

ENREACH CONTACT DESKTOP^{NUEVO}

DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Fecha: agosto 2026

Introducción.....	2
Interfaz de usuario.....	3
2.1 Home	4
2.2 Contactos	4
2.3 Llamadas	5
2.4 Qboard	6
2.5 Chats	6
2.6 Teclado.....	6
Opciones de Enreach Contact Desktop	7
3.1 Iniciar sesión	7
3.2 Llamar.....	7
3.2.1 Opciones durante una llamada entrante	7
3.2.2 Opciones durante una llamada activa.....	8
3.3 Buzón de voz	9
3.4 Perfil	10
Shomi - Tu Asistente Personal	13
4.1 Funciones	13
4.2 Borrar datos de conversación	14
4.3 Ejemplos.....	14
4.3.1 Análisis de llamadas	15
4.3.2 Grabar una reunión.....	16
4.3.3 Conversión inteligente de voz a texto	16
4.4 Protección de datos & Uso del modelo de IA.....	17
Ajustes	18
5.1 General	18
5.2 Desvío	18
5.3 Mi número	18
5.4 Integraciones.....	19
5.5 REACH	20

5.6 Audio	21
5.7 Colas	21
5.8 Shomi	21
5.9 Acerca de	22

NUEVAS FUNCIONES

En esta sección te ofrecemos una visión general de las nuevas funciones que presenta Escritorio de contacto Enreach^{NUEVO}.

Función	Explicación
Shomi	Asistente de IA para la comunicación y la productividad dentro de la aplicación
Análisis de llamadas	Ofrece resúmenes contextuales y facilita el seguimiento tras las llamadas
Grabaciones de llamadas	Graba las conversaciones y genera transcripciones para un seguimiento posterior
Resúmenes de llamadas	Genera resúmenes de las llamadas para ofrecer una visión general rápida
Chat con Shomi	Función de chat interactivo con Shomi para el tratamiento posterior del contenido de la llamada
Chat	Chatea con tus contactos en un chat individual o en grupo
Pantalla Home	Pantalla Home rediseñada con widgets mejorados y un acceso más rápido a las funciones principales: • Marcación rápida • Widgets de estado e identificación Muestra la disponibilidad en tiempo real y los números de los usuarios. • Widgets de accesibilidad Muestra tu estado REACH actual • Widget de colas Control central y visión general de las funciones relacionadas con los agentes. • Widget de resúmenes Acceso rápido a los resúmenes generados • Widget de llamadas perdidas Vista general de las llamadas perdidas con opción de devolución de llamada directa • Widget de contactos favoritos Acceso rápido a los contactos de uso frecuente • Widget de desvío

Función	Explicación
Otras mejoras...	Mejoras y ampliaciones adicionales de la experiencia del usuario. • Transcripciones de mensajes de voz Transcripción automática de mensajes de voz a texto • Soporte para botón de auriculares Integra cualquier auricular compatible con botones • Soporte para dispositivos BLF • Control de llamadas e interfaz de usuario de CRM Control de llamadas mejorado e interfaz de usuario CRM optimizada • Temas Temas personalizables según las preferencias de cada usuario • Diseño revisado Diseño renovado para mayor claridad y facilidad de uso • Opciones de filtro mejoradas

1 INTRODUCCIÓN

Enreach Contact Desktop te permite hacer y recibir llamadas directamente, ya sea desde la Enreach Contact Desktop aplicación nativa de tu ordenador o desde un navegador web, sin necesidad de instalar ningún software adicional. Además, te ofrece acceso completo a tus contactos, funciones avanzadas de gestión de llamadas, chat, gestión de la disponibilidad y gestión de colas.



Necesitas una suscripción a Enreach Contact para poder usar Enreach Contact Desktop.

Están disponibles las siguientes funciones:

- Iniciar y recibir llamadas
- Control avanzado de llamadas (transferir, retener y cambiar llamadas entre dispositivos)
- Chatea con compañeros en chats individuales o de grupo
- 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
- Asistente de IA Shomi
- Entrar o salir de las colas
- Transcripción de mensaje de voz

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/

Disponibilidad de funciones

Enreach Contact Desktop^{NEW} se desarrolla y amplía continuamente. Algunas funciones disponibles en el cliente Enreach Contact Desktop anterior todavía no están disponibles actualmente en el nuevo cliente.

La siguiente tabla ofrece una visión general de estas funciones:

Sección	Funciones del cliente Enreach Contact Desktop anterior cuya incorporación está prevista
Inicio de sesión	Inicio de sesión único (Single Sign-On) con Microsoft 365
	Compatibilidad con proxy HTTP/HTTPS
	Restablecimiento de contraseña
Contactos	Añadir un contacto a la agenda personal
	Buscar un contacto en el CRM
	Captura de llamadas mediante la lista de contactos
	Ver quién llama cuando un compañero recibe una llamada
	Extensiones de grupos y colas en la lista de contactos

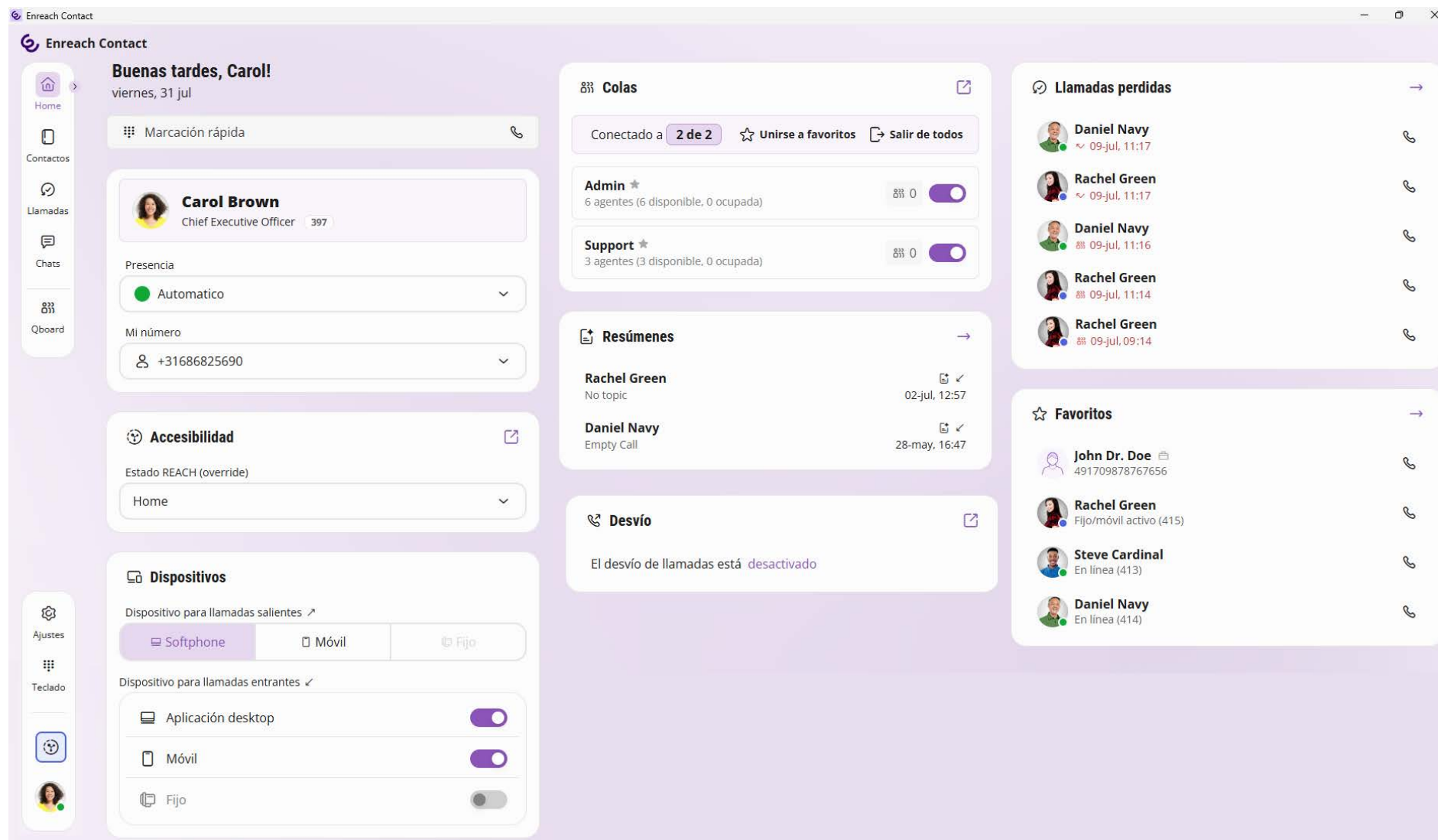
Sección	Funciones del cliente Enreach Contact Desktop anterior cuya incorporación está prevista
Llamadas	Shomi Call Screener
	Click-to-Dial
	Select-to-Dial
	Grupos de asistentes
Lista de llamadas	Visualización de quién ha respondido una llamada en grupos o con la estrategia de cola «Ring All»
Aplicaciones	Switchboard
	DialoX Inbox
	Meetings
Integraciones	Contactos de Google
Servidor de terminales	Compatibilidad con servidores de terminales
Otros	Editar el perfil de usuario y cargar un avatar
	Configuración avanzada de audio
	Configuración de vídeo
	Configuración de notificaciones
	Configuración de tonos de llamada
	Paneles (p. ej., panel de compañeros)
	Administración: sobrescribir el plan de numeración



La disponibilidad de las funciones seguirá cambiando a medida que Enreach Contact Desktop^{NEW} continúe desarrollándose y se incorporen nuevas funciones.

2 INTERFAZ DE USUARIO

La interfaz de usuario de Enreach Contact Desktop te ofrece una visión general en la pantalla [Home](#) y acceso rápido a todas las funciones de comunicación esenciales, como [Llamadas](#), [Contactos](#), [Chats](#), [Qboard](#), [Ajustes](#) y tus [Perfil](#).



2.1 HOME

Con la nueva pantalla Home, tienes acceso a una página de inicio central y claramente estructurada. La información relevante y las funciones de uso frecuente se colocan exactamente donde se necesitan, haciéndolas visibles en todo momento y rápidamente accesibles con un solo clic.

- **Marcación rápida**
Para hacer una llamada rápidamente, introduce un número de teléfono o una extensión y haz clic en el botón de llamada
- **Presencia**
Puedes cambiar tu estado directamente en la pantalla de inicio.
- **Accesibilidad**
Aquí se muestra tu estado REACH actual. Depende del ajuste configurado en la aplicación REACH o en Operator. Ver también *Anulación del estado REACH*, página 11.
Puedes desactivar tu estado actual con un estado establecido manualmente.
- **Desvío**
Puedes establecer el reenvío de llamadas condicional o incondicional a tu buzón de voz o a un número de teléfono.
- **Dispositivos**
En la sección **Dispositivos**, puedes configurar qué dispositivos deben sonar cuando recibas llamadas y cuáles quieres usar para llamadas salientes
- **Colas**
En la sección **Colas**, puedes ver tus colas favoritas, así como todas las colas en las que has iniciado sesión, directamente en la pantalla de inicio. Con un solo clic, puedes unirse a todas tus colas favoritas o salir de todas las colas, tanto las favoritas como aquellas en las que estás conectado actualmente. Incluso sin una licencia de Qboard, los usuarios tendrán un widget para unirse y salir de las colas. Las estadísticas completas, especialmente las estadísticas en tiempo real, sólo están disponibles con una licencia Qboard. Ver también *6.7 Colas*, página 25.

- **Llamadas perdidas**
Aquí puedes ver todas las llamadas perdidas y devolver la llamada inmediatamente.
- **Favoritos**
Puedes ver todos tus contactos favoritos y llamarlos directamente.
- **Resúmenes**
En la sección **Resúmenes**, puedes encontrar todos los resúmenes generados por *Shomi - Tu Asistente Personal*.

2.2 CONTACTOS

Pulsa  **Contactos** para abrir tu lista de contactos. Todos los contactos aparecen con su estado de presencia actual. Puedes ver y establecer favoritos. También puedes iniciar llamadas desde la lista de contactos, consulta

Barra de búsqueda y filtro

Usa las opciones de búsqueda y filtrado para encontrar rápidamente contactos concretos o reducir la lista de contactos.

Para buscar un contacto, escribe un nombre o un número en el campo de búsqueda que hay en la parte superior de la lista de contactos.

La lista se actualiza según el término de búsqueda que hayas introducido.

Para filtrar los chats, haz clic en . Puedes filtrar por las siguientes

categorías:

- Favoritos
- Disponible
- Colegas
- Empresa
- Personal

- Microsoft

Los filtros activos aparecen como iconos de filtro debajo del campo de búsqueda. Para eliminar un filtro, selecciona la **X** que hay junto al chip del filtro correspondiente.

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:

Estado	Sím-bolo	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 te puede localizar en un teléfono móvil. No has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop ni en Aplicativo Enreach Contact para móvil.
		En línea Este estado indica que has iniciado sesión en Enreach Contact Desktop o en Aplicativo Enreach Contact para móvil.
		Desconectado Este estado indica que no has iniciado sesión en ningún dispositivo o cliente.
Ausente		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 Aplicativo Enreach Contact para móvil y Escritorio.

2.3 LLAMADAS

Pulsa  **Llamadas** para abrir la lista de llamadas recientes. Aquí se muestran todas las llamadas recibidas, realizadas y perdidas. También puedes iniciar llamadas desde la lista de llamadas, consulta *3 Opciones de Enreach Contact Desktop*, página 7.

Barra de búsqueda y filtro

Usa las opciones de búsqueda y filtrado para encontrar rápidamente llamadas concretas o reducir la lista de llamadas recientes.

Para buscar una llamada, escribe un nombre o un número en el campo de búsqueda que hay en la parte superior de la lista de llamadas recientes.

La lista se actualiza según el término de búsqueda que hayas introducido.

Para filtrar las llamadas, haz clic en . Puedes filtrar por las siguientes categorías:

- Cola
- Grupo
- Saliente
- Entrante
- Perdida
- Desviada
- Buzón de voz
- Resumen

Los filtros activos aparecen como iconos de filtro debajo del campo de búsqueda. Para eliminar un filtro, selecciona la **X** que hay junto al chip del filtro correspondiente.

2.4 QBOARD

Enreach Contact Qboard es un panel que te ofrece 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.

Para más información, consulta https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/es-ES/#page/help/Title_Copy.html

2.5 CHATS

Utiliza la sección  **Chats** para intercambiar mensajes con otros usuarios y grupos o para interactuar con servicios integrados, como [Shomi Personal Assistant](#). Todas las conversaciones están disponibles en un solo sitio para que puedas acceder a ellas rápidamente. Para más información, consulte *4 Chats*, página 13.

2.6 TECLADO

Para abrir el teclado, haz clic en  .

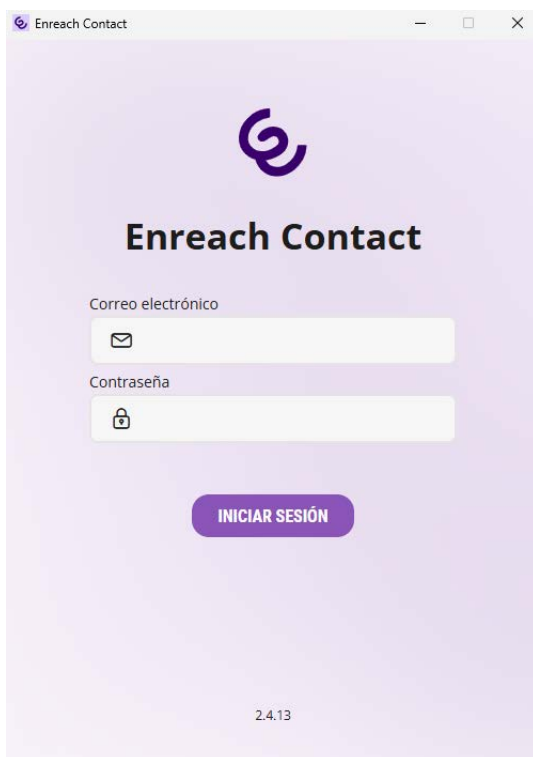
Puedes utilizar el teclado como en un smartphone, iniciando llamadas a números fijos, móviles y extensiones de empresa.

3 OPCIONES DE ENREACH CONTACT DESKTOP

Desde Enreach Contact Desktop puedes realizar llamadas, configurar desvíos, enviar mensajes de chat y gestionar tus colas y la configuración de REACH.

3.1 INICIAR SESIÓN

Para iniciar sesión, introduce las credenciales que te haya proporcionado tu administrador y haz clic en **INICIAR SESIÓN**.



3.2 LLAMAR

Tienes varias opciones para iniciar una llamada:

- **Marcación rápida** en la pantalla Home
- De la lista **Llamadas**
- Desde el perfil de un contacto
- Desde un chat individual
- Desde el teclado



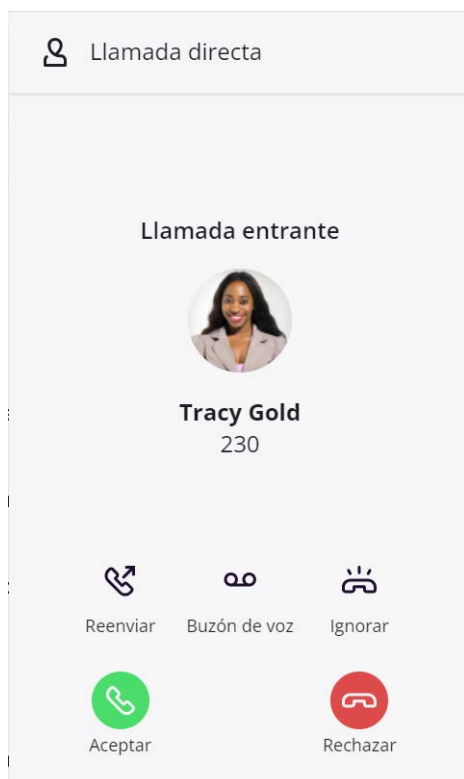
Las llamadas que se inician mediante Enreach Contact Desktop se realizan en el dispositivo que hayas configurado en *Dispositivo para llamadas salientes*.

3.2.1 OPCIONES DURANTE UNA LLAMADA ENTRANTE

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

Así desvías una llamada entrante a otro destino

Estás recibiendo una llamada.



- 1 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.

Así ignoras una llamada entrante

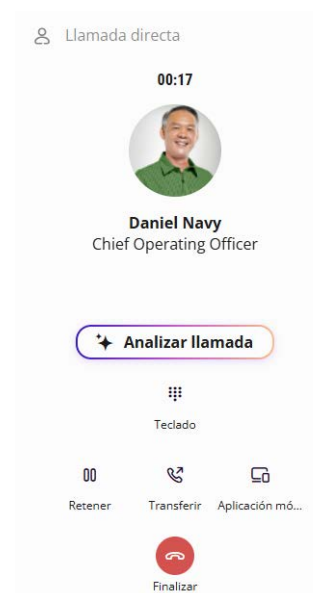
Estás recibiendo una llamada.

- 1 Haz clic 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.

3.2.2 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.



Así se transfiere una llamada activa a otro contacto sin consulta (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.

Así se transfiere 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.

✓ Haz clic en  para alternar entre ambos contactos.
- 4 Pulsa  para ejecutar la transferencia.
✓ Ambos participantes están conectados.

Así inicias una conferencia

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

- 1 Haz clic en .
- ✓ Todos los abonados se reúnen en una conferencia.

Así transfieres una llamada activa a uno de tus 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.

Así pones una llamada en espera

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

3.3 BUZÓN DE VOZ

Puedes recibir y escuchar mensajes de voz. Esto se indica mediante  en la lista de recientes. Puedes copiar la transcripción de los mensajes de voz al portapapeles haciendo clic en .

Así escuchas un mensaje de voz

- 1 Pulsa en  **Llamadas**.
✓ Aparece la **lista de Recientes**.
- 2 Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.

- Haz clic en  .
 - ✓ El mensaje de voz se reproduce y se transcribe automáticamente a través de Shomi.



Puedes ralentizar o acelerar la reproducción del mensaje de voz tocando el botón 1.0x. Velocidades disponibles: 0,5x, 1,0x, y 1,5x

Así descargas un mensaje de voz

- Pulsa en  **Llamadas**.
 - ✓ Aparece la **lista** de **Recientes**.
- Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.
- Haz clic en  .
 - ✓ El mensaje de voz se descarga en tu dispositivo.

Así borras un mensaje de voz

- Pulsa en  **Llamadas**.
 - ✓ Aparece la **lista** de **Recientes**.
- Haz clic en la entrada con el mensaje de voz.
- Haz clic en  .
- Haz clic en **Sí, bórralo**.
 - ✓ El mensaje de voz se borra.

3.4 PERFIL

En el menú de tu perfil, puedes ajustar tu disponibilidad y seleccionar qué dispositivos quieres utilizar para las llamadas entrantes y salientes. Las opciones disponibles incluyen:

- Presencia: configurar tu disponibilidad (Automático, Disponible, Ocupado, etc.).
- Dispositivos: elegir qué dispositivo utilizar para las llamadas entrantes y salientes (móvil, aplicación de escritorio o dispositivo fijo).
- Estado REACH (anulación): anular manualmente tu estado actual.
- Idioma: cambiar el idioma de la interfaz.
- Cerrar sesión: salir de la aplicación.

Presencia

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

-  Ausente
-  Ocupado
-  Desconectado

Así se puede sobrescribir tu estado de presencia

- Haz clic en tu **foto de perfil** en la esquina inferior izquierda.
- En **Presencia** selecciona el estado que quieras establecer en la lista desplegable.
 - ✓ Tu estado de presencia actual se sobrescribe con el estado seleccionado.

Dispositivo para llamadas salientes

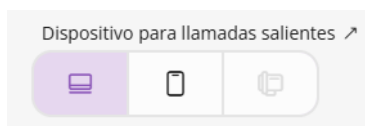
Puedes configurar en qué dispositivo deben realizarse tus llamadas. Tienes las siguientes opciones:

Icono	Explicación
	Si seleccionas esta opción, las llamadas se realizan a través de Aplicativo Enreach Contact para móvil.

Icono	Explicación
	Si seleccionas esta opción, las llamadas se realizarán mediante el softphone de Enreach Contact Desktop.
	Si tienes un teléfono de sobremesa instalado y conectado a Enreach Contact, puedes seleccionar esta opción para hacer llamadas a través de tu teléfono de sobremesa.

Así seleccionas el dispositivo que se utilizará para las llamadas salientes

- 1 Haz clic en tu **foto de perfil** en la esquina inferior izquierda.
- 2 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

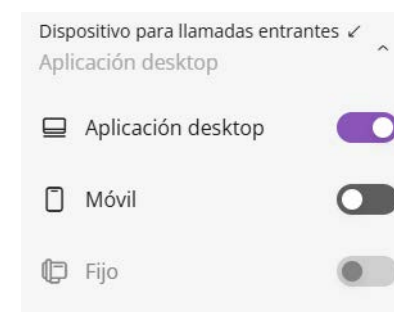
Destino de las llamadas entrantes

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 Aplicativo Enreach Contact para móvil.
	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 conectado a Enreach Contact, puedes seleccionar esta opción para que las llamadas entrantes se señalicen en tu teléfono de sobremesa.

Así seleccionas el dispositivo que señalará las llamadas entrantes

- 1 Haz clic en tu **foto de perfil** en la esquina inferior izquierda.
- 2 Pulsa sobre el dispositivo en el que quieres recibir llamadas.



Una llamada entrante puede ser señalada en varios dispositivos.

Anulación del estado REACH

Puedes anular manualmente tu estado REACH actual para controlar cómo se gestionan las llamadas entrantes, independientemente de tu calendario o de la configuración de estado automático.

Así cambias manualmente tu estado REACH

- 1 Haz clic en tu **foto de perfil** en la esquina inferior izquierda.
- 2 Abre el menú desplegable bajo **Estado de Reach** y selecciona un estado REACH.
 - ✓ Tu estado REACH actual se sobrescribe con el estado seleccionado.

Cambiar el idioma

Puedes cambiar el idioma de Enreach Contact Desktop.

Para cambiar el idioma de Enreach Contact

- 1 Haz clic en tu **foto de perfil**.
- 2 Selecciona el idioma deseado en el campo de idioma.
 - ✓ La lengua se cambia directamente.

Cerrar sesión

Haz clic en **Cerrar sesión** para cerrar sesión de forma segura en la aplicación..

4 CHATS

Para abrir el chat, haz clic en  **Chats**. En el chat puedes enviar mensajes e iniciar llamadas.



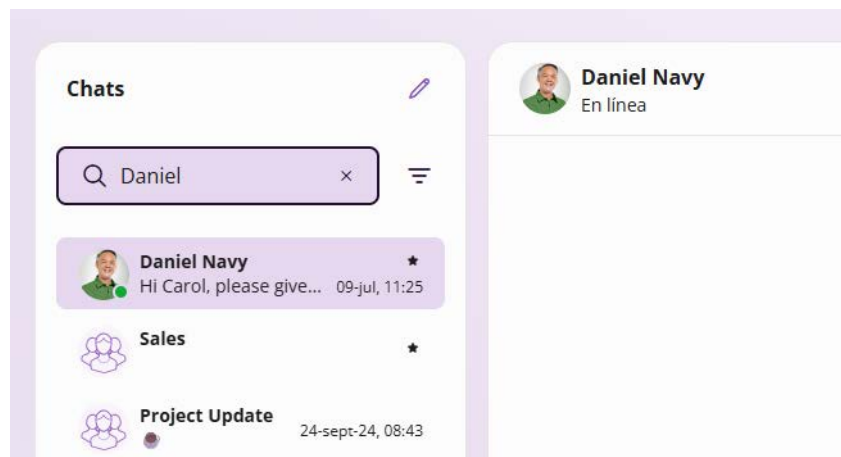
Todos tus mensajes también están disponibles a través de Aplicativo Enreach Contact para móvil.

Barra de búsqueda y filtro

Usa las opciones de búsqueda y filtrado para encontrar rápidamente chats concretos o reducir la lista de chats.

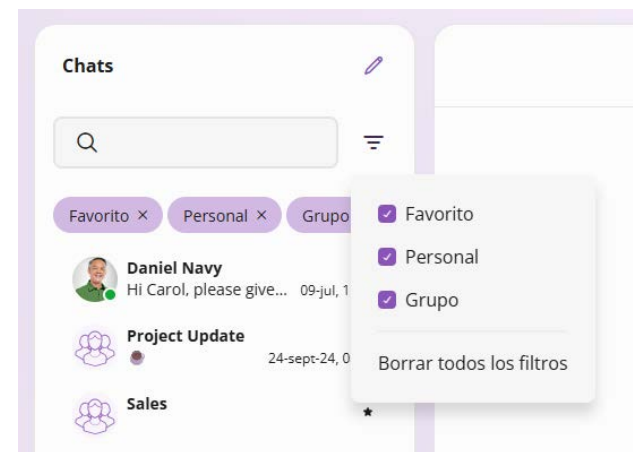
Para buscar un chat, escribe el nombre o el número de un contacto en el campo de búsqueda que hay en la parte superior de la lista de chats.

La lista de chats se actualiza según el término de búsqueda que introduzcas. Si estás en un chat grupal con el contacto que estás buscando, esos chats grupales también aparecerán en los resultados.



Para filtrar los chats, haz clic en . Puedes filtrar por las siguientes categorías:

- Favorito
- Personales
- Grupo



Los filtros activos aparecen como iconos de filtro debajo del campo de búsqueda. Para eliminar un filtro, selecciona la **X** que hay junto al chip del filtro correspondiente.



Los chats favoritos, que aparecen marcados con , aparecen en la parte superior. El resto de chats aparecen a continuación ordenados por fecha, de más reciente a más antigua.

Chats individuales

En un chat individual, intercambias mensajes con otro participante.

Puedes llamar al participante directamente desde el chat, ver su estado de presencia y consultar la información de su perfil y el historial de llamadas.

Así inicias un chat nuevo

- 1 Abre  **Chats** y haz clic en .
- 2 En la barra de búsqueda, introduce el nombre del contacto con el que quieres iniciar un chat.
- 3 Haz clic en el contacto deseado.
✓ Se abre la ventana del chat.
- 4 Introduce tu mensaje en el campo de mensaje.
- 5 Haz clic en .
✓ Tu mensaje se envía al contacto correspondiente.

Así inicias una llamada desde un chat

- 1 Abre el chat.
- 2 Haz clic en .
✓ Se llama al participante del chat.

Así consultas la información del perfil y el historial de llamadas

- 1 Abre el chat.
- 2 Haz clic en .
✓ Se abre el perfil de los participantes en el chat.
- 3 Selecciona **Historia** para ver tus llamadas recientes con esta persona.

Así eliminas un chat individual

- 1 Abre el chat.
- 2 Haz clic en  y confirma con **ELIMINAR**.
✓ El chat y todos los mensajes se eliminan de forma permanente.

Chats de grupo

En un chat de grupo puedes intercambiar mensajes con varios participantes. Puedes ver todos los participantes del grupo y comprobar quién está conectado en ese momento.

Al crear un chat de grupo, te conviertes automáticamente en administrador del chat. Como administrador, puedes asignar un nombre al chat, cambiarle el nombre, añadir o eliminar participantes y eliminar el chat de grupo.

Así creas un chat de grupo

- 1 Abre  **Chats** y haz clic en .
- 2 Haz clic en  **NUEVO CHAT DE GRUPO**.
- 3 Selecciona a los participantes marcando las casillas de selección.
- 4 Haz clic en **SIGUIENTE**.
- 5 Escribe un nombre para el grupo. Como administrador, puedes cambiarlo más adelante.
- 6 Haz clic en **CREAR**.
✓ Se crea el chat de grupo y se abre la ventana del chat.

Así editas un chat de grupo

- 1 En un chat de grupo, haz clic en .
✓ Se muestran el nombre y los miembros del chat de grupo.



Sólo puedes editar el chat de grupo si eres el administrador del chat de grupo y has creado el grupo.

- 2 Si eres el administrador de este chat grupal, haz clic en  .
 - ✓ Puedes cambiar el nombre del chat de grupo y añadir o eliminar miembros activando o desactivando las casillas de verificación.
- 3 Haz clic en **GUARDAR CAMBIOS**.
 - ✓ Tus ajustes se guardan.

Así eliminas un chat de grupo

- 1 En un chat de grupo, haz clic en  .
 - ✓ Se muestran el nombre y los miembros del chat de grupo.



Solo puedes borrar el chat de grupo si eres el administrador del mismo y lo has creado tú.

- 2 Si eres el administrador de este chat grupal, haz clic en  .
- 3 Haz clic en  **ELIMINAR GRUPO** y confirma con **ELIMINAR**.
 - ✓ El chat de grupo se elimina de forma permanente.

Chat con Shomi

El chat de Shomi ofrece actualmente una funcionalidad básica: te permite hacer preguntas concretas sobre el contenido de un resumen. También puede traducir el resumen, enviarlo por correo electrónico o transferirlo a un sistema CRM para facilitar su procesamiento posterior. Para obtener más información sobre Shomi, consulta *5 Shomi - Your Personal Assistant*, page 15.

Así chateas con Shomi sobre un resumen

- 1 En el cuadro de diálogo Resumen, haz clic en  para abrir el chat.
 - ✓ Se abre el **Asistente Personal**.
- 2 Puedes hacer preguntas sobre la conversación.
 - ✓ Shomi responde.Además de chatear con Shomi puedes
 - solicitar traducción
 - ✓ Shomi traduce.
 - Envía el resumen a tu sistema CRM o dirección de correo electrónico

Así descubres Shomi

- 1 Abre  **Chats**.
- 2 Haz clic en la entrada Shomi **Asistente personal**, para abrir el chat con Shomi.
- 3 Haz preguntas sobre las funciones y posibilidades de Shomi, por ejemplo: "¿Cómo puedo grabar una reunión?"
 - ✓ Shomi responde a tus preguntas basándose en la documentación disponible del producto.



La función de chat de Shomi está actualmente en fase de desarrollo activo. Las actualizaciones y mejoras pueden instalarse automáticamente en cuanto estén disponibles.

Más opciones en chats individuales y de grupo

Puedes silenciar los chats haciendo clic en . Los chats silenciados

aparecen marcados con  en la lista de chats. Haz clic en  en el chat para activar el sonido del chat.

Así añades un chat a tus favoritos . Para eliminar un chat de tus

favoritos, haz clic en .

4 SHOMI - TU ASISTENTE PERSONAL

Shomi es una herramienta avanzada de mejora de la comunicación diseñada para agilizar las interacciones, mejorar la productividad y facilitar una recuperación eficaz de la información. La plataforma ofrece funciones automatizadas que optimizan el tratamiento de las llamadas, la gestión del buzón de voz y la documentación de las reuniones en persona.

Visión general

Shomigarantizan que los usuarios puedan interactuar eficazmente con el contenido grabado, extraer información práctica y mantener la continuidad de sus comunicaciones.

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 través de los Códigos de Función

Inicia automáticamente el análisis de llamadas Shomi a través de Reach

Borrar datos de conversación

Protección de datos & Uso del modelo de IA

4.1 FUNCIONES

Grabación de llamadas & Análisis

- Transcripción: Las llamadas se transcriben al finalizar, eliminando la necesidad de tomar notas manualmente.
- Análisis de la conversación: Extrae ideas clave, elementos de acción y análisis de sentimiento de las transcripciones de las llamadas.
- Análisis de llamadas: Proporciona resúmenes contextuales para agilizar las acciones posteriores a la llamada. Ver *4.3.1 Análisis de llamadas*, página 14.

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, en caso contrario, el idioma configurado por el usuario en Enreach Contact.

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

El idioma en el que Shomi habla al usuario es el idioma configurado en [Ajustes](#), ver *5.1 General*, página 18.



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

Utilizando Shomi Personal Assistant a través de los Códigos de Función

Cuando los usuarios no tienen acceso al cliente Escritorio de contacto Enreach, 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 Setting up the REACH profile*, página 83 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.

4.2 BORRAR DATOS DE CONVERSACIÓN

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

Para borrar datos de conversación de un resumen de llamada

- 1 En la interfaz de usuario, haz clic en [Llamadas](#).
✓ Se abre el historial de llamadas.
- 2 Haz clic el icono de la papelera  en la esquina superior derecha de la interfaz para eliminar los datos de conversación de la entrada seleccionada.
✓ Se te pedirá que confirmes la eliminación de todos los datos de conversación (audio y texto) de esta llamada.
- 3 Haz clic en [Eliminar](#).
✓ Todos los datos de la conversación de esta llamada se borran y ya no son accesibles.

4.3 EJEMPLOS

Shomi mejora tu flujo de trabajo diario de múltiples formas, haciendo que las tareas sean más eficientes y fluidas. Explora los ejemplos siguientes para ver cómo.

- [Análisis de llamadas](#)
- [Análisis de llamadas](#)
- [Grabar una reunión](#)

4.3.1 ANÁLISIS DE LLAMADAS

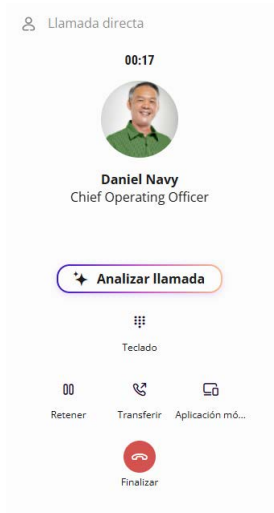
Estás en una llamada telefónica. Te gustaría tener la información de la llamada resumida después de la llamada.



Asegúrate de informar a la persona con la que hablas de que se está grabando la llamada y pídele su consentimiento. Para más información sobre la protección de datos, consulta *4.4 Protección de datos & Uso del modelo de IA*, página 17. Por favor, cumple también las políticas de tu empresa y las leyes de privacidad de datos de tu país.

Para que Shomi analice una llamada

Estás en una llamada activa.



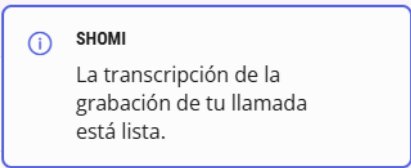
- 1 Haz clic en  .
 - ✓ Ambas partes oyen el anuncio de que se ha iniciado la grabación de la llamada. Esto puede variar según la configuración y el país.

- 2 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.

Al cabo de un tiempo, en función de la duración de la conversación, recibirás una notificación de que el resumen de la llamada está listo.



- 3 En **Llamadas**, haz clic en la entrada con el icono  .
 - ✓ Shomi muestra un resumen de la llamada.

Tienes múltiples opciones:

- 4 Haz clic en una de las **sugerencias** que ofrece Shomi:

Mando	Explicación
Shomi	Puedes iniciar un chat con Shomi y hacer más preguntas sobre la llamada. Ver también <i>Chat con Shomi</i> , página 14.
Traducir	Shomi traduce el resumen de la llamada. Elige el idioma al que quieres traducir el resumen de la llamada.
Correo electrónico	Shomi te enviará el resumen de la convocatoria por correo electrónico.
Enviar al CRM	Shomi enviará el resumen a tu CRM integrado.



La función Shomi - Asistente personal está actualmente en fase de desarrollo. Las próximas mejoras pueden desplegarse automáticamente. Por favor, manténgase atento a futuras mejoras.

4.3.2 GRABAR UNA REUNIÓN

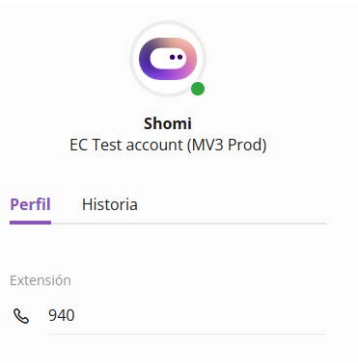
Con Shomi es especialmente fácil grabar reuniones, resumirlas y enviar actas.



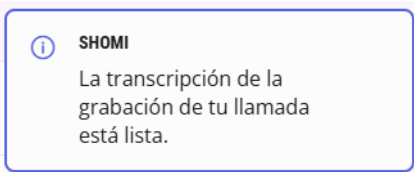
Asegúrate de informar a la persona con la que hablas de que se está grabando la llamada y pídele su consentimiento. Para más información sobre la protección de datos, consulta *4.4 Protección de datos & Uso del modelo de IA*, página 17. Por favor, cumple también las políticas de tu empresa y las leyes de privacidad de datos de tu país.

Para que Shomi grabe una reunión

- 1 Llama a Shomi desde tu lista de contactos.



- ✓ Shomi empieza a grabar y analizar.
 - 2 Deja la llamada abierta durante la reunión.
 - 3 Cuando termine la reunión, finaliza la llamada con Shomi.
- Al cabo de un tiempo, en función de la duración de la reunión, recibirás una notificación de que el resumen de la llamada está listo.



- 4 Abre el historial de **llamadas** y haz clic en la entrada con el icono



✓ Shomi muestra un resumen de la llamada.

Tienes múltiples opciones:

- 5 Haz clic en una de las **sugerencias** que ofrece Shomi:

Mando	Explicación
Shomi	Puedes iniciar un chat con Shomi y hacer más preguntas sobre la llamada.
Traducir	Shomi traduce el resumen de la llamada. Elige el idioma al que quieres traducir el resumen de la llamada.
Correo electrónico	Shomi te enviará el resumen de la convocatoria por correo electrónico.
Enviar al CRM	Shomi enviará el resumen a tu CRM integrado.

4.3.3 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.

Funcionalidad:

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.

Análisis de la conversación

La transcripción se analiza para identificar palabras clave, temas importantes y el contexto de la conversación. Estos metadatos se utilizan para mejorar la capacidad de búsqueda y la obtención de información.

Generación de vista previa rápida

A partir de la transcripción se crea un resumen de texto conciso (vista previa rápida). Esto permite comprender rápidamente el propósito o el tema de la llamada sin tener que escuchar toda la grabación.

Lista de llamadas con función de búsqueda

La vista previa rápida puede utilizarse como filtro o palabra clave para localizar llamadas en el historial de llamadas. Los usuarios pueden buscar utilizando frases o términos clave derivados del contenido de la vista previa.

4.4 PROTECCIÓN DE DATOS & USO DEL MODELO DE IA

Cumplimiento de las políticas de protección de datos

Shomi está diseñado para cumplir los requisitos aplicables en materia de protección de datos y las políticas de protección de datos de Enreach. El proceso de transcripción utiliza:

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

Para la interacción con Shomi en una transcripción, se utiliza el siguiente modelo de IA:

- Servicio operado por Google y Microsoft en Europa

Uso de datos & Retención

- Como Shomi utiliza servicios de pago de Microsoft y Google, 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.

Encontrarás la última declaración de privacidad de datos de Enreach en el siguiente enlace web:

<https://enreach.es/politica-privacidad/>

5 AJUSTES

En el menú Ajustes, puedes personalizar el comportamiento de la aplicación, ajustar las preferencias de audio y de dispositivos, gestionar las integraciones y configurar tu disponibilidad para que se adapte a tu flujo de trabajo diario.

Haz clic en  **Ajustes** para abrir el menú y ajustar tus preferencias de llamadas, audio y cuenta.

5.1 GENERAL

Estas opciones te permiten personalizar el aspecto y la funcionalidad de la aplicación según tus preferencias.

Aplicación

Elige el tema de la interfaz seleccionando **Claro**, **Oscuro** o **Sistema**, que se adapta automáticamente al tema del sistema operativo.

También puedes cambiar el idioma de la aplicación utilizando el menú desplegable de idioma.

Busylight

Activa o desactiva el dispositivo BLF con el interruptor y ajusta su brillo mediante el control deslizante situado debajo.



Solo son compatibles los dispositivos de Enreach y Kuando BLF.

5.2 DESVÍO

Configure el desvío de llamadas incondicional o condicional al buzón de voz o a otro número o extensión.

Así gestionas tus ajustes de desvío de llamadas

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Pulsa en **Reenviar**.
- 3 Activa la opción **Activar desvío de llamadas**.
- 4 Haz clic en **Condicional** para establecer un reenvío condicional.
- 5 Selecciona en la lista desplegable la hora a partir de la cual deben desviarse las llamadas.
o
- 6 Haz clic en **Incondicional** para establecer un reenvío incondicional.
- 7 Selecciona si deseas desviar las llamadas a tu buzón de voz o a una extensión/número de teléfono.
- 8 Si procede, introduce la extensión o el número de teléfono correspondiente.
- 9 Haz clic en **Guardar**.
✓ Se guarda tu configuración de reenvío.

5.3 MI NÚMERO

Puedes especificar si tu número de teléfono debe ser señalado por defecto para las llamadas externas. Y si es así, cuál de tus números de teléfono se muestra a tu interlocutor.

Así se oculta el identificador de llamadas

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Mi número**.

- 3 Activa la opción **Oculto**.
 - ✓ Tu número de teléfono ya no se mostrará cuando realices llamadas externas.

Así se define cuál de tus números debe mostrar por defecto

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Mi número**.
- 3 Si quieres que se muestre tu número por defecto, activa **Automático**.
- 4 Si quieres que se muestre un número concreto, desactiva la opción **Automático** y activa **Manualmente**.
- 5 Puedes filtrar por números **Personales** o **Empresa**.
- 6 Selecciona el número que quieres mostrar para las llamadas externas salientes o introdúcelo en el campo de búsqueda.
 - ✓ El número seleccionado se mostrará ahora cuando haces llamadas externas.

5.4 INTEGRACIONES

Activa o desactiva Contact Connect e inicia sesión con Microsoft 365.

Así gestionas la configuración de integraciones

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Integraciones**.
- 3 Activa la integración que deseas configurar.

Contact Connect

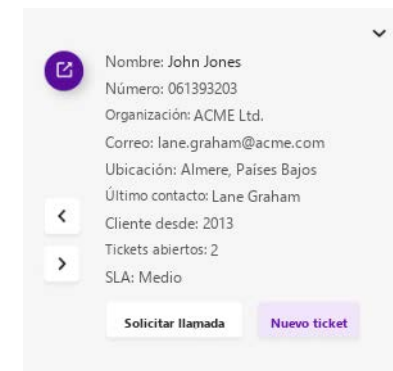
Contact Connect te permite integrar cualquier aplicación de Enreach Contact con tu sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) o con tu sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), o incluso con tu base de datos de contactos.



Para usar la integración de Contact Connect en Enreach Contact Desktop, necesitarás la herramienta Contact Connect, que puedes descargar desde <https://desktop.enreach.com/>; o, si lo prefieres, puedes usar el configurador web disponible en <https://contactconnect.enreach.com/>.

Puedes usar Contact Connect para configurar varios ajustes de visualización y hasta dos botones de acción. Para más información, consulte la documentación de Contact Connect en <https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/es-ES/>.

Cuando está activado, las llamadas entrantes se reconocen y, si el número de teléfono del llamante existe en tu CRM, ERP o base de datos de contactos, se mostrarán en una notificación el nombre, la empresa y, en su caso, otros detalles del contacto correspondiente.



Si tienes varios sistemas CRM o ERP vinculados, haz clic en **< o >** para cambiar de una aplicación a otra.



Esta funcionalidad está disponible con el complemento Contact Connect.

Integración de Microsoft

La integración con Microsoft te permite integrar tus contactos de Microsoft 365 en cualquier aplicación de Enreach Contact. Las llamadas

entrantes de uno de tus contactos de Outlook se muestran gracias a la integración con Microsoft, y puedes encontrar tus contactos de Outlook en la agenda de Enreach Contact.



Si ya has iniciado sesión una vez con tu cuenta de Microsoft 365, no necesitas volver a autenticarte al habilitar la integración con Microsoft.

Así activas la integración Microsoft

Para activar la integración con Microsoft, debes conectarte una vez al portal de Microsoft.

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Selecciona **Configuración de integración**.
- 3 Activa la opción **Integración Microsoft**.
✓ Aparece el siguiente cuadro de diálogo:

- 4 Introduce tu dirección de correo electrónico de Microsoft.
- 5 Haz clic en **Siguiente**.
- 6 Introduce tu contraseña.
- 7 Haz clic en **Iniciar sesión**.

- 8 Se recomienda activar la opción **No volver a mostrar** para no tener que iniciar sesión cada vez que utilices la integración con Microsoft.
- 9 Haz clic en **Sí**.
✓ Ya está configurada la integración. Tus contactos de Microsoft aparecen en la lista de contactos.

5.5 REACH

Reemplaza tu estado actual o configura cambios automáticos de estado durante las reuniones.

Así gestionas tus ajustes de REACH

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **REACH**.

Parámetro	Explicación
Estado activo	Aquí puedes ver el estado que está activo actualmente para 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.

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



Puedes cambiar tu estado REACH manualmente. Ver *Anulación del estado REACH*, página 11.

5.6 AUDIO

Puedes establecer si quieres utilizar el altavoz y el micrófono de tu dispositivo o unos auriculares conectados para hacer una llamada.

Así estableces los ajustes de audio

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Selecciona **Audio**.
 - Micrófono
Establece qué micrófono quieres utilizar para llamar por teléfono.
 - Altavoz
Establece qué altavoz quieres utilizar para hacer llamadas telefónicas.
 - Sonidos
Ajusta el dispositivo para la salida de sonido del tono de llamada.
 - Auriculares
Selecciona los auriculares que quieras usar y haz clic en **ACTIVAR COMPATIBILIDAD CON AURICULARES**.
- 3 Ajusta el volumen deseado en cada caso utilizando el control.
 - ✓ Tus ajustes se guardan automáticamente.

5.7 COLAS

Inicia o cierra sesión en las colas asignadas, gestiona tus preferencias de colas y usa los favoritos para unirse rápidamente a las colas que elijas o salir de todas las colas a la vez.

Así entras o sales de tus colas

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Colas**.
 - ✓ Aquí se muestran todas las colas de las que eres miembro. Puedes ver en cuántas colas estás conectado actualmente.

- 3 Activa el **control deslizante** situado junto a las colas en las que quieras unirme.
 - ✓ Estás conectado a las colas respectivas.
- o
- 4 Desactiva el **control deslizante** situado junto a las colas de las que quieras desconectarte.
 - ✓ Estás desconectado de las colas respectivas.

Así marcas una cola como favorita

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Colas**.
 - ✓ Aquí se muestran todas las colas de las que eres miembro. Puedes ver en cuántas colas estás registrado.
- 3 Haz clic en el **icono de la estrella** situado junto a una cola.
 - ✓ La cola se añade a tus colas favoritas y aparece en el panel de control para un acceso más rápido.

Así te unes a todas las colas favoritas

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Colas**.
- 3 Haz clic en **Unirse a favoritos**.
 - ✓ Estás conectado a todas las colas marcadas como favoritas.

Así sales de todas las colas

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Haz clic en **Colas**.
- 3 Haz clic en **Salir de todas**.
 - ✓ Estás desconectado de todas las colas.

5.8 SHOMI

Puedes personalizar distintos ajustes y comportamientos de Shomi.

Así personalizas la configuración de Shomi

- 1 Haz clic en **Ajustes** en el menú.
- 2 Selecciona **Shomi**.
- 3 Selecciona el ajuste deseado:

Opción	Explicación
Shomi en la parte superior de la lista	Haz clic en la casilla para mostrar siempre Shomi en la parte superior de tu lista de contactos.
Enviar resúmenes automáticamente por correo electrónico	Marca la casilla para enviar automáticamente por correo electrónico los resúmenes generados por Shomi.
Enviar automáticamente resúmenes al CRM	Haz clic en la casilla para enviar automáticamente los resúmenes generados por Shomi a tu CRM.

5.9 ACERCA DE

Consulta los datos clave sobre la versión de tu aplicación y la plataforma, y accede a las descargas de registros, además de enlaces a recursos de ayuda y documentos legales.