan a tu buzón de voz
- ✓ Las llamadas entrantes se desvían al destino seleccionado.

Puedes activar o desactivar el desvío de llamadas inmediato deslizando el botón de **Directo**.

## 11.2 DESVÍO CONDICIONAL

Puedes utilizar esta opción de desvío para especificar si las llamadas telefónicas se desvían si no contestas durante un determinado periodo de tiempo.

### Así puedes desviar las llamadas que no respondes (desvío condicional)

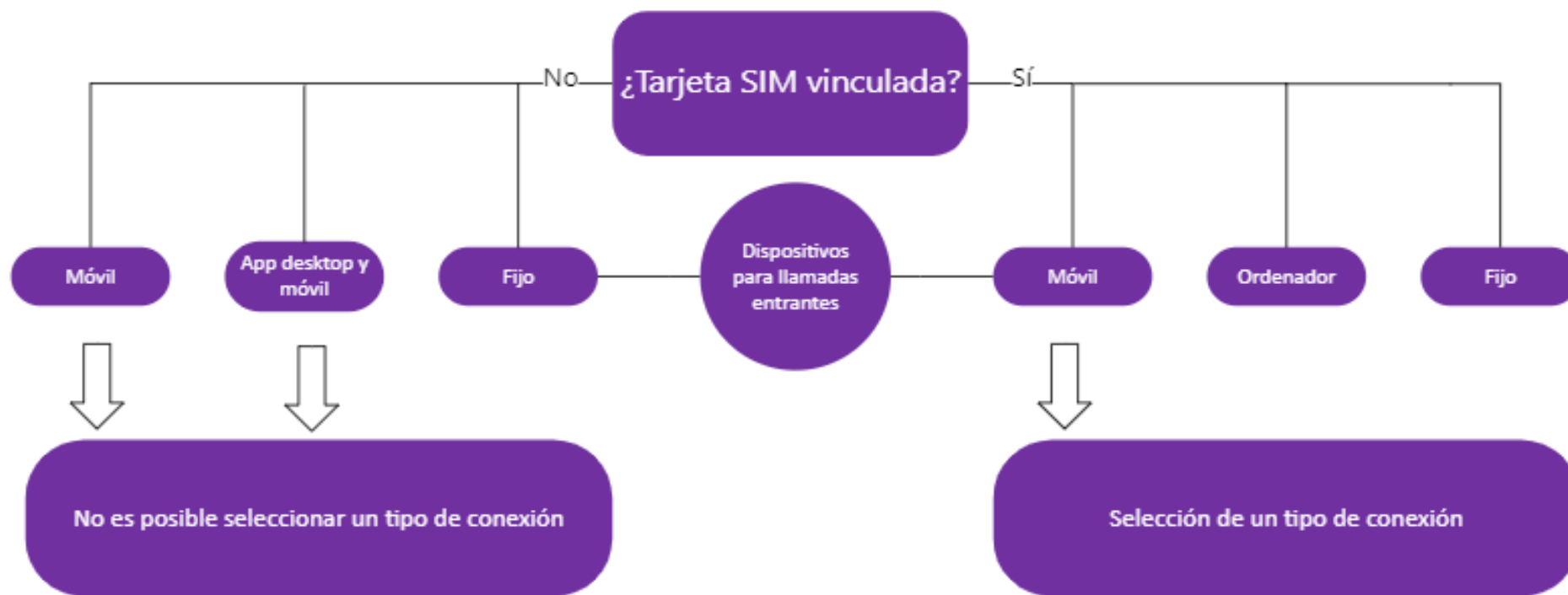
- 1 Abre tu panel de control.
- 2 En la sección **Desvío de llamadas**, en **Accesibilidad** pulsa .
- 3 Activa la opción **Si no hay respuesta** en el apartado **Condicional**.
- 4 Introduce el destino en el campo **Desviar a**. Puedes elegir entre:
  - Seleccionar un contacto
  - Escribir un número de teléfono
  - Indicar que vayan a tu buzón de voz
- 5 Introduce el **tiempo** en segundos.
  - ✓ Las llamadas se desvían si no las has aceptado tras el tiempo establecido.

# 12 TIPO DE CONEXIÓN

Enreach Contact admite tanto la integración nativa en el teléfono móvil (esto debes haberlo contratado), como la integración móvil a través de una app. La integración nativa con el teléfono móvil te permite hacer llamadas directamente a través de la red móvil sin conexión a Internet. Con la integración móvil a través de la aplicación, las llamadas se realizan directamente a través de la app Enreach Contact.

Para evitar llamadas simultáneas en tu teléfono a través de la integración nativa del teléfono móvil y a través de la aplicación, también recomendamos vincular la tarjeta SIM Enreach a tu dispositivo. Si no vinculas tu tarjeta SIM a tu teléfono, las llamadas se señalizan tanto a través de la integración móvil nativa como a través de las aplicaciones móviles y de escritorio de Enreach Contact. Por tanto, recibirás tres notificaciones de llamada en paralelo. Si vinculas tu tarjeta SIM, puedes apagar tu dispositivo móvil y recibir sólo llamadas a través de Enreach Contact Desktop, por ejemplo, cuando estés en la oficina.

Al vincular la tarjeta SIM Enreach, también puedes elegir si quieres recibir llamadas exclusivamente a través de la red móvil o exclusivamente a través de la aplicación.








Las tablas siguientes ofrecen una visión general de los posibles escenarios al seleccionar las opciones de dispositivo y el tipo de conexión.

Sigue los pasos en [Vincular la tarjeta SIM](#).








Ten en cuenta que la tarjeta SIM asignada a tu pedido Enreach Contact debe estar activada en tu dispositivo.

### Sin vinculación de tarjeta SIM

Selección del dispositivo	Comportamiento de la llamada
 Móvil	Las llamadas sólo se señalizan a través de la red móvil.
 Aplicación para ordenador y móvil	Las llamadas se indican tanto en la aplicación móvil Enreach Contact como en la aplicación de escritorio Enreach Contact.
 Fijo	Las llamadas se indican a través del teléfono de escritorio.
 Móvil + Aplicación para ordenador y móvil	Las llamadas se indican tanto a través de la red móvil como a través de las aplicaciones para móvil y escritorio Enreach Contact. Recibes tres notificaciones de llamada en paralelo.
 Móvil + Aplicación para ordenador y móvil + Teléfono de escritorio	Las llamadas se señalizan a través de la red móvil, así como mediante las aplicaciones para móvil y escritorio Enreach Contact y en el teléfono de sobremesa. Esto puede dar lugar a comportamientos imprevistos, por lo que no se recomienda.

### Vinculación de la tarjeta SIM

Dispositivo	Tipo de conexión	Comportamiento de la llamada
 Móvil	Sólo app	Las llamadas sólo se señalizan a través de Enreach Contact Móvil.
	Sólo GSM	Las llamadas sólo se señalizan a través de la red móvil.
	App preferida	Para las llamadas entrantes, se intenta enviar la llamada a la aplicación Enreach Contact durante unos 7 segundos. Si no tienes conexión Wifi, la llamada se realizará a través de la red móvil. El tipo de conexión seleccionado se utiliza siempre para las llamadas salientes. Si aún quieres hacer una llamada a través de la red móvil, pulsa durante unos segundos en  junto al número de extensión en el perfil del contacto y selecciona <b>Llamada GSM</b> .
	GSM preferido	En las llamadas entrantes, se intenta entregar la llamada a través de la red móvil durante unos 7 segundos. Si no hay conexión móvil, la llamada se realiza a través de la aplicación Enreach Contact. El tipo de conexión seleccionado se utiliza siempre para las llamadas salientes. Si aún quieres hacer una llamada a través de la app, pulsa prolongadamente en  junto a la extensión en el perfil del contacto y selecciona <b>Llamada a través de la app</b>
	No es posible seleccionar un tipo de conexión	Las llamadas sólo se señalizan a través de Enreach Contact Escritorio.
 Desktop		

Dispositivo	Tipo de conexión	Comportamiento de la llamada
 Fijo	No es posible seleccionar un tipo de conexión	Las llamadas sólo se señalizan a través del teléfono de escritorio.

Ver también [9.1.2 Cambiar entre llamadas de la app y GSM](#), página 25.

## 12.1 VINCULAR LA TARJETA SIM

Se recomienda que vincules la tarjeta SIM a tu dispositivo si aún no lo has hecho después de iniciar sesión.



Si la tarjeta SIM no está vinculada a tu dispositivo, las llamadas se te informará simultáneamente en la aplicación Enreach Contact y en tu dispositivo.

Puedes especificar si quieres recibir y hacer llamadas a través de la red móvil o a través de la aplicación Enreach Contact.



Por defecto, las llamadas se realizan y reciben a través de la aplicación Enreach Contact.




Si la tarjeta SIM no está activa en el aparato, no se realizará la llamada.




Si utilizas una tablet, no podrás seleccionar el tipo de conexión ni vincular la tarjeta SIM en este dispositivo.

### Para vincular tu tarjeta SIM

- 1 Pulsa  en la esquina superior derecha del panel de control.
- 2 Pulsa sobre [Tarjeta SIM No vinculada a ningún dispositivo](#).  
✓ Se abrirá un asistente para ayudarte a vincular las tarjetas SIM.
- 3 Pulsa [Siguiente](#).
- 4 Selecciona uno de los siguientes tipos de conexión:
  - App preferida
  - Sólo app
  - GSM preferido
  - Sólo GSM
 ✓ Ahora las llamadas se reciben y realizan a través del tipo de conexión seleccionado.  
 Puedes encontrar más información sobre los distintos tipos de conexión en [Vinculación de la tarjeta SIM](#).
- 5 Pulsa [Vincular](#) en cada caso para vincular la tarjeta SIM a tu dispositivo.  
✓ La tarjeta SIM está vinculada a tu dispositivo.

### Para desvincular tu tarjeta SIM

- 1 Pulsa  en la esquina superior derecha del panel de control.
- 2 Pulsa sobre [Tarjeta SIM No vinculada a ningún dispositivo](#).
- 3 Pulsa en [Desvincular](#).
- 4 Confirma de nuevo el aviso de seguridad pulsando [Desvincular](#) para eliminar el enlace.  
✓ La tarjeta SIM ya no está vinculada a tu dispositivo.

## 13 REPRODUCIR Y GESTIONAR LOS MENSAJES DEL BUZÓN DE VOZ

Si ha recibido un mensaje en el buzón de voz, esto se indica mediante una notificación push. Tocando esta notificación se abre el mensaje de voz correspondiente en la lista de llamadas.



Para recibir mensajes de Enreach Contact, debes permitir que Enreach Contact reciba mensajes en [Ajustes | Notificaciones](#).



Al guardar y procesar los datos personales, observa las respectivas normas legales de protección de datos aplicables. Si tiene alguna pregunta sobre la protección de datos, póngase en contacto con su administrador.



Los datos personales no pueden eliminarse automáticamente. Para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, puede ser necesario eliminar las entradas manualmente.

### Para reproducir los mensajes del buzón de voz.

- 1 Pulsa en .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa en la entrada con el mensaje de voz que quieres reproducir.
- 3 Pulsa en .
  - ✓ Se reproduce el mensaje del buzón de voz.

## 13.1 GESTIONAR LOS MENSAJES DEL VOZ

Además de reproducir el mensaje de voz, tienes las siguientes opciones:



- reproducir el mensaje de voz a través del altavoz
- devolver la llamada al contacto que dejó un mensaje en el buzón de voz
- compartir el mensaje de voz
- borrar el mensaje de voz
- convertir el mensaje de voz en texto



### Así devuelves la llamada al remitente del mensaje recibido en el buzón de voz

- 1 Pulsa en .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 En la ventana del mensaje de voz, pulsa en .
  - ✓ Se establece la llamada.


## Para convertir un mensaje de voz en texto (transcripción)


- 1 Pulsa en Ajustes .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa la entrada con el mensaje de voz que quieras convertir en texto.
- 3 En la ventana del mensaje de voz, pulsa en **Transcripción** .
  - ✓ El mensaje de voz es convertido a texto y se muestra.





Ten en cuenta que la transcripción sólo estará disponible tras un breve retraso de unos segundos.

## Así compartes un mensaje de voz

- 1 Pulsa en .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa la entrada con el mensaje de voz que quieras compartir.

- 3 En la ventana del mensaje de voz, pulsa en **Compartir** .
  - ✓ Hay varias opciones para compartir el mensaje de voz.

## Así borras un mensaje de voz

- 1 Pulsa en .
  - ✓ Se abre la lista de Recientes.
- 2 Pulsa la entrada con el mensaje de voz que quieras eliminar.
- 3 En la ventana del mensaje de voz, pulsa en **Eliminar** .
  - ✓ El mensaje de voz se borra inmediatamente.

# 14 CHATS

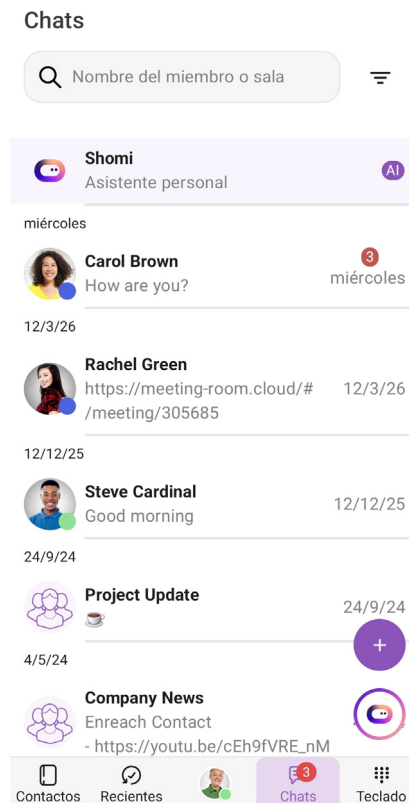
Con Enreach Contact tienes a tu disposición una completa función de mensajería instantánea. Puedes comunicarte con uno o varios contactos de tu smartphone mediante mensajes de texto. También puedes intercambiar fotos, vídeos y archivos.



Los mensajes enviados a través del chat Enreach Contact están encriptados mediante Encriptación de Transporte.

## Condiciones previas para el envío de mensajes instantáneos

- Debe haber una conexión a Internet.





## 14.1 MENSAJES DIRECTOS



Puedes enviar mensajes directos a contactos individuales.

### Así envías un mensaje directo a un participante


- 1 Pulsa en .
- 2 Pulsa en .
- 3 Selecciona el contacto al que quieres enviar un mensaje directo. Utiliza la búsqueda si es necesario.

- 4 Pulsa en .
- 5 Introduce tu mensaje en el campo **Mensaje**. Puedes compartir fotos, vídeos o archivos pulsando el **+**. Ver también capítulo *Así compartes fotos y vídeos dentro de un chat*, página 43.
- 6 Pulsa en .
  - ✓ El contacto seleccionado recibe el mensaje.

### Así ves los mensajes directos con un participante

- 1 Pulsa en .
- 2 Pulsa sobre el contacto deseado para reanudar el chat.
- 3 Introduce tu mensaje en el campo **Mensaje**. Puedes compartir fotos, vídeos o archivos pulsando el **+**. Ver también capítulo *Así compartes fotos y vídeos dentro de un chat*, página 43.
- 4 Pulsa en .
  - ✓ El contacto seleccionado recibe el mensaje.

### Para borrar los mensajes directos a un participante





- 1 Pulsa en .
- 2 Desliza el dedo de derecha a izquierda sobre la entrada del chat que quieras ocultar.
- 3 Pulsa en **Eliminar**.
  - ✓ Los mensajes directos se borran.

## 14.2 SALAS



En una sala, intercambias mensajes con varios participantes.

### Así abres una sala



- 1 Pulsa en .

- 2 Pulsa en .
- 3 Selecciona los contactos con los que quieres iniciar una conversación de grupo. Utiliza la búsqueda si es necesario.
- 4 Pulsa en .
- 5 Dale un nombre a la sala. Hay 25 caracteres disponibles.
- 6 A través de **Añadir miembros** puedes añadir o eliminar miembros adicionales. Ver *Así añades otro miembro a una sala*, página 41 y *Para eliminar a un miembro de una sala*, página 42
- 7 Tras seleccionar los miembros y asignar el nombre de la sala, pulsa .
- 8 Introduce tu mensaje en el campo **Mensaje**. Puedes compartir una foto, un vídeo o un archivo pulsando el botón **+**. Ver también capítulo *Así compartes fotos y vídeos dentro de un chat*, página 43.
- 9 Pulsa en .
  - ✓ Los miembros de la sala reciben el mensaje.

### Así reanudas un chat en una sala

- 1 Pulsa en .
  - ✓ Se abre la lista de contactos con los que ya te has comunicado por chat.
- 2 Selecciona la sala deseada.
- 3 Introduce tu mensaje en el campo **Mensaje**.
- 4 Pulsa en .
  - ✓ Los miembros de la sala reciben el mensaje.

### Así añades otro miembro a una sala

- 1 Pulsa en .
- 2 Selecciona la sala deseada.
- 3 Pulsa en .

- 4 Pulsa **Administrar miembros**.  
✓ Todos los miembros de la sala aparecen aquí.
- 5 Pulsa **Añadir miembros**.  
✓ Se abre la lista con todos los contactos.
- 6 Selecciona el contacto que quieres añadir a la sala. También puedes añadir varios contactos.
- 7 Pulsa en ✓.  
✓ El contacto se añadirá a la sala.



Sólo puedes añadir un miembro a la sala si eres el administrador de la misma.



Un miembro recién añadido sólo puede ver los mensajes de texto enviados después de haber sido añadido. No ve el historial del chat.

### Para eliminar a un miembro de una sala

- 1 Pulsa en
- 2 Toca la sala de la que quieres eliminar a un miembro.
- 3 Pulsa en la esquina superior derecha.
- 4 Pulsa **Administrar miembros**.
- 5 Desliza el dedo de derecha a izquierda sobre el miembro que quieras eliminar.
- 6 Pulsa en **Eliminar**.
- 7 Confirma la petición pulsando **OK**.  
✓ El miembro es retirado de la sala.



Sólo puedes eliminar miembros de una sala si eres el administrador de la misma.

### Así sales de una sala

- 1 Pulsa en Ajustes
- 2 Desliza el dedo de derecha a izquierda por la sala que quieres dejar.
- 3 Pulsa **Salir**.
- 4 Confirma la petición pulsando **Salir**.  
✓ Has salido de la sala.  
O

- 1 Pulsa en
- 2 Selecciona la sala deseada.
- 3 Pulsa en la esquina superior derecha.
- 4 Pulsa **Salir**.
- 5 Confirma la consulta pulsando **Salir**.  
✓ Has salido de la sala.





Cuando sales de una sala, todos los mensajes se borran para ti y ya no puedes acceder a ellos. Sólo puedes volver a entrar en la sala si te añade el administrador de la misma.



No puedes salir de una sala si eres el administrador de la misma. Para dejar una sala como administrador, debes eliminar la sala.

### Así eliminas una sala

- 1 Pulsa en
- 2 Desliza el dedo de derecha a izquierda sobre la sala de chat que quieras eliminar.
- 3 Pulsa en
- 4 Confirma la petición pulsando **Eliminar**.  
✓ La sala se borrará.  
O

- 1 Pulsa en .
- 2 Selecciona la sala deseada.
- 3 Pulsa  en la esquina superior derecha.
- 4 Pulsa en **Eliminar**.
- 5 Confirma la petición pulsando **Eliminar**.
  - ✓ La sala se borrará.



Sólo puedes cambiar el nombre de la sala si eres el administrador de la misma.



## 14.3 ENVÍA FOTOS, VÍDEOS Y ARCHIVOS

Para compartir fotos, vídeos y archivos, debes permitir que la aplicación acceda a tu biblioteca de fotos y vídeos y a la cámara del smartphone.


Se pueden enviar y recibir los siguientes tipos de archivos:

- Aplicaciones: docx, ppt, pptx, xls, xlsx, odt, rar, pkg, asf, swf, doc, pdf, rtf, tex, zip, ai, eps, ps, rss, sql
- Texto: txt, log, csv, xml, vcf, css
- Audio: aif, m4a, mp3, wav, wma
- Vídeo: avi, flv, mov, m4v, mp4, mpg, wmv
- Imágenes: psd, bmp, gif, png, jpg, jpeg, jpe, tiff, tif, svg, otf, ttf



### Así compartes fotos y vídeos dentro de un chat

- 1 Pulsa en .
- 2 Pulsa sobre el contacto deseado para reanudar el chat.
- 3 Pulsa en +.
- 4 Pulsa  si quieres hacer una nueva foto.
- 5 Selecciona si quieres grabar un vídeo o hacer una foto.
- 6 Pulsa el botón de disparo.

- 7 Si quieres utilizar la foto que has hecho, pulsa **Utilizar foto fija**.
  - ✓ La foto se envía al contacto o a la sala.

- 1 Selecciona  si quieres enviar una foto existente de tu galería de fotos.
- 2 Selecciona la foto deseada.
  - ✓ La foto o el vídeo seleccionados se envían al contacto o a la sala.


### Para compartir archivos dentro de un chat

- 1 Pulsa en .
- 2 Pulsa sobre el contacto deseado para reanudar el chat.
- 3 Pulsa en +.
- 4 Pulsa en .
- 5 Selecciona el archivo de la ubicación deseada.
  - ✓ El archivo se envía al contacto o sala seleccionados.

## 14.4 CHAT CON SHOMI

El Chat Shomi actualmente te permite hacer preguntas sobre cómo funciona Shomi.

### Así inicias un chat con Shomi

- 1 Pulsa en Ajustes .
- 2 Pulsa en la entrada **Shomi - Asistente Personal** en la parte superior de la lista para abrir el chat con Shomi.
- 3 Puedes hacer preguntas sobre las funciones y posibilidades de Shomi, por ejemplo: ¿Cómo puedo grabar una reunión?
- 4 Shomi responde basándose en esta documentación.




La función Shomi Chat está actualmente en desarrollo. Las próximas mejoras pueden desplegarse automáticamente. Pronto habrá más opciones disponibles.

## 14.5 MÁS OPCIONES EN EL ÁREA DE CHAT

### Buscar participantes del chat

Puedes buscar en los mensajes directos y en las salas a los participantes del chat. Para ello, introduce el nombre del participante que buscas en el campo de búsqueda. Se muestra el participante que buscas.

### Notificaciones

Cuando has recibido mensajes de texto, el número de mensajes se muestra en la barra junto a  .



### Borrador de mensaje

Para guardar un mensaje como borrador, introduce el mensaje en el campo de mensajes de un chat. Si vuelves a este chat más tarde encontrarás el mensaje todavía en el campo de texto. Puedes editarlo y enviarlo.

### Chats entre aplicaciones

Puedes enviar y recibir mensajes entre aplicaciones. Están sincronizados entre Enreach Contact Desktop, Enreach Contact iOS y Enreach Contact Android.

# 15 **¿CÓMO CONVERTIRME EN PROBADOR DE VERSIÓN BETA?**

---

Ayuda a nuestros desarrolladores a probar las versiones beta de Enreach Contact.

Pulsa aquí si quieres convertirte en probador beta:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.enreach.umca>

# 16 REQUISITOS

Para utilizar Enreach Contact, debes cumplir los siguientes requisitos de red. Asegúrate de que tu administrador informático conoce estos requisitos. Si no se cumplen los requisitos, Enreach Contact no funciona o sólo funciona parcialmente.

## Requisitos de la red

Descripción	Dirección IP Dominio	Protocolo	Puerto
Conexiones API WebSocket	aim.voipoperator.eu	TCP	443
API REACH	reachapi.ispworks.nl	TCP	443
Medios	89.184.190.0/24 89.184.172.0/24	UDP	35000 - 65000
Señalización	softphone.voipoperator.tel	TCP	5071
Transferencia de archivos	iamfile.voipoperator.eu	TCP	4006
Notificaciones Push de iOS Apple App Store y Google Play Store	Servicio estándar de notificaciones push de Google y/o Apple  Echa un vistazo a la información del vendedor correspondiente.		

## Versiones de Android

Para usar Enreach Contact necesitas tener Android 10 o una versión más reciente. Asegúrate de que tu dispositivo esté actualizado para poder usar la app sin problemas