

APP ENREACH CONTACT PARA MICROSOFT TEAMS DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Fecha: mayo 2025

CONTENIDO

Introducción.....	3
Instalación.....	4
2.1 Cargar la App Enreach Contact para Microsoft Teams.....	4
2.2 Distribución automática de la App Enreach Contact para Microsoft Teams.....	5
2.2.1 Distribución en toda la empresa.....	5
2.2.2 Distribución a grupos.....	5
2.3 Borrar la App Enreach Contact para Microsoft Teams.....	6
Interfaz de usuario.....	7
3.1 Lista de contactos.....	8
3.2 Lista de recientes.....	9
App Enreach Contact para Microsoft Teams - Opciones.....	10
4.1 Llamar.....	10
4.1.1 Opciones durante una llamada entrante.....	11
4.1.2 Opciones durante una llamada activa.....	11
4.2 Buzón de voz.....	13
4.3 Presencia.....	13
4.4 Desvío.....	14
4.5 REACH.....	14
4.6 Colas.....	15
4.7 Dispositivos para llamadas entrantes y salientes.....	15
4.7.1 Dispositivo para llamadas salientes.....	15
4.7.2 Destino de las llamadas entrantes.....	16
4.8 Cambiar idioma.....	16

1 INTRODUCCIÓN

La App Enreach Contact para Microsoft Teams te permite hacer y recibir llamadas Enreach Contact Desktop directamente en la interfaz de Microsoft Teams. También te ofrece acceso completo a tus contactos, control avanzado de llamadas, configuración de la accesibilidad y capacidades de IA de Enreach. Necesitas una suscripción a Enreach Contact con el complemento correspondiente.

Dispones de las siguientes funciones:

- Iniciar y recibir llamadas
- Control avanzado de llamadas (transferir, retener y cambiar llamadas entre dispositivos)
- Acceso total a tus contactos
- Ver la presencia de tus compañeros
- Editar tu propia presencia
- Gestionar tu accesibilidad estableciendo desvíos de llamadas o anulación del estado REACH
- Entrar o salir de las colas
- Transcripción del buzón de voz
- Inicio de sesión único con tu cuenta de Microsoft 365

Para poder utilizar la función de inicio de sesión único, el administrador debe conceder autorización en el Portal de Empresa de Microsoft. Si lo deseas, puedes encontrar más información en la documentación de Enreach Contact [https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/es-ES/#context/MicrosoftSSO_\\$](https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/es-ES/#context/MicrosoftSSO_$).

Más ayuda en línea

Ayuda en línea	URL
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/es-ES/

Ayuda en línea	URL
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/es-ES/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Qboard	https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/es-ES/

2 INSTALACIÓN

La App Enreach Contact para Microsoft Teams puede descargarse directamente en la tienda de aplicaciones de Microsoft Teams.



Para utilizar App Enreach Contact para Microsoft Teams necesitas tener instalado en tu ordenador el cliente Enreach Contact Desktop.



La App Enreach Contact para Microsoft Teams no es compatible con la aplicación web de Microsoft Teams. Debes utilizar la aplicación de escritorio de Microsoft Teams.



La dirección de correo electrónico que utilices para iniciar sesión en Microsoft365 debe ser la misma que la de tu usuario web Operator (tu usuario del servicio Enreach Contact). Si tienes alguna duda, ponte en contacto con tu administrador.

Para instalar la App Enreach Contact para Microsoft Teams desde la tienda de aplicaciones

- 1 Abre Microsoft Teams.
- 2 Pulse en **Aplicaciones**.
- 3 Busca **Contact** y haz clic en **Agregar** junto al icono Enreach.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams se añade a tu interfaz de Microsoft Teams.



Para abrir la App Enreach Contact para Microsoft Teams puede que tengas que hacer clic en ●●● en la barra de menú. Puedes evitarlo haciendo clic con el botón derecho en la aplicación y pulsando **Anclar**.

2.1 CARGAR LA APP ENREACH CONTACT PARA MICROSOFT TEAMS

Como administrador, puedes cargar la App Enreach Contact para Microsoft Teams al área interna de la empresa de la tienda de aplicaciones Microsoft Teams para proporcionarlo a todos los empleados de tu empresa. Para más información, consulta también <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/platform/concepts/deploy-and-publish/apps-upload>.

Para cargar la aplicación en el Centro de administración de Microsoft Teams

- 1 Descarga el archivo .zip de la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
https://www.enreach.de/de/service/downloads#cat_5



Los archivos .zip pueden ser bloqueados por Windows tras su descarga. Haz clic con el botón derecho en el archivo y activa **Permitir** en **Propiedades** para desactivar el bloqueo del archivo.

- 2 Abre el Centro de Administración de Microsoft Teams.
- 3 En el menú, haz clic en **Aplicaciones de Teams**.
 - ✓ Se abre un menú desplegable.
- 4 Haz clic en **Gestionar aplicaciones**.
 - ✓ Aparece la página **Gestionar aplicaciones**.
- 5 Haz clic en **+Cargar**.
 - ✓ Aparece la ventana **Subir una app personalizada**
- 6 Haz clic en **Seleccionar un archivo**.
- 7 Selecciona el archivo .zip App Enreach Contact para Microsoft Teams y haz clic en **Abrir**.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams se ha cargada a la App Store de toda la empresa y está a disposición de tus empleados.



El estado de la aplicación debe ser **Permitido**. Para ello, introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y comprueba que el estado es **Permitido**.

2.2 DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LA APP ENREACH CONTACT PARA MICROSOFT TEAMS

Al distribuir la App Enreach Contact para Microsoft Teams tienes dos opciones:

Distribución en toda la empresa

Distribución a grupos

Para más información, consulta también <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoftteams/platform/concepts/deploy-and-publish/apps-upload>.

2.2.1 DISTRIBUCIÓN EN TODA LA EMPRESA

Puedes proporcionar la App Enreach Contact para Microsoft Teams a toda la empresa.

Para desplegar App Enreach Contact para Microsoft Teams en toda tu organización

- 1 Abre el Centro de Administración de Microsoft Teams.
- 2 En el menú, haz clic en **Aplicaciones de Teams**.
 - ✓ Se abre un menú desplegable.
- 3 Haz clic en **Políticas de configuración**.
 - ✓ Aparece la página **Políticas de configuración de la aplicación**.
- 4 Haz clic en **Global (por defecto en toda la organización)**.
 - ✓ Aparece la página **Global**.

- 5 Haz clic en **Añadir apps**.
 - ✓ Aparece la ventana **Añadir aplicaciones instaladas**.
- 6 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
- 7 Haz clic en **Añadir**.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams aparece en la lista **Aplicaciones instaladas**.
- 8 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams está a disposición de toda la empresa.

Para añadir una aplicación anclada para toda la empresa

- 1 Sigue los pasos (1)-(4) en **2 Para desplegar App Enreach Contact para Microsoft Teams en toda tu organización**, página 5.
- 2 Haz clic en **Añadir aplicaciones** bajo **Aplicaciones ancladas**.
 - ✓ Aparecerá la ventana **Añadir aplicaciones ancladas**.
- 3 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
- 4 Haz clic en **Añadir**.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams aparece en la lista de **Aplicaciones ancladas**.
- 5 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams se proporciona a toda la empresa como una aplicación anclada.

2.2.2 DISTRIBUCIÓN A GRUPOS

Puedes proporcionar la dirección App Enreach Contact para Microsoft Teams a grupos individuales.

Proporcionar la App Enreach Contact para Microsoft Teams a grupos específicos

- 1 Sigue los pasos (1)-(3) en **2 Para desplegar App Enreach Contact para Microsoft Teams en toda tu organización**, página 5.

- 2 Haz clic en **Añadir**.
 - ✓ Puede crear una nueva política de configuración.
 - 3 Introduce un nombre para la política de configuración en **Descripción**.
 - 4 Haz clic en **Añadir apps**.
 - ✓ Aparece la ventana **Añadir aplicaciones instaladas**.
 - 5 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
 - 6 Haz clic en **Añadir**.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams aparece en la lista **Aplicaciones instaladas**.
 - 7 Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ La App Enreach Contact para Microsoft Teams está a disposición del grupo correspondiente.
- 5 Haz clic en **Borrar** para eliminar la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
 - ✓ La aplicación se elimina de la tienda de aplicaciones interna de la empresa y ya no está disponible para tus empleados.

2.3 BORRAR LA APP ENREACH CONTACT PARA MICROSOFT TEAMS

Puedes eliminar la App Enreach Contact para Microsoft Teams de tu empresa.

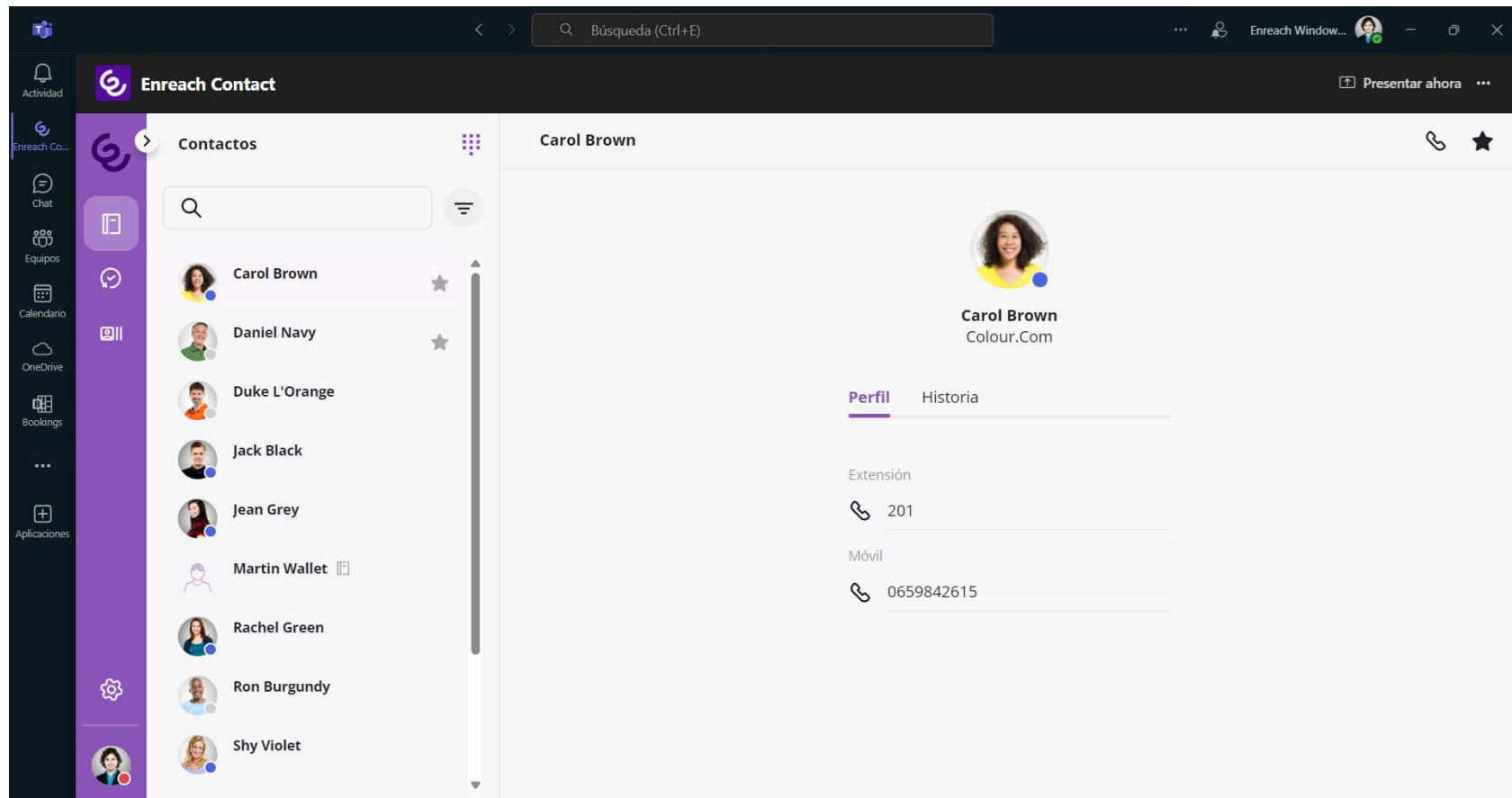
Para borrar la App Enreach Contact para Microsoft Teams

- 1 Abre el Centro de Administración de Microsoft Teams.
- 2 En el menú, haz clic en **Aplicaciones de Teams**.
 - ✓ Se abre un menú desplegable.
- 3 Haz clic en **Gestionar aplicaciones**.
 - ✓ Aparece la lista de todas las aplicaciones disponibles en tu empresa.
- 4 Introduce **Enreach** en el campo de búsqueda y haz clic en la aplicación que aparezca.
 - ✓ Aparece información sobre la aplicación.


3 INTERFAZ DE USUARIO

La interfaz de usuario de la App Enreach Contact para Microsoft Teams está dividida en tres partes:

- Lista de contactos
- Lista de recientes
- Qboard



3.1 LISTA DE CONTACTOS



Pulsa  para abrir tu lista de contactos. Aquí se muestran todos tus contactos con su presencia actual. Puedes ver y establecer favoritos. También puedes iniciar llamadas desde la lista de contactos, consulta *4 App Enreach Contact para Microsoft Teams - Opciones*, página 10.

Barra de búsqueda

En la barra de búsqueda puedes buscar nombres y números de extensión.



Filtrado

Haz clic en  para mostrar varias opciones al filtrar los contactos. Si hay un filtro activo, el icono cambia a .

Opción	Explicación
Favoritos	Puedes mostrar todos los contactos que hayas marcado como favoritos.
Disponible	Muestra todos los contactos disponibles.
Colegas	Muestra a tus compañeros.
Empresa	Muestra todos los contactos que están dentro de tu empresa.
Personal	Muestra tus contactos personales.
Microsoft	Muestra todos tus contactos de Microsoft.

Presencia


El estado de tus contactos se indica mediante un punto de color en la foto de perfil. Están disponibles los siguientes estados de presencia:



Cuando estás en una llamada de Enreach Contact o Microsoft Teams, tu presencia se sincroniza entre Microsoft Teams y Enreach Contact.

Estado	Símbolo	Explicación
Automático		Disponible 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, por tanto, se puede localizar en un teléfono móvil. No has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop ni en la aplicación móvil.
		En Internet Este estado indica que has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop y/o Enreach Contact Mobile.
Fuera de casa		Fuera de línea Este estado indica que no has iniciado sesión en ningún dispositivo o cliente.
		Este estado indica que actualmente no estás disponible.
Ocupado		Este estado indica que actualmente estás ocupado, por ejemplo en una llamada o en una reunión.
Fuera de línea		Con esta opción, tu estado se indica como desconectado en todos los dispositivos y en Enreach Contact Mobile y Escritorio.

3.2 LISTA DE RECIENTES

Pulsa en  para abrir la lista de Recientes. Aquí se muestran todas tus llamadas entrantes, salientes y perdidas. También puedes iniciar llamadas desde la lista de Recientes, consulta *4 App Enreach Contact para Microsoft Teams - Opciones*, página 10.



Barra de búsqueda

En la barra de búsqueda puedes buscar nombres, números de extensión, colas y grupos.



Filtrado

Tienes varias opciones de filtro en la lista de recientes:

Opción	Explicación
Cola	Al activar este filtro se muestran todas tus llamadas entrantes, salientes y perdidas en cola.
Grupo	Este filtro muestra todas tus llamadas de grupo entrantes, salientes y perdidas.
	Al hacer clic en esta opción, aparecen los siguientes filtros adicionales: <ul style="list-style-type: none"> • Cola • Grupo • Saliente • Entrante • Perdida • Desviada • Buzón de voz <p>Si hay un filtro activo, el icono cambia a .</p>

3.3 QBOARD

Enreach Contact Qboard es un panel que te da una visión general de tus colas. El resumen te muestra en tiempo real el rendimiento y la utilización de los departamentos, la disponibilidad de los agentes o las estadísticas generales.

Puedes encontrar más información en <https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/es-ES>.

4 APP ENREACH CONTACT PARA MICROSOFT TEAMS - OPCIONES

Puedes hacer llamadas telefónicas, configurar tus desvíos y gestionar tus colas y la configuración de REACH desde la App Enreach Contact para Microsoft Teams.



Para utilizar la App Enreach Contact para Microsoft Teams, se recomienda tener abierta la aplicación de Enreach Contact Desktop. El cliente puede descargarse desde el siguiente enlace de descarga: <https://desktop.enreach.com/>

4.1 LLAMAR

Puedes iniciar llamadas directamente desde la interfaz de Microsoft Teams. Tienes varias opciones para iniciar una llamada:

- Desde tu lista de contactos
- De la lista de recientes
- Desde el perfil de un contacto
- Desde el teclado



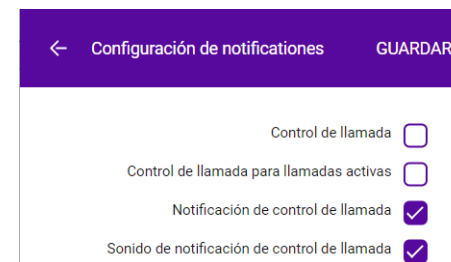
Las llamadas que se inician a través de la App Enreach Contact para Microsoft Teams se realizan en el dispositivo que establezcas en *Dispositivo para llamadas salientes*.





Si quieres utilizar el softphone Enreach Contact (por ejemplo, con auriculares) en combinación con la aplicación Enreach Contact para Microsoft Teams, tendrás que instalar la aplicación Enreach Contact Desktop. Esto es necesario porque Enreach no puede utilizar las capacidades WebRTC de Microsoft Teams.

Enreach no puede enviar notificaciones push a Microsoft Teams, por ejemplo, en una llamada entrante a tu softphone.


Para asegurarte de que no pierdes una llamada entrante a tu softphone con la aplicación Enreach Contact para Microsoft Teams, utiliza los siguientes ajustes de notificación en la aplicación Enreach Contact Desktop (si utilizas un dispositivo fijo o móvil, por supuesto recibirás la notificación mediante el timbre de estos dispositivos).




Para iniciar una llamada desde tu lista de contactos


- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Si procede, haz clic en .
 - ✓ Aparece tu lista de contactos.
- 3 Junto al contacto correspondiente, haz clic en ●●● y después en .
 - ✓ La llamada se inicia y puedes realizarla en el dispositivo seleccionado, consulta *4.7.1 Dispositivo para llamadas salientes*, page 7.

Para iniciar una llamada desde el perfil de un contacto

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Si procede, haz clic en .
 - ✓ Aparece tu lista de contactos.
- 3 Pulsa sobre el contacto con el que quieres iniciar la llamada.

- En **Extensión** haz clic en .
 - ✓ La llamada se inicia y puedes realizarla en el dispositivo seleccionado, consulta [4.7.1 Dispositivo para llamadas salientes](#), page 7.

Para iniciar una llamada desde el teclado

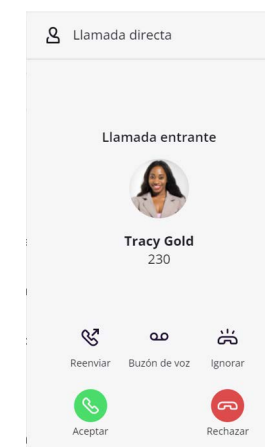
- Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- Haz clic en .
 - ✓ Aparece el teclado.
- Escribe la extensión del usuario o el número externo al que quieres llamar.
 - ✓ La llamada se inicia y puedes realizarla en el dispositivo seleccionado, consulta [4.7.1 Dispositivo para llamadas salientes](#), page 7.



4.1.1 OPCIONES DURANTE UNA LLAMADA ENTRANTE

Cuando recibas una llamada, tienes varias opciones. Puedes aceptar la llamada, desviarla a otro destino, como un compañero o tu buzón de voz, o rechazarla.

Para desviar una llamada entrante a otro destino


Estás recibiendo una llamada.



- Pulsa  y selecciona el destino al que quieres desviar la llamada.
 - ✓ La llamada se desvía directamente.
 - o
 - ✓ Pulsa  para desviar la llamada directamente a tu buzón de voz.

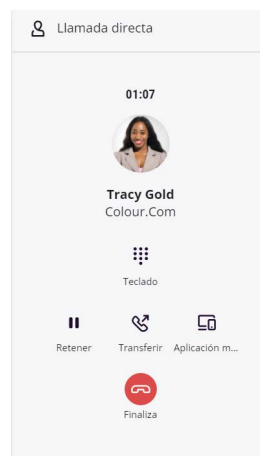
Para ignorar una llamada entrante

Estás recibiendo una llamada.



- Pulsa en .
 - ✓ La ventana de control de llamada desaparece en segundo plano. La persona que llama oye el tono de llamada hasta que se alcanza el tiempo de espera.

4.1.2 OPCIONES DURANTE UNA LLAMADA ACTIVA


Una vez establecida la llamada, puedes abrir el teclado para introducir dígitos DTMF, transferir la llamada activa a otro destino, poner la llamada en espera y realizar un cambio de dispositivo para transferir sin problemas una llamada activa a otro dispositivo.




Para transferir una llamada activa a otro contacto sin consultar (Reenvío sin consulta)

- 1 Durante una llamada activa, pulsa .
- 2 Pulsa **Reenvío sin consulta** para transferir la llamada sin consultar.
 - ✓ Aparece un menú para la selección de contactos.
- 3 Selecciona un contacto de la lista. También puedes buscar escribiendo en el campo de búsqueda.
- 4 Pulsa  para ejecutar la transferencia.
 - ✓ La llamada se transfiere directamente al contacto seleccionado.


Para transferir una llamada activa a otro contacto con consulta (Reenvío con consulta)

- 1 Durante una llamada activa, pulsa .
- 2 Pulsa **Reenvío con consulta** para iniciar una llamada de consulta.
 - ✓ Aparece un menú para la selección de contactos.


- 3 Selecciona un contacto de la lista. También puedes buscar escribiendo en el campo de búsqueda.
 - ✓ El primer participante queda en espera y puedes llamar y consultar con el otro participante.
- 4 Pulsa  para ejecutar la transferencia.
 - ✓ Ambos participantes están conectados.

Para iniciar una conferencia


Tienes al menos dos conversaciones, una "activa" y otra "en espera". Esto te da la opción de crear una conferencia entre estos participantes y tú.

- 1 Pulsa en .
 - ✓ Todos los participantes se reúnen en una conferencia.


Para transferir una llamada activa a uno de nuestros dispositivos

- 1 Durante la llamada, pulsa .
- 2 Selecciona el dispositivo al que quieres desviar la llamada en la lista que aparece.
 - ✓ El dispositivo seleccionado suena.
- 3 Responde a la llamada en el dispositivo.
 - ✓ Puedes continuar la llamada.



Para poner una llamada en espera

- 1 Durante una llamada activa, pulsa .
 - ✓ La llamada se pondrá en espera y tu interlocutor oír música en espera.
- 2 Pulsa de nuevo este icono para reactivar la llamada retenida.



4.2 BUZÓN DE VOZ

Puedes recibir y escuchar mensajes de voz. Esto se indica mediante  en la lista de recientes. Además, la función de transcripción de mensajes de voz permite convertir los mensajes de voz entrantes en texto.


Para escuchar un mensaje de voz

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en .
 - ✓ Aparece la lista de **Recientes**.
- 3 Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.
- 4 Haz clic en .
 - ✓ Se reproduce el mensaje de voz.

Para descargar un mensaje de voz

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en .
 - ✓ Aparece la lista de **Recientes**.
- 3 Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.
- 4 Haz clic en .
 - ✓ El mensaje de voz se descarga en tu dispositivo.



Para ver la transcripción de un buzón de voz

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en .
 - ✓ Aparece la lista de **Recientes**.
- 3 Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.

4 Haz clic en .

5 La transcripción del buzón de voz se mostrará en la sección derecha de la ventana.

Para borrar un mensaje de voz

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en .
 - ✓ Aparece la lista de **Recientes**.
- 3 Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.
- 4 Haz clic en .
- 5 Haz clic en **Sí, bórralo**.
 - ✓ El mensaje de voz se borra.

4.3 PRESENCIA

Puedes sobrescribir tu estado de presencia. Tienes las siguientes opciones:

-  Ausente
-  Ocupado
-  Desconectado

Para sobrescribir tu estado de presencia

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en tu foto de perfil.




Puede que tengas que desplazarte hacia abajo para ver tu foto de perfil.

- En **Presencia** selecciona el estado que quieras establecer en la lista desplegable.
 - ✓ Tu estado de presencia actual se sobrescribe con el estado seleccionado.

4.4 DESVÍO

Puedes gestionar tu configuración de reenvío directamente desde la interfaz de Microsoft Teams.

Para gestionar tus ajustes de reenvío

- Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- Haz clic en .



Puede que tengas que desplazarte hacia abajo para ver el botón de configuración.


- Pulsa en **Reenviar**.
- Activar **Activar desvío de llamadas**.
- Haz clic en **Condicional** para establecer un reenvío condicional.
- Selecciona en la lista desplegable la hora a partir de la cual deben desviarse las llamadas.
 - o
- Haz clic en **Incondicional** para establecer un reenvío incondicional.
- Selecciona si quieres desviar las llamadas a tu buzón de voz o a una extensión/número de teléfono.
- Si procede, introduce la extensión o el número de teléfono correspondiente.
- Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Se guarda tu configuración de reenvío.

4.5 REACH

Puedes gestionar tu configuración de REACH directamente desde la interfaz de Microsoft Teams. Puedes

- ver tu estado activo
- anular tu estado activo y fijar una fecha de caducidad
- establecer un estado para cuando estés en Enreach Meetings

Para gestionar tus ajustes REACH

- Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- Haz clic en .



Puede que tengas que desplazarte hacia abajo para ver el botón de configuración.

- Haz clic en **REACH**.

Etiqueta	Explicación
Estado activo	Aquí puedes ver el estado actualmente activo de tu usuario. Tu perfil REACH es gestionado por tu administrador.
Anular con	Puedes seleccionar un estado que anule tu estado activo actual en la lista desplegable.
Fecha y hora de caducidad	Activa la casilla de verificación y establece la fecha y hora de caducidad de la anulación de estado.
Mientras que en Enreach Meetings	Especifica qué estado debe mostrarse a tus contactos mientras estás en Enreach Meetings.

- Haz clic en **Guardar**.
 - ✓ Tus ajustes se guardan.

Para cambiar manualmente tu estado REACH

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en tu foto de perfil.




Puede que tengas que desplazarte hacia abajo para ver tu foto de perfil.

- 3 Abre el menú desplegable bajo **REACH** y selecciona un estado REACH.
 - ✓ Tu estado REACH actual se sobrescribe con el estado seleccionado.

4.6 COLAS

En **Colas** puedes entrar y salir de tus colas.

Para entrar o salir de tus colas

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en .



Puede que tengas que desplazarte hacia abajo para ver el botón de configuración.

- 3 Haz clic en **Colas**.
 - ✓ Aquí se muestran todas las colas de las que eres miembro. Puedes ver en cuántas colas estás conectado.
- 4 Activa el control deslizante situado junto a las colas en las que quieras entrar.
 - ✓ Estás conectado a las colas respectivas.




- 5 Desactiva el control deslizante situado junto a las colas de las que quieres desconectarte.
 - ✓ Estás desconectado de las colas respectivas.

4.7 DISPOSITIVOS PARA LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES

Debajo de tu foto de perfil, en la esquina inferior izquierda, puedes especificar los dispositivos finales para las llamadas entrantes y salientes.

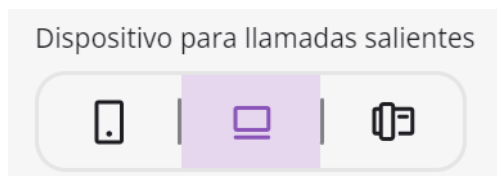
4.7.1 DISPOSITIVO PARA LLAMADAS SALIENTES

Puedes establecer en qué dispositivo deben realizarse tus llamadas. Tienes las siguientes opciones:

Icono	Explicación
	Si seleccionas esta opción, las llamadas se realizan a través de Enreach Contact Mobile.
	Si seleccionas esta opción, las llamadas se realizan a través de Enreach Contact Desktop.
	Si tienes un teléfono de sobremesa instalado y enlazado con Enreach Contact, puedes seleccionar esta opción para hacer llamadas a través de tu teléfono de sobremesa.

Para seleccionar el dispositivo que se utilizará para las llamadas salientes

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams
- 2 Haz clic en tu **foto de perfil**.
- 3 Pulsa en el dispositivo que quieras utilizar para tus llamadas salientes.



Color del símbolo	Explicación
Morado	Este dispositivo está seleccionado.
Negro	El dispositivo está disponible, pero no seleccionado.
En gris	El dispositivo no está disponible

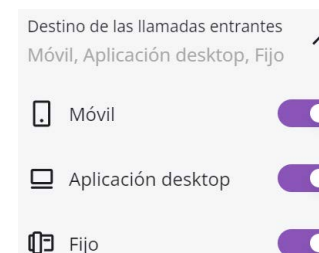
4.7.2 DESTINO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES

Puedes seleccionar en qué dispositivo(s) se deben señalar las llamadas entrantes.

Icono	Explicación
	Activa esta opción para que se señalicen las llamadas entrantes en tu aplicación Enreach Contact Mobile.
	Activa esta opción si quieres que las llamadas entrantes se señalicen en el cliente Enreach Contact Desktop.
	Si tienes un teléfono de sobremesa instalado y enlazado con Enreach Contact, puedes seleccionar esta opción para que las llamadas entrantes se señalicen en tu teléfono de sobremesa.

Para seleccionar el dispositivo que señalará las llamadas entrantes

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en tu **foto de perfil**.
- 3 Pulsa sobre el dispositivo en el que quieres recibir llamadas.



Una llamada entrante puede ser señalada en varios dispositivos.

4.8 CAMBIAR IDIOMA

Puedes cambiar el idioma de la App Enreach Contact para Microsoft Teams.

Para cambiar el idioma de App Enreach Contact para Microsoft Teams

- 1 Abre la App Enreach Contact para Microsoft Teams.
- 2 Haz clic en tu **foto de perfil**.
- 3 Selecciona el idioma deseado en el campo de idioma.
 - ✓ La lengua se cambia directamente.