



Experiencia de usuario en telefonía con Microsoft Teams

Una guía paso a paso a las principales características

Febrero de 2021



Índice

Resumen.....	2
Introducción.....	3
¿Qué es la telefonía con Teams y en qué se diferencia de las llamadas con Teams o las reuniones con Teams?.....	3
¿Qué funciones y funcionalidades clave ofrece la telefonía con Teams?.....	4
Maximizar las ventajas.....	9
Resumen.....	10
Acerca de LoopUp.....	11

Resumen

Esta guía le cuenta lo que es en realidad, en términos prácticos, usar la telefonía con Teams para usuarios individuales y a nivel de empresa, desde conceptos básicos como la forma de realizar, recibir y transferir llamadas o añadir participantes hasta algunas de las funciones más avanzadas como los contestadores automáticos y la secuenciación de llamadas.

Explora si el usuario percibe diferencias (y cómo las percibe) en función del dispositivo utilizado y analiza algunos de los ajustes personales y administrativos disponibles.

Por último, explica cómo algunos pasos como la formación pueden ayudar a optimizar la experiencia en general.



Introducción

Si está considerando la incorporación de telefonía de empresa a Microsoft Teams para crear una única solución de comunicación, seguro que ya conoce las ventajas de combinar chat, llamadas, reuniones y mensajería en un único lugar. ¿Cómo es la telefonía con Teams en la práctica para las empresas y su personal?

En esta guía, nuestro objetivo es dar vida a la telefonía con Teams y hacer que la experiencia de usuario sea más clara y tangible de modo que tanto usted como el equipo tengan claro qué esperar durante el proceso de toma de decisiones para preparar la implementación.

Además de presentar los conceptos básicos, mostramos algunas de las funciones más avanzadas de la telefonía con Teams para que tanto los usuarios como las organizaciones en su conjunto puedan hacerse una idea de lo que es posible y de cómo puede dar respuesta a sus necesidades.

¿Qué es la telefonía con Teams y en qué se diferencia de las llamadas con Teams o las reuniones con Teams?

La posibilidad de hacer llamadas es un elemento central de Microsoft Teams como plataforma de comunicación unificada. Sin embargo, las llamadas con Teams no se conectan con el sistema público de telefonía, por lo que

solo se puede hablar con otros usuarios de Teams. Las llamadas van por internet de un usuario de Teams a otro, no hay tono de marcado ni número de teléfono para recibir llamadas entrantes.

La telefonía con Teams lleva las llamadas a otro nivel al conectarlas con la red de telefonía pública, lo que permite llamar a cualquier teléfono de cualquier lugar, aunque no sea usuario de Teams, y permite desviar a Teams las llamadas recibidas en un número de empresa desde cualquier teléfono.

Para acceder a la telefonía con Teams, puede añadir paquetes de minutos llamados planes de llamada (solo para empresas pequeñas), o utilizar el **enrutamiento directo**¹ (la opción para empresas grandes, gestionada por un proveedor de servicios) para ofrecer una solución completa de telefonía con Teams. Tanto si usa planes de llamada como si elige el enrutamiento directo, la experiencia de usuario de telefonía con Teams es la misma.

La diferencia entre la telefonía con Teams y las reuniones con Teams, que también permiten la participación de personas que no usan Teams, es que las reuniones funcionan a través de internet y no de la red telefónica, por lo que se necesita una dirección de correo electrónico en lugar de un número de teléfono.

La telefonía con Teams ofrece una gran flexibilidad en la forma de hacer y recibir llamadas de trabajo; la diferencia

¹ Para más información sobre las implicaciones de los planes de llamada y el enrutamiento directo, vea la guía de LoopUp titulada: [Direct Routing or Calling Plans: which approach to Microsoft Teams telephony is right for your business? \(Enrutamiento directo o planes de llamada: ¿qué sistema de telefonía Microsoft Teams es el adecuado para su empresa?\)](#)

más importante es que las líneas de teléfono de empresa ya no están vinculadas a un escritorio físico. Un PC, un smartphone o una tablet se convierte en un teléfono de trabajo, de modo que el usuario puede hacer o recibir llamadas en cualquier lugar. Esto es especialmente importante sobre todo ahora que muchos trabajamos desde casa. Es un sistema dinámico: los usuarios pueden transferir las llamadas de un dispositivo a otro en mitad de la llamada, o hacer llamadas con el teléfono móvil aunque no tengan cobertura utilizando la aplicación Teams por wi-fi.

Además, la telefonía con Teams también ofrece un alto grado de control de los ajustes personales y empresariales para determinar qué funcionalidades pueden tener los usuarios y cómo debe configurarse el sistema; por ejemplo, para establecer lo que sucede si un usuario no puede responder a una llamada. La guía proporciona más información sobre esto.

¿Qué funciones y funcionalidades clave ofrece la telefonía con Teams? ¿En qué se diferencia de los sistemas de telefonía tradicionales?

Conceptos básicos a la hora de hacer y recibir llamadas

Para usar la telefonía con Teams, los usuarios deben iniciar sesión en la aplicación Teams en su dispositivo. La mayor parte de los usuarios de Teams inician sesión automáticamente al encender el PC y la aplicación de

Teams para móviles está activa en segundo plano. Las llamadas se hacen a través de la aplicación, no del teclado principal del teléfono móvil.

Todos los usuarios de Teams cuentan con una pestaña **Llamadas** que sirve para hacer y recibir llamadas y también para cambiar los ajustes. Si no usan telefonía con Teams, esta función estará limitada a llamadas con otros usuarios de Teams. Si usan telefonía con Teams, también verán otros contactos guardados en su teléfono o PC y dispondrán de un teclado para marcar cualquier número como con un teléfono tradicional.

Cómo llamar y finalizar llamadas

Para hacer una llamada con Teams, seleccione **Llamadas** en el menú de la barra azul que hay a la izquierda de la pantalla (al lado de **Actividad**, **Chat**, **Teams** y **Calendario**) (ver **figura A**). Se abrirá una lista de opciones que incluyen **Marcación rápida**, **Contactos**, **Historial** y **Buzón de voz**.

Para que sea aún más fácil elegir a quién llamar, en la sección central de la interfaz de Teams podrá ver los contactos más comunes o recientes.

Después de seleccionar el nombre o el número al que quiere llamar, pulse el botón **Llamar**, en la parte inferior de la pantalla. Cuando suene la llamada, Teams mostrará el número en formato internacional.

Cuando la llamada se haya conectado con el destinatario, su nombre o número aparecerá en el ángulo inferior izquierdo de la pantalla.

Figura A

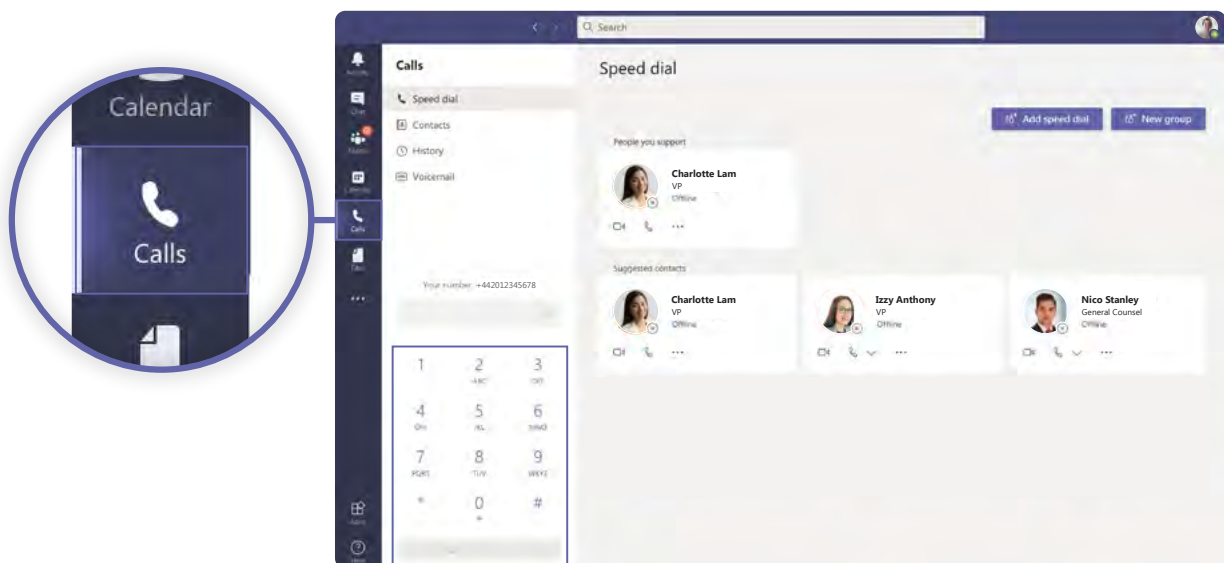
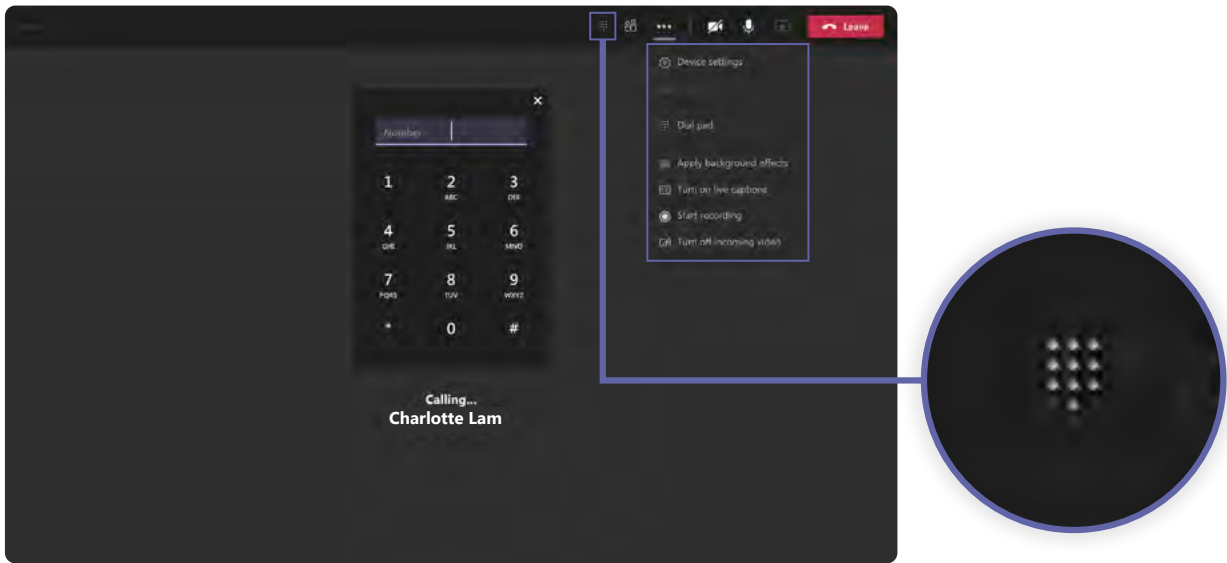


Figura B



Teams indicará que está en una llamada a cualquier persona que quiera llamar. Sin embargo, recibirá notificaciones de llamada entrante si alguien intenta llamar a no ser que los ajustes estén configurados para enviar las llamadas al buzón de voz en vez de sonar. Al igual que en las reuniones de Teams, una vez que se ha conectado una llamada aparecen varios botones en la parte superior, incluyendo el botón **Silenciar**, que le permite silenciar su micrófono, o **Abandonar** (en rojo), para finalizar la llamada.

También hay un icono de **teclado** (ver *figura B*) en la barra de herramientas superior que indica que el teclado está disponible por si necesita usarlo durante la llamada, por ejemplo para seleccionar opciones automatizadas como pulsar **1** para acceder a la centralita o **3** para el servicio técnico.

Además, en la barra superior verá un icono que muestra dos personas. Al hacer clic sobre él podrá ver a los participantes en la llamada.

Por último hay un icono con tres puntos que contiene un menú desplegable con otras opciones como la posibilidad de poner una llamada en espera o transferirla.

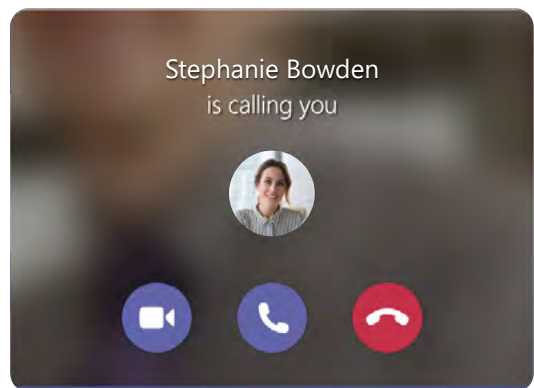
Cómo recibir llamadas

Cuando llega una llamada a través de Teams, aparecerá una notificación en la esquina inferior derecha de la pantalla con el número desde el que llaman (con el nombre y/o la foto, si están guardados en Teams)

y sonará un tono de llamada discreto. Es lo que se denomina **notificación del sistema** en los documentos oficiales y materiales de formación de Microsoft.

Para responder, haga clic en el botón verde **Aceptar** o, si decide no responder, pulse el botón rojo **Rechazar** para

Figura C



colgar (ver *figura C*). Si rechaza la llamada (o no llega a responderla), Teams hará lo que haya indicado en la **Configuración**, como enviarla al buzón de voz o desviarla a algún compañero.

Al responder, verá la misma interfaz que al hacer una llamada con Teams, con las mismas ventanas, botones y opciones. Teams indicará que está **Ocupado/En llamada** durante toda la llamada.

Cómo incluir y mostrar participantes de llamadas

La telefonía con Teams le muestra una lista de personas que participan en la llamada y, al hacer clic en el icono **Participantes**, aparecerá en el lado derecho igual que en las reuniones de Teams (ver *figura D*).

Para invitar y añadir a otros participantes durante una llamada, marque su nombre o su número y Teams creará una llamada de conferencia con varias personas. Verá la misma interfaz y los mismos botones que en las llamadas para dos personas, pero podrá controlar funciones como el botón de silenciar para diferentes personas.

Cómo poner llamadas en espera o transferir llamadas

Para poner una llamada en espera, pulse el icono de los tres puntos para abrir el menú desplegable y haga clic en el botón **Poner en espera**. Pulse **Reanudar** cuando quiera reanudarla.

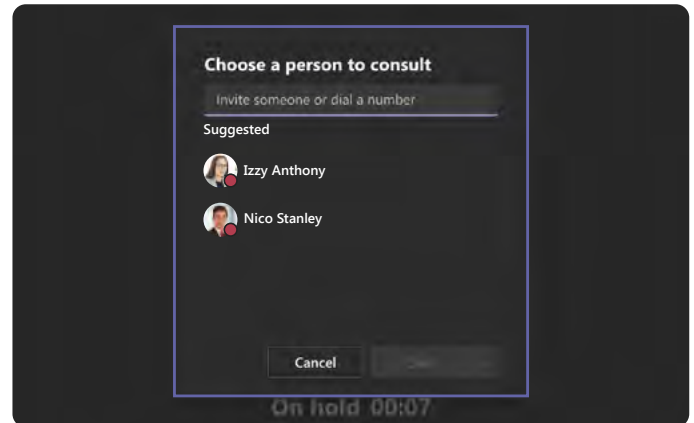
Para transferir llamadas a otras personas (o a otro dispositivo), Microsoft Teams ofrece dos opciones en el menú desplegable (ver *figura E*):

El botón **Transferir** transfiere la llamada directamente (a ciegas), corta la llamada con el destinatario original y la pasa a la línea a la que quiera transferirla.

El botón **Consultar y después transferir** que hay debajo pone la llamada en espera mientras el destinatario original consulta con la persona a la que quiere transferir la llamada (por teléfono o por chat) para ver si puede

responder. Entonces, el destinatario original puede pulsar **Transferir** para transferirla o **Reanudar** para volver a la llamada.

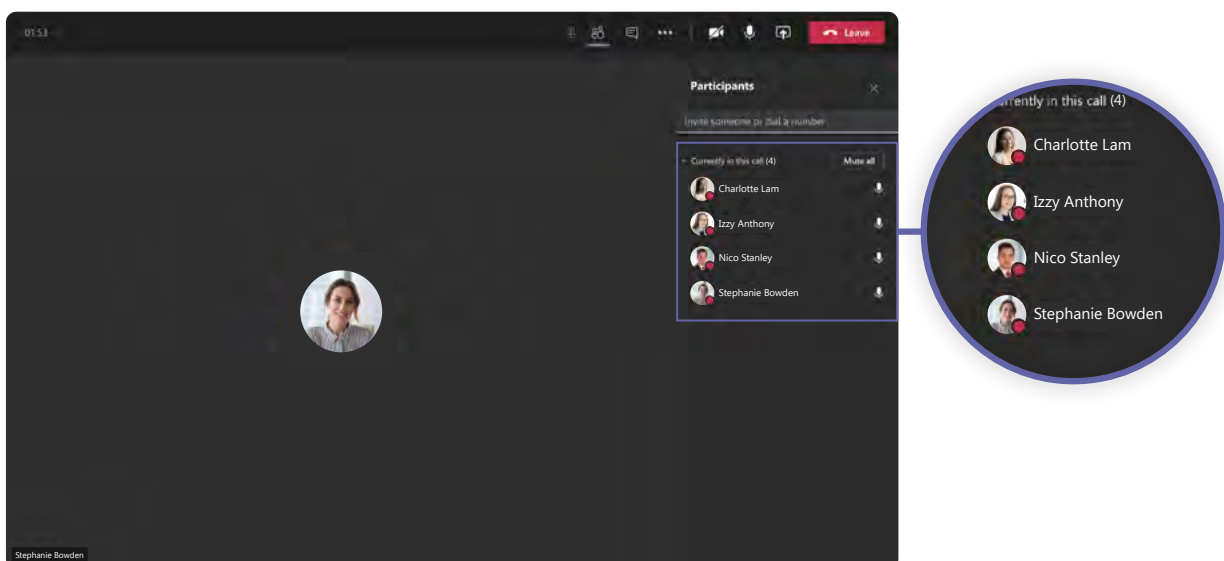
Figura E



El nombre o el número a quien se transfiere la llamada (y la foto, si la tiene) aparecerán en la parte inferior izquierda de la ventana de llamada. Teams indica si esa persona está ocupada, desconectada o si ha puesto una notificación de **No molestar**. Sin embargo, la llamada (y la solicitud de transferencia) pueden enviarse aunque la persona aparezca como **ocupada**. No se podrá hacerlo si el usuario ha solicitado **No molestar**.

Teams realiza **transferencias seguras**, es decir, si el usuario al que se transfiere la llamada no responde, la llamada no se pierde sino que vuelve al destinatario original.

Figura D



Cómo configurar el dispositivo

En el menú desplegable de tres puntos también tiene la opción de cambiar la **Configuración del dispositivo** (por si cambia entre diferentes dispositivos conectados, como auriculares, o si quiere ajustar el volumen).

- **La experiencia de usuario desde un smartphone**

Para hacer una llamada con Teams desde un smartphone, utilice la aplicación de Teams y no el teclado de su teléfono.

Naturalmente, como sucede con muchas aplicaciones, la interfaz móvil es diferente a la interfaz para PC debido al menor tamaño de la pantalla. Sin embargo, tiene las mismas funciones y la configuración está integrada en todos los dispositivos del usuario, por lo que puede usarse de la misma manera.

Los iconos **Actividad**, **Chat**, **Teams** y **Calendario** aparecen en la parte inferior de la pantalla, pero tendrá que hacer clic en **Más** para abrir el icono **Llamadas**.

Al hacer clic en **Llamadas**, abrirá el **Historial** de llamadas con la misma información que verá en su PC o portátil.

En la parte superior derecha verá un icono que le permite hacer una llamada, elegir al destinatario por su nombre o por su número. Para ver el marcador, toque el símbolo +.

- **La experiencia de usuario desde un teléfono de escritorio**

Como en el caso de los smartphones, los teléfonos de escritorio ofrecen las mismas funciones que un PC, el historial de llamadas está integrado y la configuración es la misma, pero la distribución es ligeramente diferente.

Los teléfonos de escritorio de Teams funcionan con una versión del software Android, optimizado para usar con un auricular con botones físicos, y la pantalla es relativamente pequeña, por lo que usa una interfaz similar a la de un smartphone Android, con iconos grandes en la parte inferior y **Llamadas** en la pestaña **Más**.

Se puede marcar en el teclado del teléfono. Después de conectar, los iconos de silenciar, volumen y los tres puntos para ver más opciones, incluyendo **Transferir** llamadas, aparecerán en la pantalla del teléfono.

Una experiencia de usuario combinada

Tanto si usa un PC como si es un smartphone o un teléfono de escritorio, la experiencia de usuario debe ser igual, con botones idénticos al alcance de la mano,

para que no tenga que aprender a utilizar una interfaz diferente en cada caso.

Hay algunos cambios debidos al tamaño de la pantalla y al caso de uso (por ejemplo, los teléfonos están más orientados a mostrar el teclado). Además, como ya hemos dicho antes, puede cambiar de dispositivo en mitad de la llamada si lo desea.

Funciones de usuario avanzadas

Mientras la sección anterior se centra principalmente en el comportamiento estándar para las personas que utilizan telefonía con Teams, esta sección está dedicada a cómo configurar funciones más adaptadas para dar respuesta a necesidades específicas y adaptarse al flujo de trabajo de organizaciones completas.

Los ajustes de buzón de voz, grupos de llamadas o delegar llamadas pueden configurarse de forma individual, tanto por parte del usuario como por un administrador. La empresa puede controlar qué ajustes tienen a su disposición los usuarios, tanto en toda la empresa como en determinados grupos de usuarios.

Hay situaciones en las que es necesario un enfoque a nivel de empresa (y no individual) para garantizar la coherencia y la eficiencia, en especial en el caso de **operadores automáticos** y **colas de llamadas**.

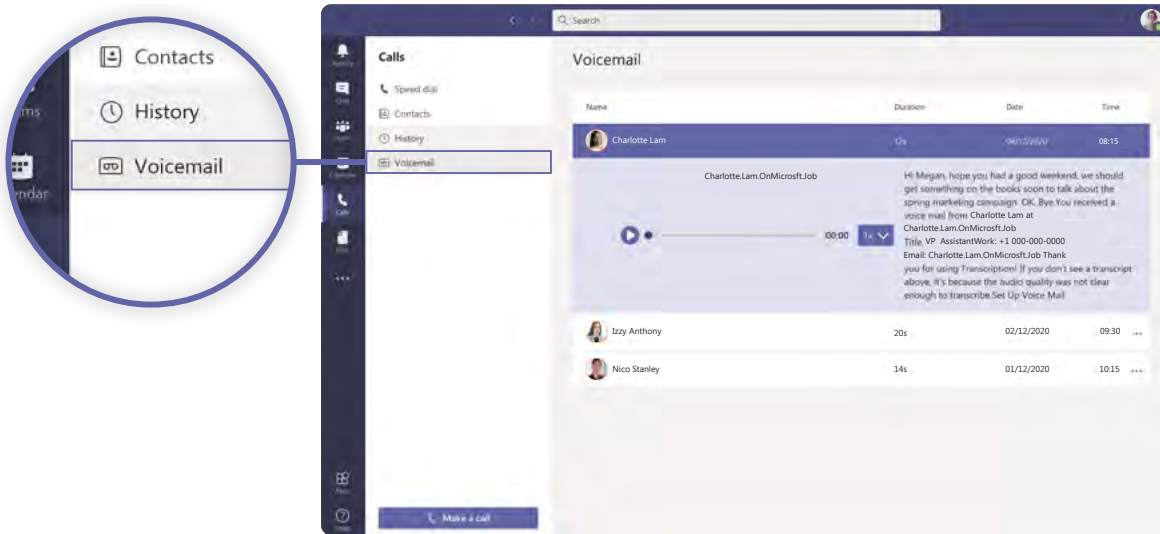
Funciones de llamada personales para usuarios individuales

- **Buzón de voz**

En Teams, además de recibir mensajes en el buzón de voz, los usuarios pueden recibir notificaciones del buzón de voz con una transcripción del mensaje, que aparecerá en Teams y en el correo electrónico. Aunque la transcripción no sea una réplica exacta del mensaje (a veces se pierde alguna palabra), le permite hacerse una idea de lo que dice el mensaje para decidir si escucharlo o no.

Los mensajes del buzón de voz aparecen en una lista (ver **figura F**), por lo que es fácil reproducirlos, devolver llamadas, borrar mensajes, añadir al autor del mensaje a los contactos o a la lista de marcación rápida o bloquearlo con solo un clic en el menú desplegable. Puede reproducir el mensaje del buzón de voz a mayor velocidad o saltar adelante o atrás a puntos específicos del mensaje para no tener que escucharlo entero.

Figura F



Los usuarios pueden elegir cómo gestionar las llamadas cuando llegan al buzón de voz. Por ejemplo, pueden usar el mensaje de buzón de voz predeterminado o grabar un saludo personal. Por supuesto, pueden elegir el idioma del mensaje y también cuándo se reproduce (por ejemplo, fuera del horario laboral, basándose en el calendario).

Los usuarios también pueden elegir sus propias reglas para responder: por ejemplo, pueden decidir si los usuarios pueden dejar un mensaje, si la llamada finaliza después del mensaje grabado o si la llamada se transfiere a otra persona.

- Estacionamiento de llamadas

Con el estacionamiento de llamadas, se responde a una llamada y después se pone en espera para que el destinatario responda utilizando un código único de un rango de números predeterminado en lugar de transferirla a una persona o a un número concretos. Por ejemplo, un recepcionista puede enviar una llamada a un trabajador en un almacén o en un departamento específico sin utilizar el número directo, anunciando el código por megafonía o chat para que pueda responder. También puede ser una función útil para transferir una llamada de un dispositivo a otro.

El rango de números para los códigos de estacionamiento de llamadas debe estar configurado de antemano por un administrador. Entonces, **Estacionar llamada** aparecerá como opción en el menú desplegable de tres puntos. Para recuperar una llamada estacionada, haga clic en **Cancelar estacionamiento** e introduzca el código recibido.

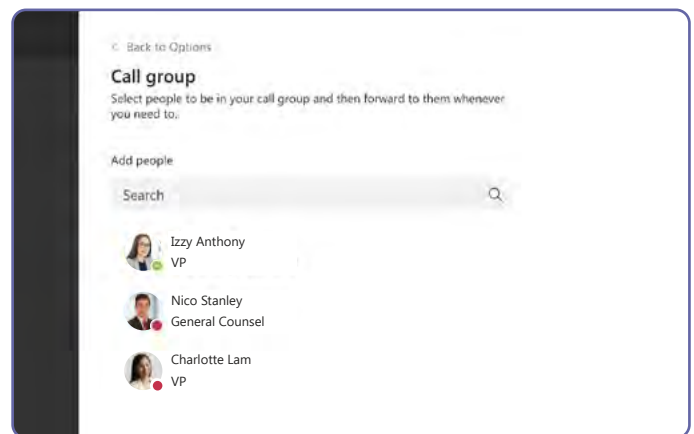
- Responder llamada de grupo

Los usuarios pueden desviar sus llamadas a sus compañeros si no pueden responder. En **Configuración**, seleccione **Llamar a mi grupo de llamada** para añadir gente al grupo de llamada (ver **figura G**). Es posible priorizar a quién llamar antes. Cada persona puede tener hasta 25 compañeros asignados a su grupo de llamada.

Cuando suceda, Teams le indicará que está sonando en su teléfono una llamada dirigida a otra persona (y le indicará qué persona es) con una barra azul sobre el aviso de llamada (o **notificación del sistema**) para diferenciarla de las llamadas normales.

Puede configurar diferentes tonos de llamada para categorías de llamada diferentes, por ejemplo llamadas directas o desviadas, en **Configuración**.

Figura G



- **Cómo delegar llamadas**

La telefonía con Teams permite a las empresas y usuarios individuales delegar llamadas; por ejemplo, un asistente personal puede hacer y recibir llamadas en nombre de su jefe.

A la hora de hacer una llamada, puede elegir hacerla en su propio nombre o en el de la persona que le ha delegado una llamada. Del mismo modo, puede recibir las llamadas entrantes en su nombre o en el de la otra persona.

A diferencia de Skype Empresarial, la delegación en Teams no afecta a Exchange, por lo que puede delegar sus llamadas en Teams sin delegar de forma predeterminada el acceso a su correo electrónico y su calendario.

Funciones de llamada corporativas para organizaciones completas

- **Operadores automáticos**

Cuando una llamada llega al número general de la empresa (y no a un usuario individual), puede configurar lo que sucede con la llamada, por ejemplo fuera de las horas de oficina o cuando se reciben varias llamadas a la vez durante el horario de trabajo.

Por ejemplo, puede decidir quién responde: alguien de la empresa, una aplicación de voz (como una cola de llamadas preconfigurada) o un número externo.

A continuación, puede elegir el flujo de llamada; reproducir un saludo o música, y también enrutar la llamada, desconectarla, desviarla o reproducir una serie de opciones (como **Pulse 1 para ventas, pulse 2 para asistencia**). Se pueden añadir grabaciones de voz a los menús si lo necesita. También puede especificar zonas horarias o idiomas.

- **Colas de llamada**

Normalmente, los operadores automáticos envían las llamadas a **Colas de llamada**, donde varias personas pueden recibirlas, por ejemplo una línea de atención al cliente o servicio técnico. Aquí, el proceso de configuración es similar al de los operadores automáticos, con opciones para elegir mensajes de saludo, idiomas, zonas horarias o música para la espera.

A la hora de establecer protocolos de respuesta de llamada, tendrá que decidir quiénes son los usuarios o

grupos que deben trabajar con cada cola y elaborar una lista de personas que pueden responder llamadas, como por ejemplo agentes de atención al cliente.

Hay diferentes métodos de llamada para determinar cómo se asignan las llamadas:

- **Enrutamiento de operador:** llama a todas las personas disponibles de la lista
- **Enrutamiento en serie:** va llamando a los usuarios de la lista uno a uno en un orden fijo (es decir, siempre llama primero al usuario A y después al usuario B)
- **Sistema cíclico:** es parecido al enrutamiento en serie, pero la siguiente llamada irá primero al usuario B, la próxima al usuario C, etc.
- **Máxima inactividad:** la llamada se pasará al usuario que lleva más tiempo sin recibir llamadas.

Puede configurar cuánto tiempo llamar a un usuario antes de que Teams intente llamar al siguiente de la lista. Teams también tiene en cuenta el estado de los usuarios y evita a aquellos que aparecen como **ocupados**.

Puede seleccionar si los usuarios pueden elegir si responder o no, por ejemplo cuando están comiendo. Hay opciones sobre desbordamiento de llamadas, por ejemplo cuántas llamadas puede haber en la cola a la vez (el máximo es de 200) y qué sucede si se alcanza el límite de llamadas (la llamada se desconecta o se reenvía). Es posible configurar tiempos de espera para la administración de llamadas para determinar cuánto tiempo pueden estar las llamadas en la cola (máximo 45 minutos) antes de desconectarlas o desviarlas.

Maximizar las ventajas

De este modo puede crear la configuración más adaptada a sus necesidades, desde llamadas para grupos hasta un sistema de llamadas en cascada como el de un centro de contacto, y todo incluido en Teams.

Aunque es muy fácil de usar, vale la pena dar formación a los usuarios sobre su funcionamiento y cómo usarlo en el día a día. Si no saben qué funciones concretas tienen disponibles o si no se atreven a configurarlo para adaptarlo a sus necesidades, puede que no le saquen el máximo partido.

Aunque puede ocuparse personalmente de la configuración para toda la empresa, tal vez prefiera



dejarlo en manos de los expertos, que estarán disponibles si utiliza un proveedor de servicio administrado para los servicios de telefonía con Teams, como hacen la mayor parte de las empresas. Por ejemplo, configurar varias colas de llamada para diferentes situaciones, que pueden interconectarse, pueden crear errores inesperados con la consecuencia de que el sistema no funcione según lo previsto. En LoopUp ofrecemos la planificación y la implementación como parte del servicio.

Por último, se puede optimizar la experiencia de usuario utilizando los dispositivos y el hardware adecuados y también optimizando la red de la empresa. Esos dos aspectos se tratan en otras guías de LoopUp.

Resumen

La telefonía con Teams representa un cambio de paradigma en la forma de hacer y recibir llamadas, pero eso no quiere decir que sea difícil de usar o entender. La experiencia de usuario es un paso adelante en comparación con los sistemas de telefonía tradicionales, pero los usuarios deberían adaptarse fácilmente ya que es intuitivo y sencillo, y ofrece flexibilidad y control.

Cuenta con algunos ajustes sofisticados que hay que configurar correctamente. En este punto puede necesitar asesoramiento especializado para configurarlo por su cuenta o que alguien lo haga por usted.

Esperamos que esta guía le sirva para tener una idea más clara de lo que puede hacer la telefonía con Teams y de cómo las organizaciones y los usuarios pueden sacarle el máximo partido, pero lo mejor es pedir una demostración a un proveedor para probarlo usted mismo. Si quiere más información, póngase en contacto con nosotros en: sales@loopup.com

Acerca de LoopUp

LoopUp ofrece una solución global de comunicaciones seguras y fiables en la nube utilizando voz en la nube con Microsoft Teams y enrutamiento directo.

Incluimos una solución integrada para reuniones remotas de máxima categoría.

Nuestra red de voz totalmente gestionada está diseñada para la alta demanda de los servicios profesionales. Utiliza 15 operadores de nivel 1 cuidadosamente seleccionados y ofrece conmutación por error automática, puntuación PESQ en todos los enrutamientos y redundancia de operador en tiempo real. Elegimos el mejor operador para conectar cada llamada. Esto mejora la calidad de las llamadas y la resiliencia y reduce los costes.

Somos Gold Certified Partner de Microsoft y socio de voz de Microsoft desde 2010.

Tenemos experiencia en centros de trabajo modernos, incluyendo seguridad y cumplimiento. Ofrecemos servicios de consultoría y asesoramiento de nuestros consultores especializados en centros de trabajo modernos.

Ofrecemos soluciones a medida para centros de contacto y registro de llamadas.

Combinamos todo esto con consultoría para comunicaciones unificadas basadas en Microsoft, colaboración y telefonía con Teams. Nuestros servicios incluyen análisis y rendimiento de red, diseño y gestión de transición, activación, formación, adopción y soporte.

Somos un socio de confianza de más de 5000 empresas, incluyendo 20 de las principales empresas jurídicas del mundo.

loopup.com | sales@loopup.com



Gold Communications
Gold Hosting
Gold Collaboration and Content
Gold Cloud Productivity
Gold Messaging