

GUÍA de PRIMEROS PASOS

para el uso de la herramienta corporativa de Colaboración
de Junta de Andalucía





TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción a la herramienta de colaboración Zoom.....	3
2.	Primeros pasos para el uso de la herramienta de colaboración Zoom	4
2.1.	Acceso a su cuenta de Zoom	4
2.2.	Descargar e instalar la aplicación de escritorio de Zoom, Zoom Meetings.....	7
2.3.	Descargar e instalar la aplicación móvil de Zoom, Zoom Workplace.....	10
3.	Configuración inicial de la herramienta de colaboración Zoom.....	16
3.1.	Personalización de su perfil	16
3.2.	Configuración de reuniones o videoconferencias	18
3.3.	Acceso a grabaciones y transcripciones	19
3.4.	Configuración general de la aplicación	19
3.5.	Programar una reunión o videoconferencia, unirse a una reunión o iniciar una reunión desde la página web de su cuenta corporativa en Zoom	20
3.6.	Acceder a la aplicación web Zoom Workplace	21
4.	Interfaz de Uso: Cómo colaborar con ZOOM.....	23
4.1.	Pestaña de Inicio.....	23
4.2.	Primeros pasos	24
4.3.	AI Companion	25
4.4.	Chat en equipo – Tipos de Chats.....	26
4.4.1.	Mensajes.....	26
4.4.2.	Canales.....	27
4.4.3.	Chats de reunión.....	28
4.5.	Espacio Compartido	28
4.6.	Reuniones – Meetings.....	29
5.	Recursos de formación	31
6.	Telefonía en zoom.....	34
6.1	Interfaz principal.....	34
6.2	Gestión de llamadas.....	35
6.3	Funcionalidades adicionales	38
6.3.1	Transferencia.....	38
6.3.2	Desvío de llamadas	39
6.3.3	Callback.....	39
6.3.4	No molestar	39
6.3.5	Realizar conferencia.....	40



1. INTRODUCCIÓN A LA HERRAMIENTA DE COLABORACIÓN ZOOM

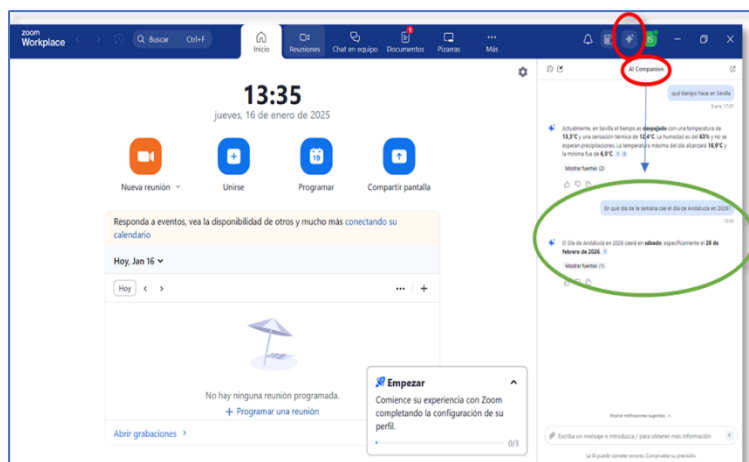
Zoom es una plataforma de colaboración en la nube que ofrece servicios de videoconferencia, reuniones virtuales, mensajería instantánea, y seminarios web. Su enfoque principal es proporcionar una experiencia de comunicación fluida y de alta calidad para empresas, instituciones educativas y usuarios individuales. La plataforma es ampliamente reconocida por su facilidad de uso y capacidad para adaptarse a diversas necesidades de colaboración.

Las ventajas principales de Zoom son:

1. **Facilidad de Uso:** La interfaz de usuario intuitiva permite a los usuarios acceder rápidamente a reuniones y otras funciones, sin necesidad de formación avanzada.
2. **Alta Calidad de Video y Audio:** Ofrece video y audio de alta definición, incluso en conexiones de internet de menor calidad, garantizando una experiencia de comunicación clara.
3. **Escalabilidad:** Adecuada tanto para reuniones pequeñas como para grandes seminarios web con miles de participantes, sin sacrificar la calidad.
4. **Seguridad y Privacidad:** Proporciona encriptación avanzada y controles de seguridad robustos para proteger la información de los usuarios.
5. **Integraciones:** Se integra fácilmente con herramientas empresariales populares como Microsoft Office, Slack, y Google Workspace, mejorando la eficiencia del flujo de trabajo.
6. Incorporación nativa y sin límites de **Inteligencia Artificial:** AI Companion.

AI Companion está diseñada para mejorar la productividad y la eficiencia durante las reuniones y actividades de colaboración. Sus principales funciones incluyen:

- **Asistencia con Preguntas y Respuestas:** Ayuda a responder preguntas comunes o técnicas durante las reuniones, reduciendo la carga de los presentadores.
- **Sugerencias Proactivas:** Propone acciones basadas en el contexto de la conversación, como programar una próxima reunión o asignar tareas a los participantes.
- **Transcripción Automática:** Proporciona transcripciones en tiempo real de las reuniones, permitiendo a los participantes seguir la conversación y revisar los puntos clave posteriormente.
- **Resúmenes de Reuniones:** Genera resúmenes automáticos de las reuniones, destacando los temas más importantes y las decisiones tomadas, lo que ahorra tiempo en la elaboración de actas.



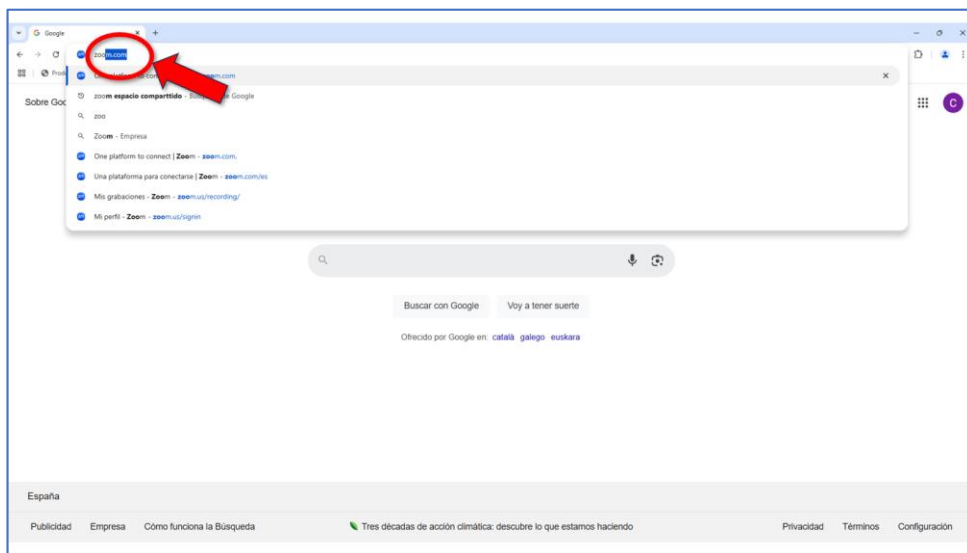
La funcionalidad de telefonía se integrará en breve, siendo necesaria una actualización de la presente guía para incorporar la descripción de su funcionamiento y uso.



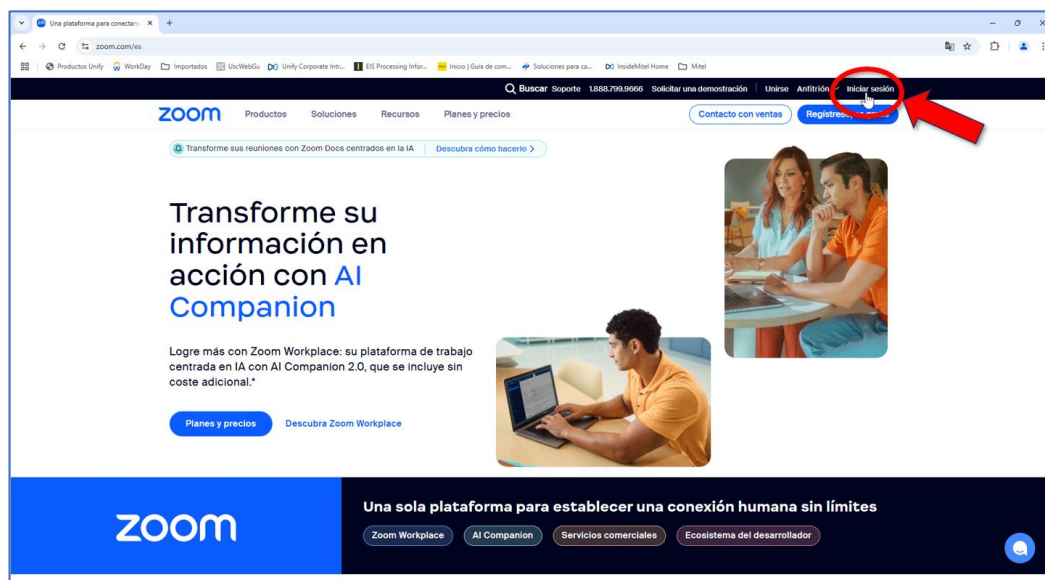
2. PRIMEROS PASOS PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA DE COLABORACIÓN ZOOM

2.1. Acceso a su cuenta de Zoom

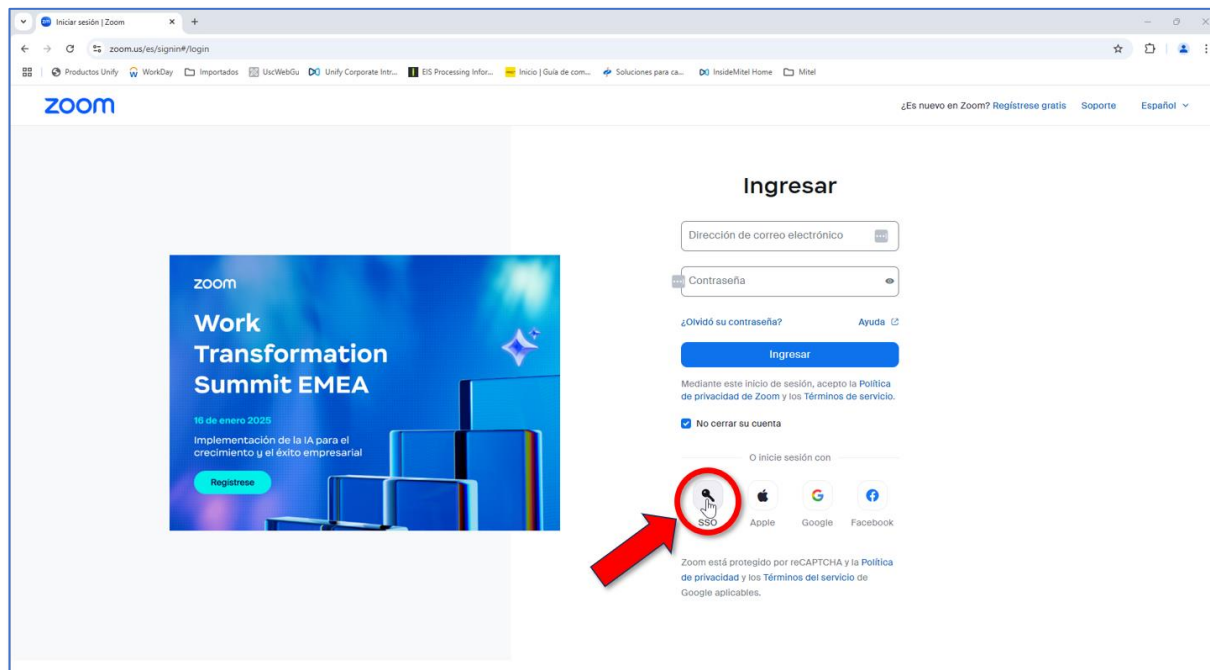
Para acceder a su cuenta de Zoom, visite la página Web “[zoom.com](https://zoom.us)” desde su navegador.



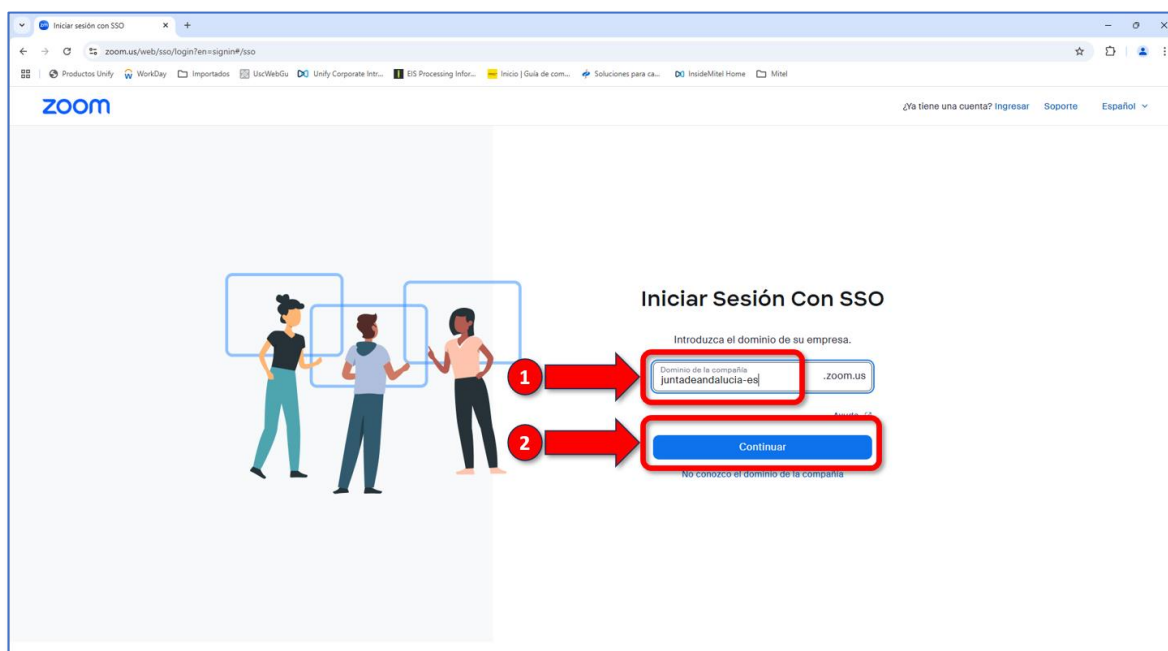
Pulse en “Iniciar sesión” en la parte superior derecha de la página.



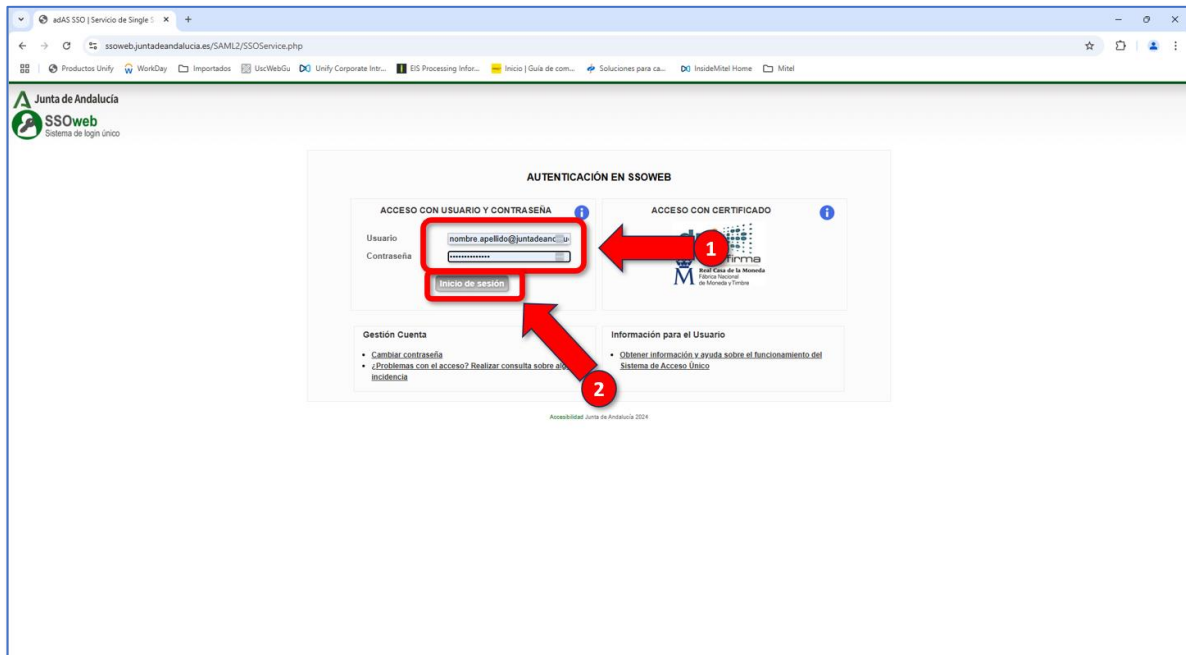
Pulse en la opción de inicio de sesión “SSO” (Single Sign-On) pulsando sobre el símbolo de la llave.



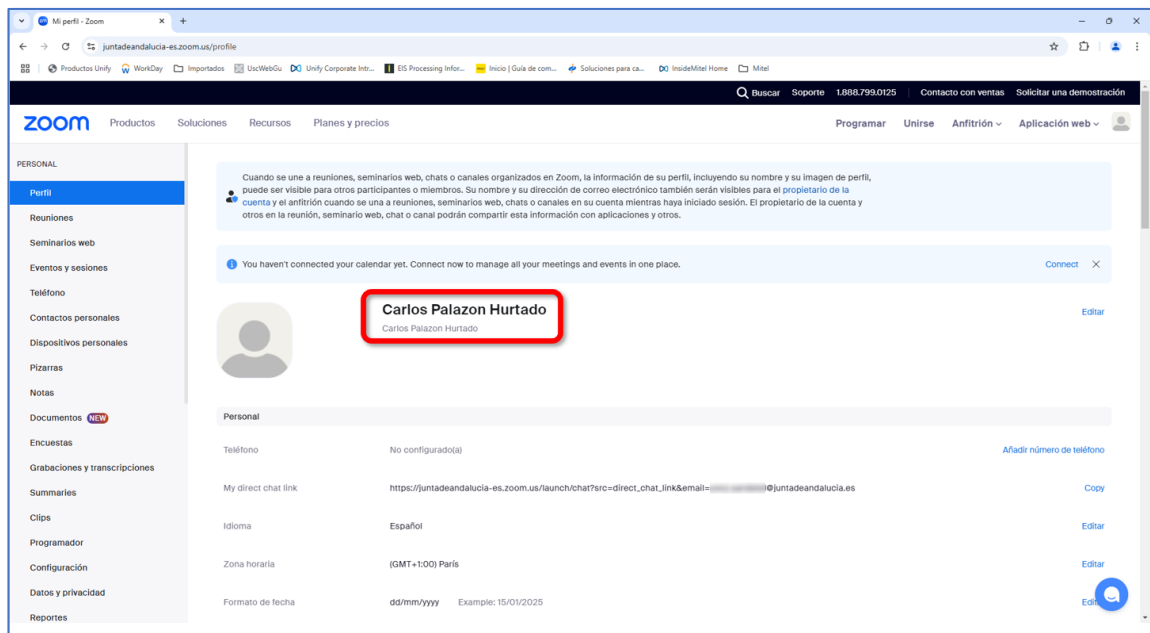
Introduzca “juntadeandalucia-es” en el campo “introduzca el dominio de su empresa” y pulse en “Continuar”. Esto le llevará automáticamente a la página del sistema de login único del portal de Junta de Andalucía.



Haga login en el portal único de login de Junta de Andalucía utilizando su nombre de usuario corporativo de Junta de Andalucía y contraseña.



Tras estos pasos habrá accedido a su cuenta corporativa de Zoom.



Desde esta página podrá configurar diferentes parámetros de su perfil, de su puente personal de reuniones o videoconferencias, asistente de Inteligencia Artificial en sus reuniones... así como programar videoconferencias, unirse a videoconferencias o iniciar videoconferencias, así como acceder **a la aplicación Web de Zoom.**

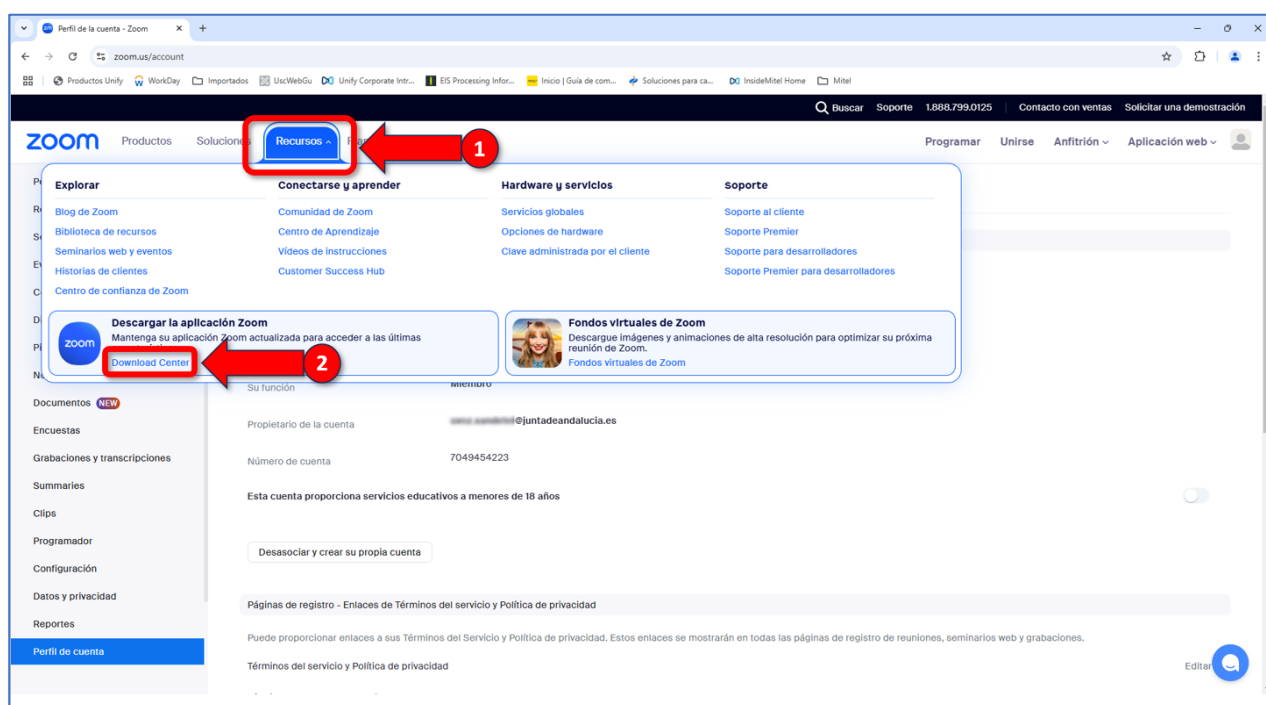


2.2. Descargar e instalar la aplicación de escritorio de Zoom, Zoom Meetings

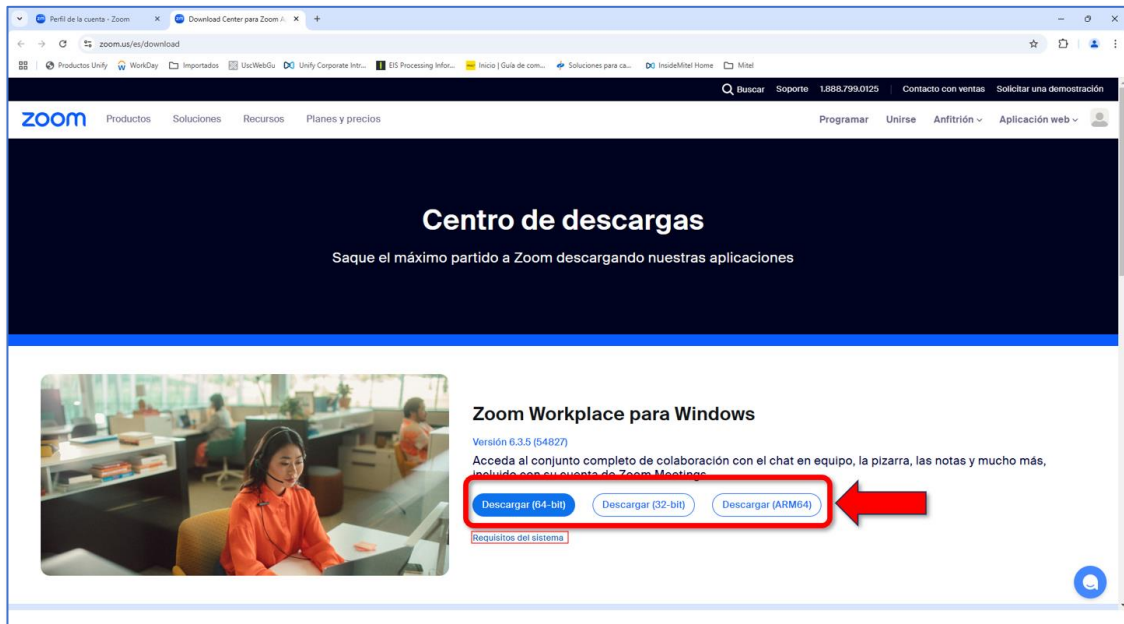
Puede utilizar la aplicación de colaboración Zoom desde un navegador Web, desde su dispositivo móvil o desde la aplicación de escritorio (puede ver la diferencia de prestaciones entre el uso de aplicación Web (o PWA), la aplicación móvil y la aplicación de escritorio de Zoom en

https://support.zoom.com/hc/es/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0065526)

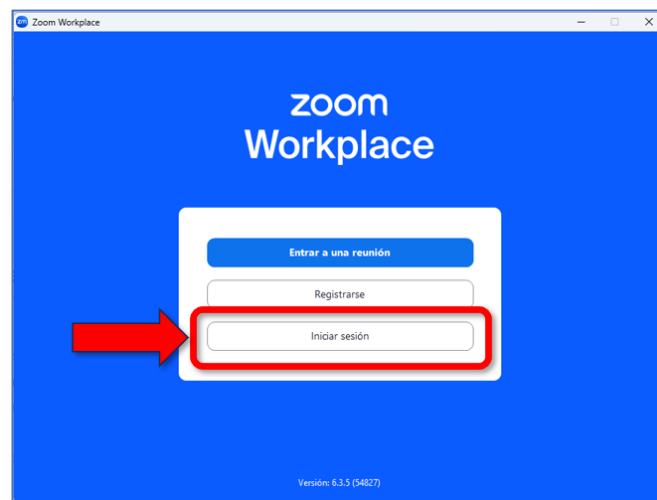
1. Desde la página de su cuenta corporativa de Zoom, pulse en “Recursos” y después en “Download Center” en el apartado Descargar la aplicación Zoom.



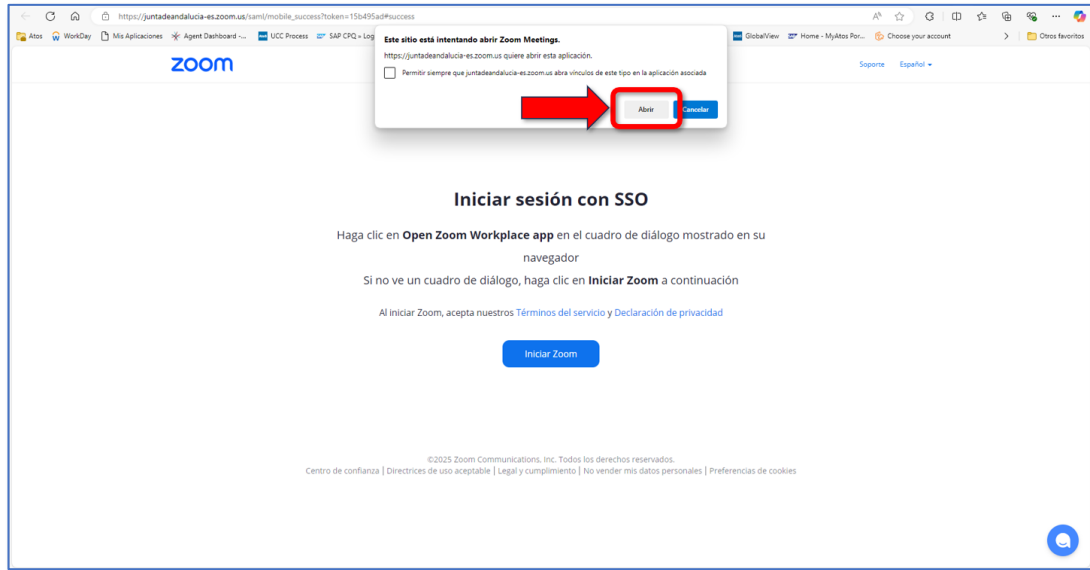
2. Descargue e instale la aplicación que corresponde al sistema operativo de su ordenador. Puede consultar los requerimientos mínimos necesarios para instalarlo pulsando en “Requisitos del sistema”



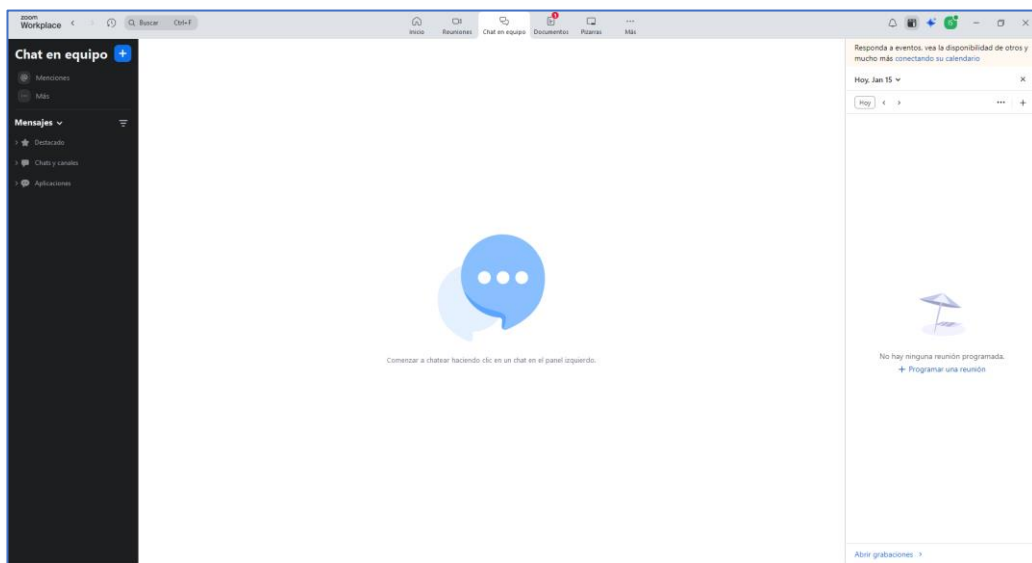
3. Una vez instala la aplicación de escritorio, podrá iniciar sesión con su usuario corporativo. Para ello pulse en “Iniciar sesión”.



4. Inicie sesión con SSO tal y como hizo en los puntos 3, 4 y 5 del punto “2.1 Acceso a su cuenta de Zoom” visto anteriormente
5. Una vez iniciada la sesión se mostrará una pantalla donde le permitirá abrir la aplicación de escritorio Zoom Meetings. Para ello pulse la opción “Abrir”



6. Tras estos pasos accederá a su aplicación de escritorio Zoom Meetings



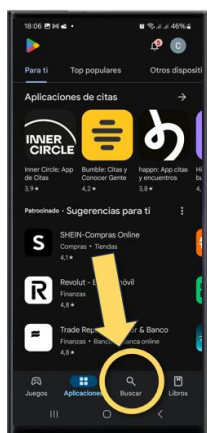


2.3. Descargar e instalar la aplicación móvil de Zoom, Zoom Workplace

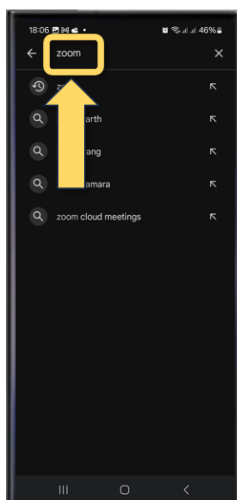
1. Acceda a la aplicación “Play Store” de su dispositivo Android o a la aplicación “Apple Store” de su dispositivo Apple.



2. Pulse en el icono de la lupa para buscar la aplicación.



3. Introduzca “Zoom” en el buscador





4. Pulse instalar la aplicación Zoom Workplace



5. Una vez instalada la aplicación Zoom Workplace pulse sobre el icono de la aplicación para acceder.

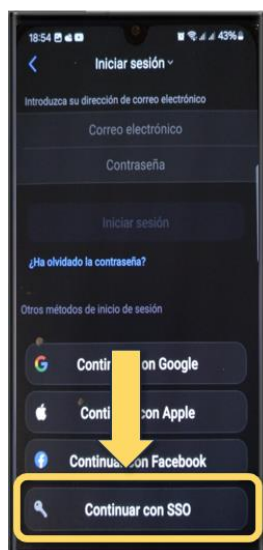


6. Pulse en “Iniciar sesión”





7. Seleccione “Continuar con SSO”



8. Introduzca “juntadeandalucia-es” en el campo “introduzca el dominio de su compañía” y pulse en “Continuar”. Esto le llevará automáticamente a la página del sistema de login único del portal de Junta de Andalucía.

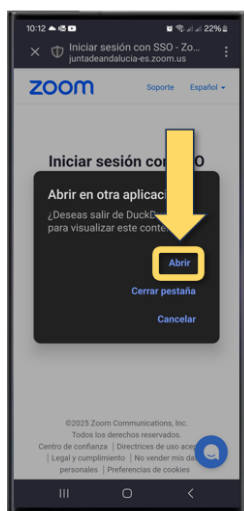


9. Haga login en el portal único de login de Junta de Andalucía utilizando su nombre de usuario corporativo de Junta de Andalucía y contraseña.

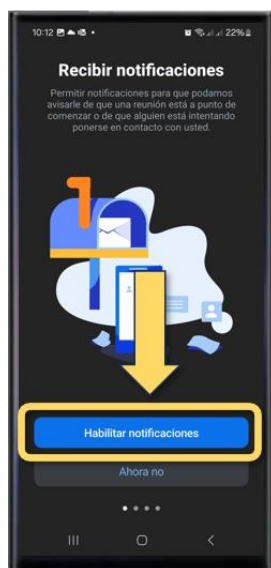




10. Si el navegador de su móvil le pregunta si quiere abrir en otra aplicación seleccione “Abrir”

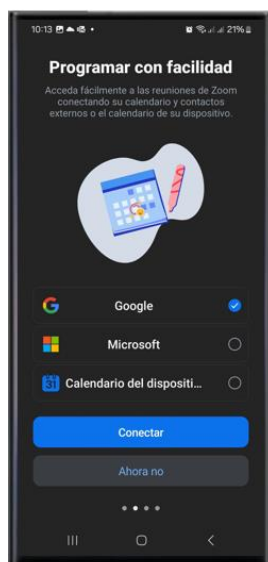


11. Seleccione “Habilitar notificaciones” si quiere recibir avisos cuando una reunión está a punto de comenzar o de que alguien está intentando ponerse en contacto con usted.





12. Seleccione si quiere conectar la aplicación Zoom Workplace con su calendario de Google, su calendario de Microsoft o con el calendario de su dispositivo móvil para acceder fácilmente a las reuniones de Zoom y a sus contactos.



13. Pulse en “Empezar”





14. Ya tiene instalada la aplicación Zoom Workplace en su dispositivo móvil y podrá acceder a todas las funcionalidades que ofrece esta herramienta de colaboración.

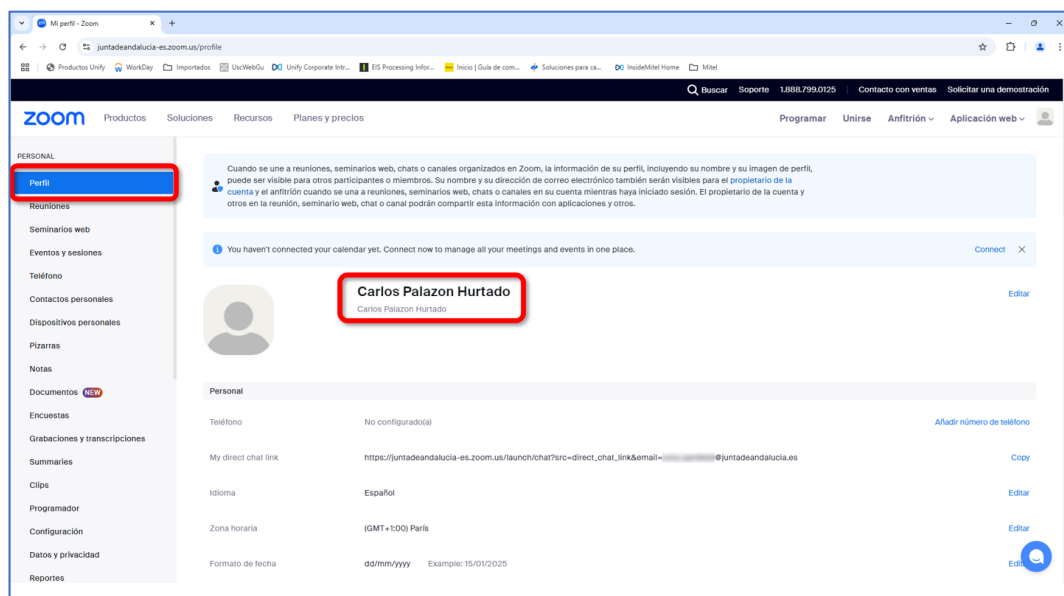




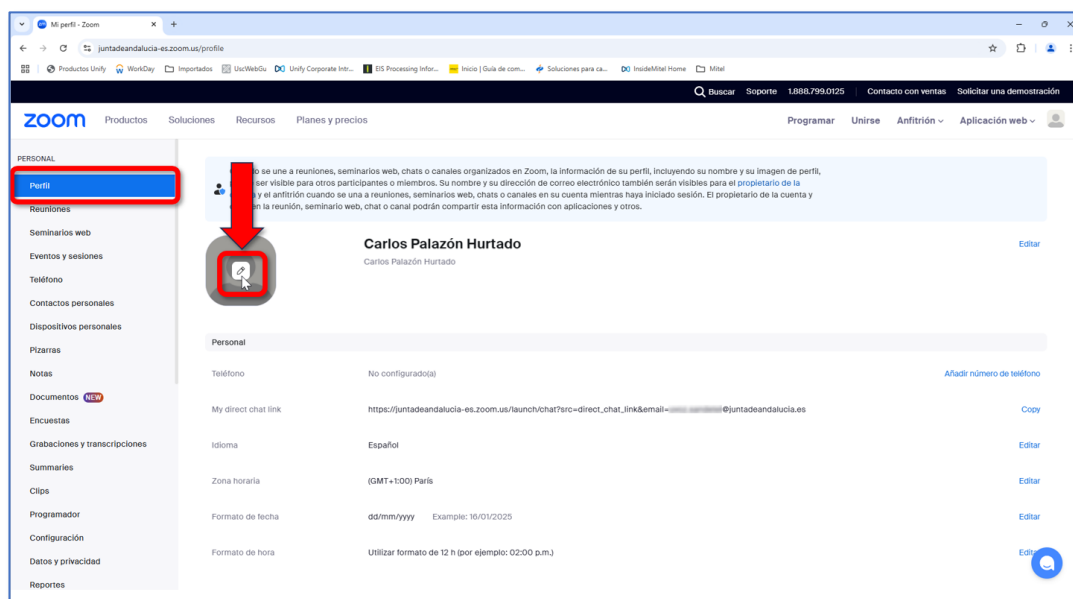
3. CONFIGURACIÓN INICIAL DE LA HERRAMIENTA DE COLABORACIÓN ZOOM

3.1. Personalización de su perfil

1. Para personalizar su perfil, acceda a su cuenta corporativa de Zoom tal y como se indica en el punto “2.1 Acceso a su cuenta de Zoom”.



2. Si quiere cambiar la imagen de su perfil, que será visible para el resto de usuarios en los chats y en las videoconferencias cuando no tenga activada la cámara, sitúe el cursor del ratón sobre el icono que muestra su imagen de perfil y pulse sobre el icono del lápiz.

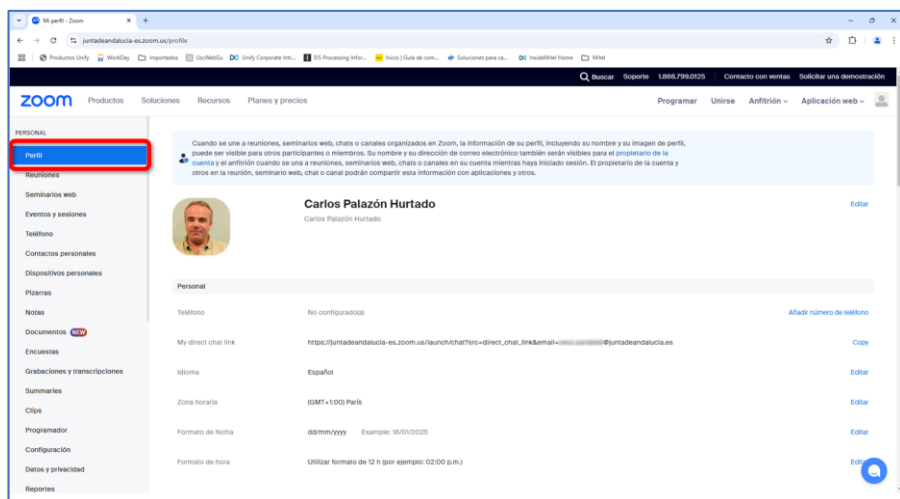




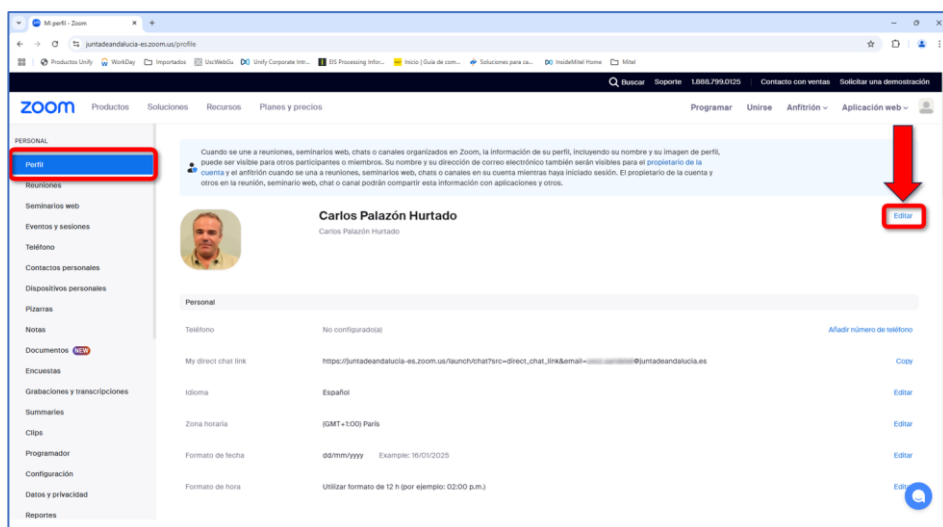
3. Seleccione una imagen de su ordenador o tome una foto con la cámara de su ordenador



4. Con ello habrá actualizado su imagen de perfil.



5. Si quiere añadir o modificar los datos de su perfil pulse en “Editar”





6. Puede modificar los datos de su perfil que están permitidos modificar.

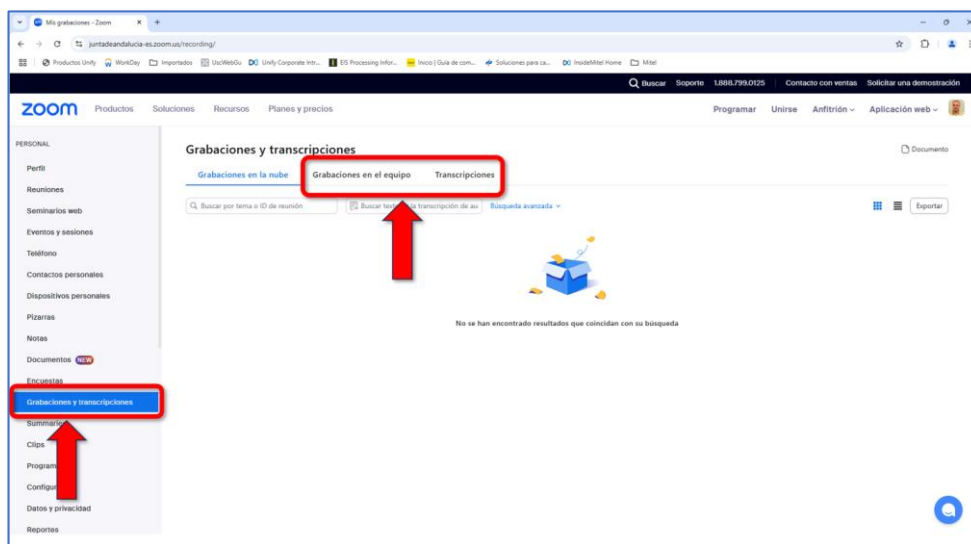
3.2. Configuración de reuniones o videoconferencias

1. Acceda al menú “Reuniones” para ver sus próximas reuniones, reuniones pasadas, archivos compartidos en las reuniones, configuración de su sala personal de reuniones, plantillas de reunión y votaciones/cuestionarios.



3.3. Acceso a grabaciones y transcripciones

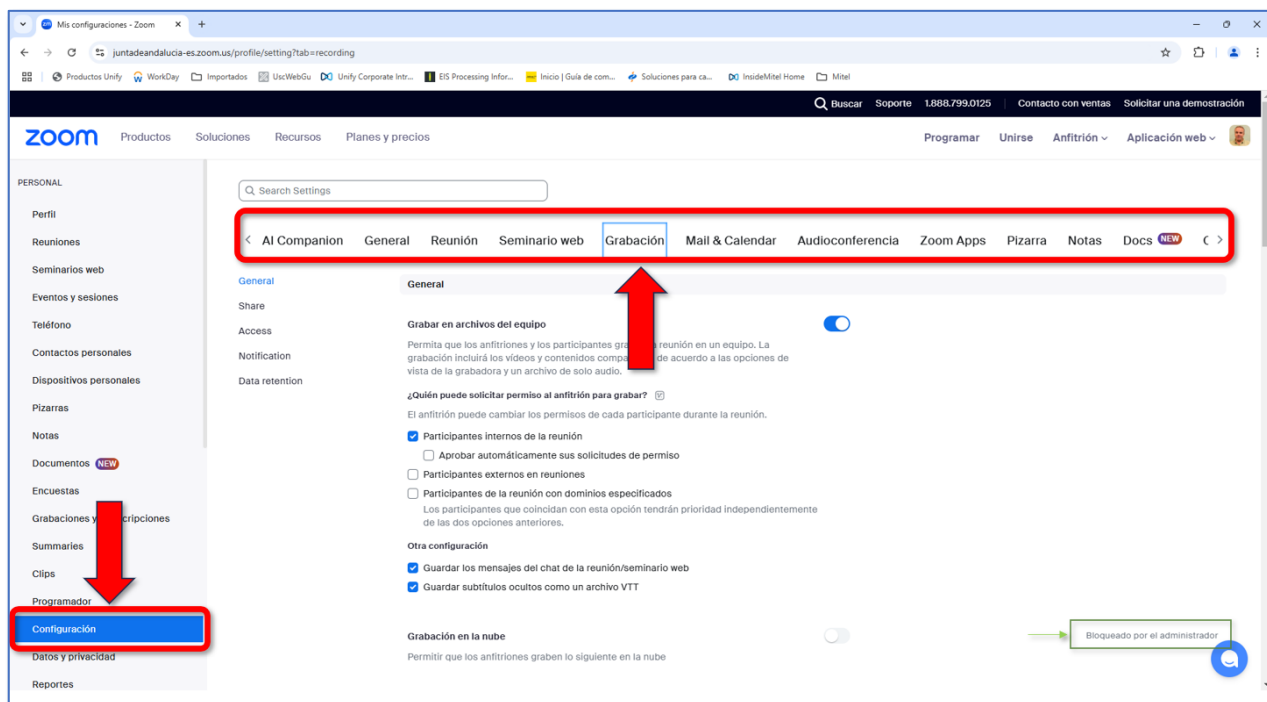
1. Para acceder a las grabaciones y transcripciones de sus reuniones pulse en el menú de “Grabaciones y transcripciones”. Podrá acceder a las grabaciones y transcripciones guardadas en su ordenador (no está permitido guardar grabaciones en la nube).



3.4. Configuración general de la aplicación

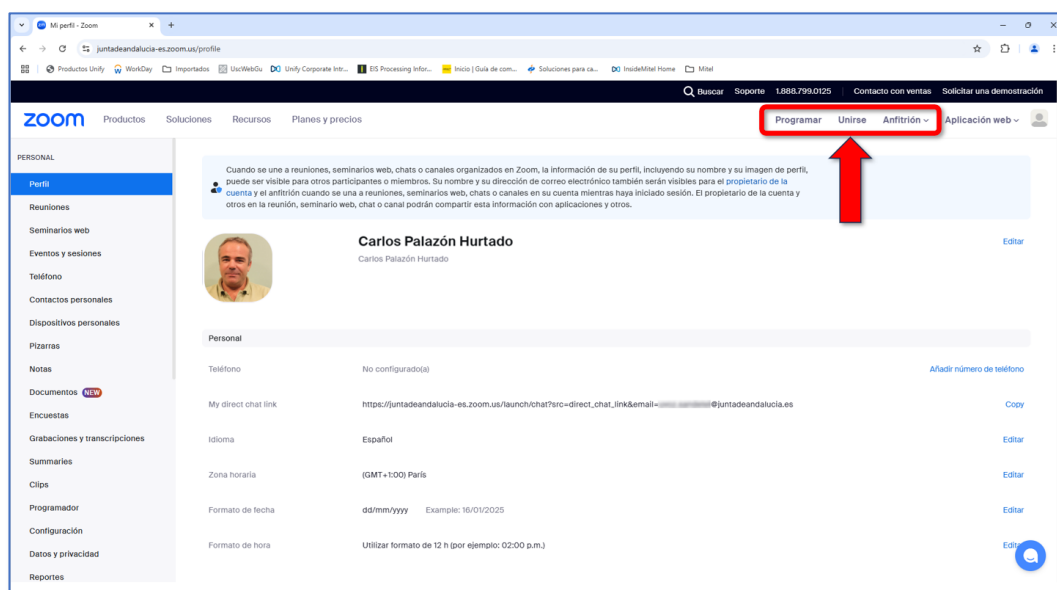
1. Para acceder a la configuración general de la aplicación pulse en el menú de “Configuración”. Podrá configurar:
 - a. El asistente de Inteligencia Artificial “AI Companion” pulsando en el menú “AI Companion”
 - b. Datos de almacenamiento y otros parámetros haciendo clic en el menú “General”
 - c. Configuración de sus reuniones como habilitar sala de espera, permitir que los usuarios puedan unirse a sus reuniones antes de que usted se una, habilitar chat en la reunión... pulsando en el menú “Reunión”
 - d. Configuración de sus Seminarios Web pulsando en el menú “Seminario web”
 - e. Configuración de las grabaciones de sus reuniones pulsando en el menú “Grabación”
 - f. Integración con calendarios y contactos pulsando en el menú “Mail & Calendar”
 - g. Configuración del acceso telefónico a sus reuniones pulsando en el menú “Audioconferencia”
 - h. Mostrar el botón "Zoom Apps" en la interfaz de Zoom pulsando en el menú “Zoom Apps”
 - i. Configuración de las pizarras en sus reuniones pulsando en el menú “Pizarra”
 - j. Configuración de las notas en sus reuniones pulsando en el menú “Notas”
 - k. Configuración de los documentos en sus reuniones pulsando en el menú “Docs”
 - l. Configuración de sus Clips en sus reuniones pulsando en el menú “Clips”
 - m. Configuración de las encuestas en sus reuniones pulsando en el menú “Encuestas”

Ciertos parámetros están bloqueados por el administrador y no podrá cambiarlos.



3.5. Programar una reunión o videoconferencia, unirse a una reunión o iniciar una reunión desde la página web de su cuenta corporativa en Zoom

Podrá programar una reunión o videoconferencia, unirse a una reunión o iniciar una reunión tanto desde la aplicación web Zoom Workplace, desde la aplicación de escritorio Zoom Workplace, desde la aplicación Zoom Workplace de su dispositivo móvil y desde la página web de su cuenta corporativa en Zoom. Para hacerlo desde la página web de su cuenta corporativa de Zoom, pulse en “Programar”, “Unirse” o “Anfitrión” dependiendo de si quiere programar una reunión, unirse a una reunión o iniciar una reunión.

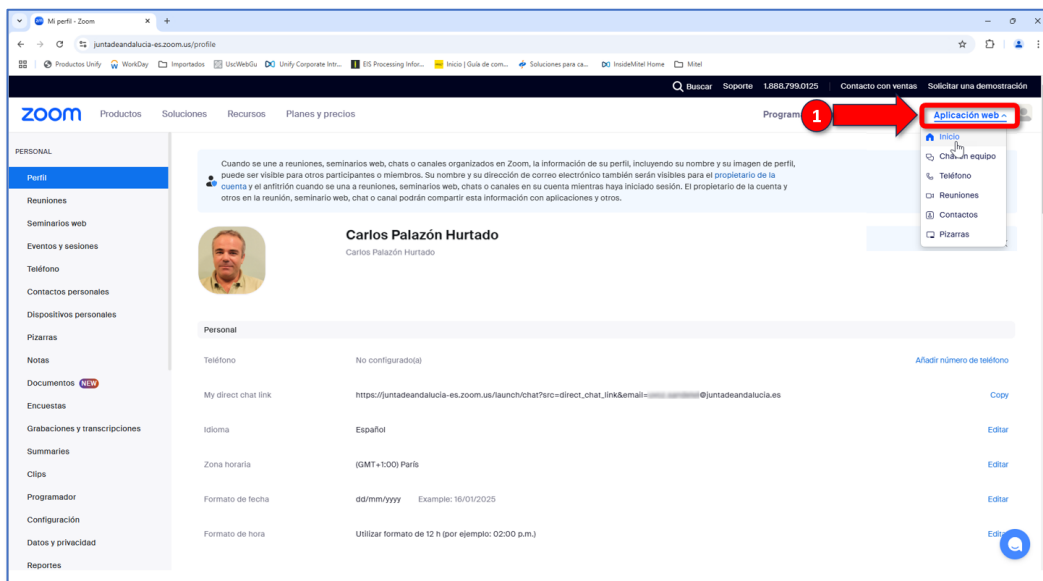




3.6. Acceder a la aplicación web Zoom Workplace

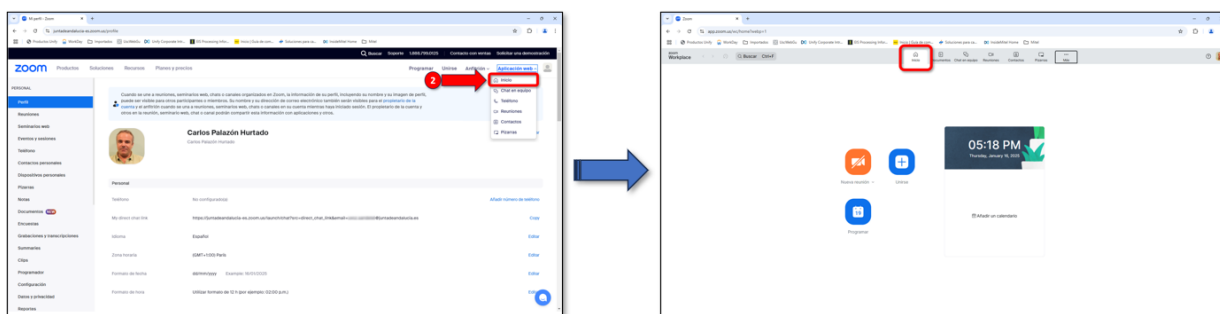
Aquí podrá acceder a sus comunicaciones de texto o chats y a sus reuniones o videoconferencias desde la página web de su cuenta corporativa en Zoom

Puede acceder a la aplicación web Zoom Workplace donde podrá acceder a sus comunicaciones de texto o chats y a sus reuniones o videoconferencias desde la página web de su cuenta corporativa en Zoom pulsando en “Aplicación web”

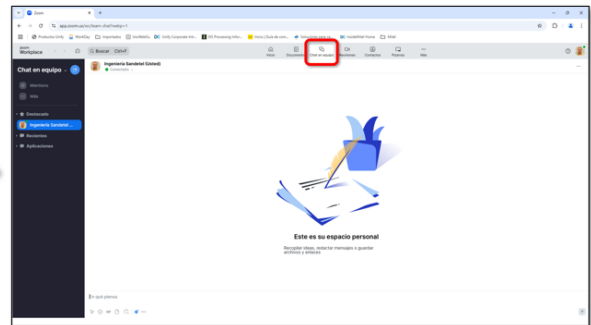
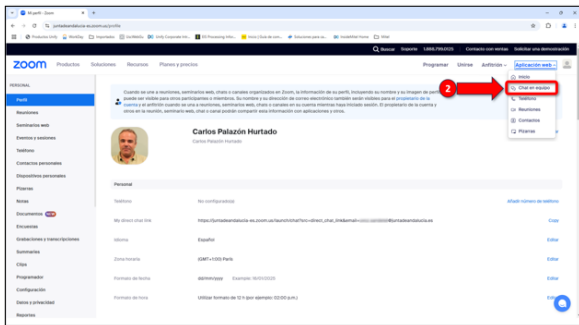


1. Y a continuación pulse en:

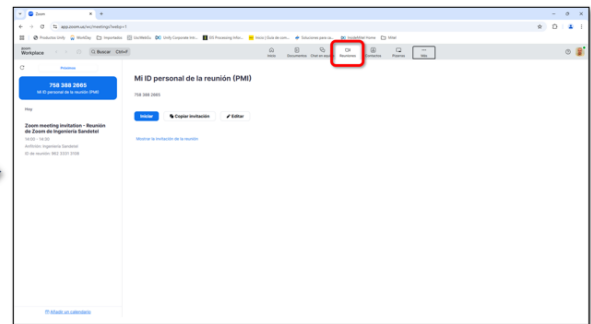
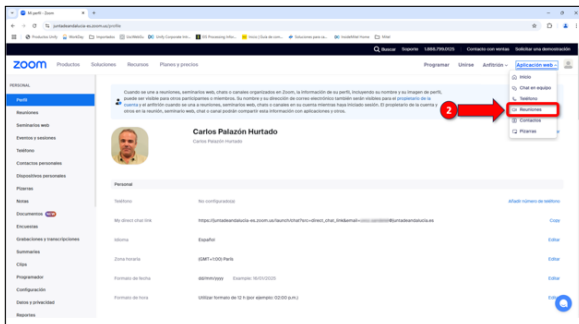
- “Inicio” para acceder a la ventana de inicio de la aplicación donde puede ver las siguientes reuniones que tiene programadas en Zoom, y puede Iniciar una nueva reunión, Unirse a una reunión si conoce la información para ello, Programar una nueva reunión o empezar a compartición de su pantalla.



- “Chat en equipo” para acceder directamente a sus conversaciones de texto o chats.



c. “Reuniones” para acceder directamente a sus reuniones.



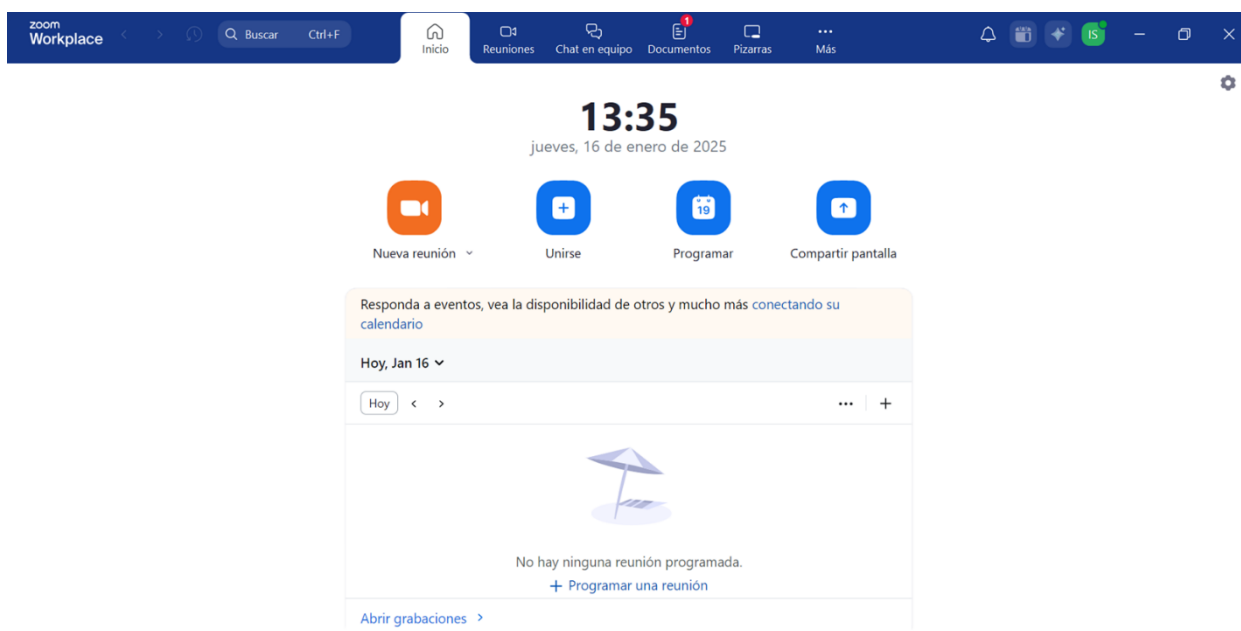


4. INTERFAZ DE USO: CÓMO COLABORAR CON ZOOM

Como indicado, ZOOM es una solución de colaboración que incluye videoconferencia, reuniones virtuales y mensajería instantánea. Su enfoque principal es proporcionar una experiencia de comunicación fluida y de alta calidad con un claro diseño para garantizar la facilidad de uso y la capacidad para adaptarse a diversas necesidades de colaboración

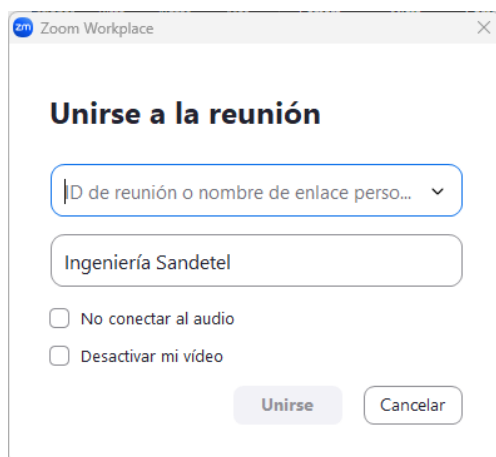
4.1. Pestaña de Inicio

Cuando el usuario se autentica en Zoom, la primera ventana que el usuario ve es la pestaña de Inicio



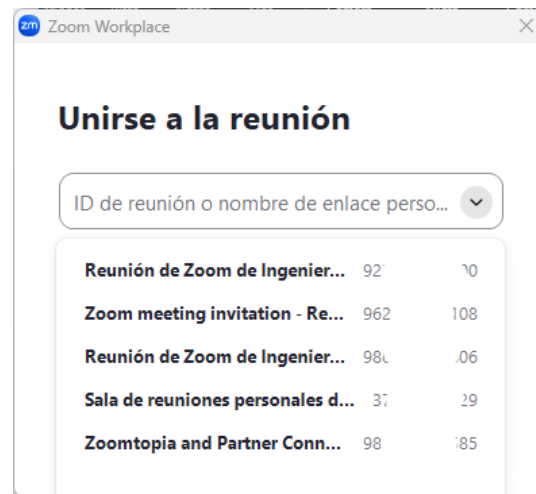
En ella, el usuario puede ver las siguientes reuniones que tiene programadas en Zoom, y puede Iniciar una nueva reunión, Unirse a una reunión si conoce la información para ello, Programar una nueva reunión o empezar a compartición de su pantalla.

Si se quiere Unir a una reunión, será necesario conocer el ID de la reunión a la que quiere unirse:



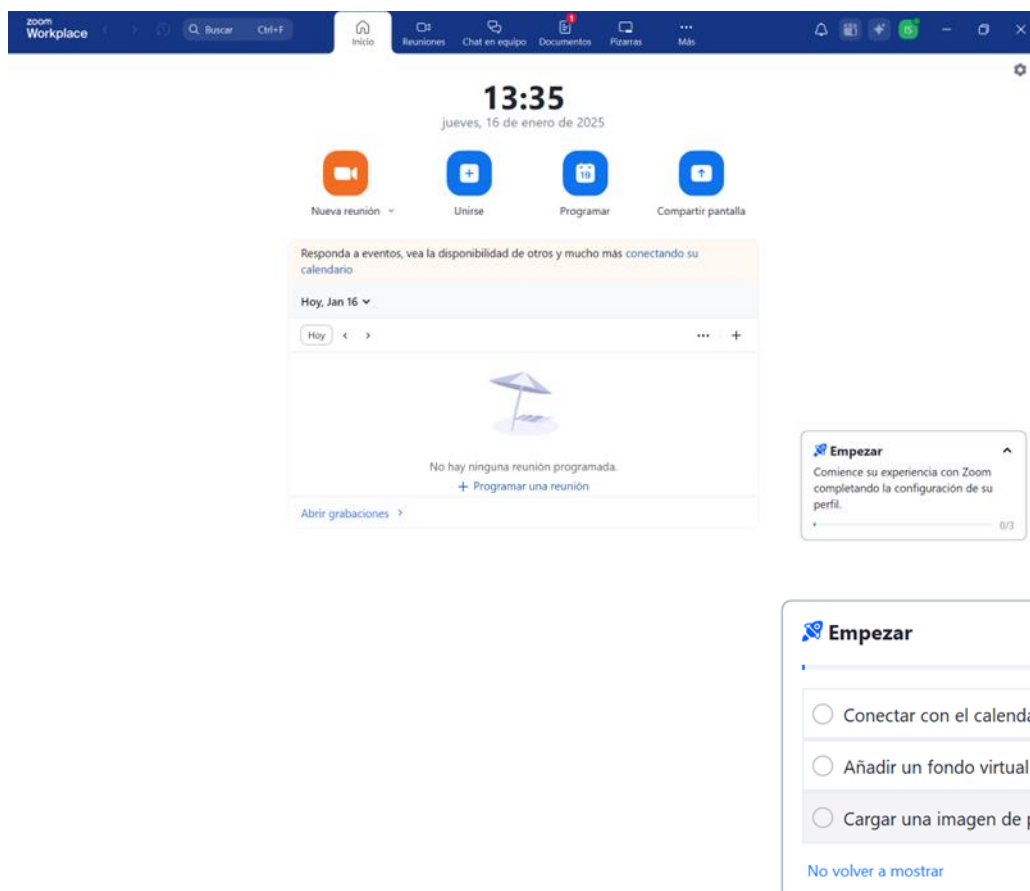


Zoom guarda un histórico de reuniones que se pueden reutilizar en caso posible:



4.2. Primeros pasos

Zoom implementa una guía básica de primeros pasos en la ventana de inicio, para ayudar al usuario a empezar a familiarizarse con la interfaz de usuario.



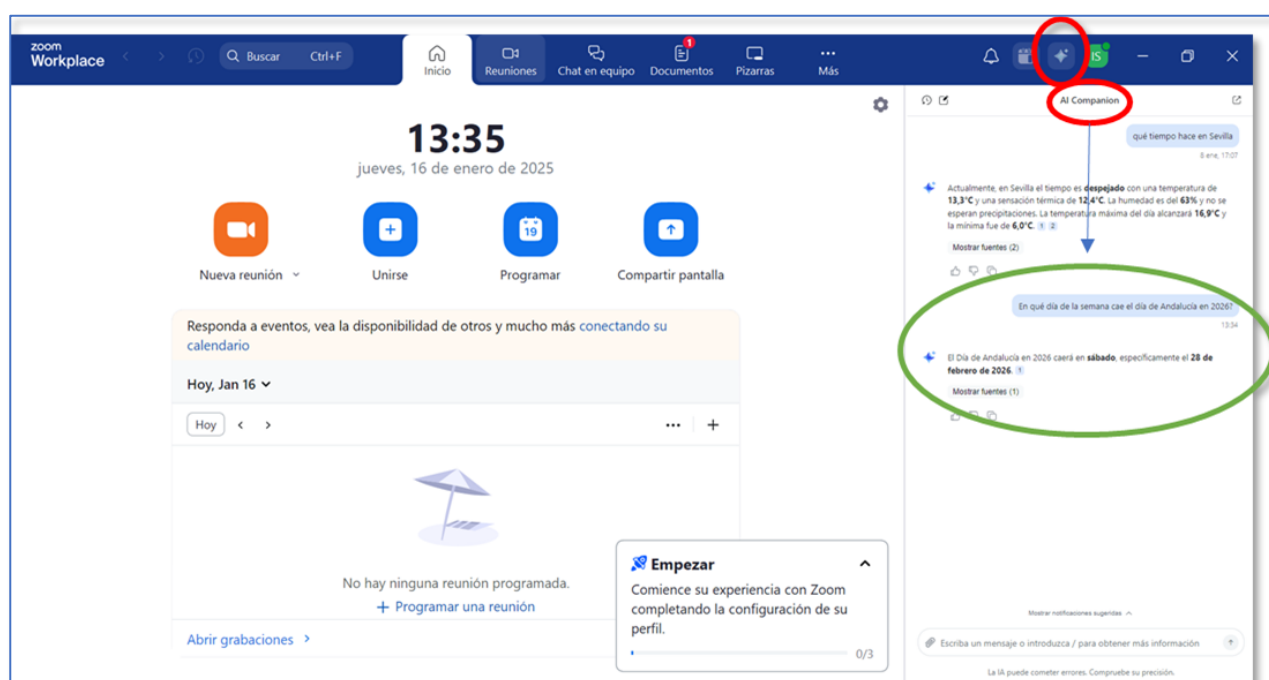


4.3. AI Companion

AI Companion está diseñada para mejorar la productividad y la eficiencia durante las reuniones y actividades de colaboración.

En la mayoría de las interfaces puede activarse el rombo de AI Companion, de forma que se activa la Inteligencia Artificial para ayudar al usuario en la tarea que tiene que realizar.

En la pestaña de Inicio, la activación está en la barra superior a la izquierda, lo que abre el panel de AI Companion. En ese panel, se le puede preguntar a la IA por cuestiones generales accesible en la web, o si se le da permiso, sobre el contenido del usuario en sus reuniones y conversaciones.



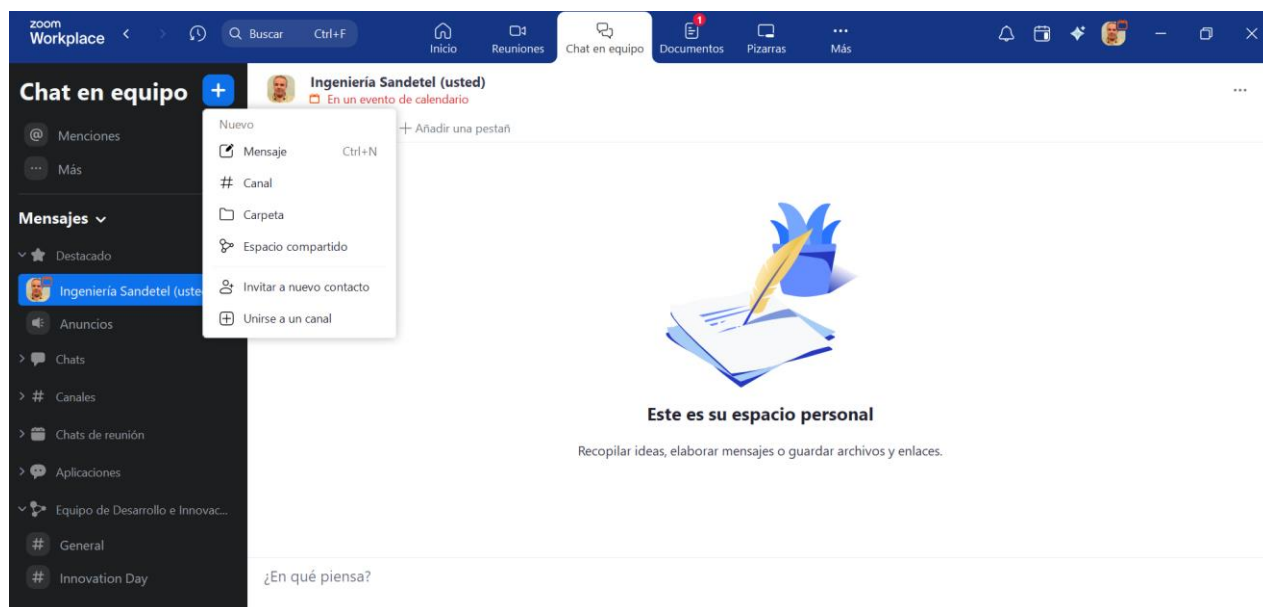
Sus principales funciones incluyen:

- **Transcripción Automática:** Proporciona transcripciones en tiempo real de las reuniones, permitiendo a los participantes seguir la conversación y revisar los puntos clave posteriormente.
- **Resúmenes de Reuniones:** Genera resúmenes automáticos de las reuniones, destacando los temas más importantes y las decisiones tomadas, lo que ahorra tiempo en la elaboración de actas.
- **Asistencia con Preguntas y Respuestas:** Ayuda a responder preguntas comunes o técnicas durante las reuniones, reduciendo la carga de los presentadores.
- **Sugerencias Proactivas:** Propone acciones basadas en el contexto de la conversación, como programar una próxima reunión o asignar tareas a los participantes.
- **En reuniones,** la IA permite solicitar información sobre la reunión, quién ha hablado, qué se ha dicho hasta este momento, resumen de lo que ha dicho algún participante, siguientes pasos, etc.



4.4. Chat en equipo – Tipos de Chats

En la pestaña de Chat en Equipo, el usuario encontrará todas las conversaciones en las que el usuario participa.

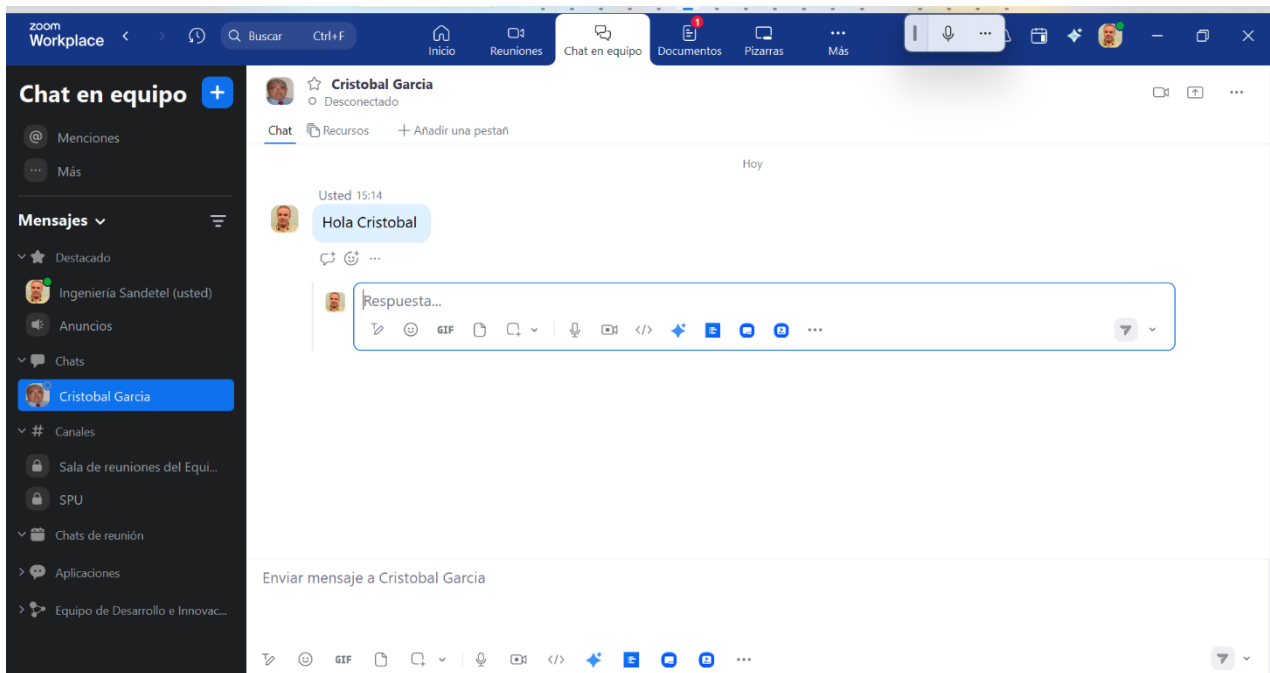


Los posibles tipos de chats/Mensajes que se disponen y que se pueden crear nuevos son:

- Mensajes - mensajería entre pares o en grupo, con foco en el intercambio de mensajes e información.
- Canales - Sala de reuniones: mensajería entre un grupo de participantes con el foco en la sala de reuniones, permitiendo reutilizar el token de la sala y pudiendo programar reuniones para ese equipo. Los canales pueden ser privados o públicos.
- Chats de reunión - mensajería entre un grupo de participantes que se crea como continuación de una reunión programada. Zoom tiene la capacidad de continuar el chat de una reunión, manteniendo la información del chat que se ha dado durante la reunión, antes y después de la propia reunión.
- Espacio Compartido - mensajería entre un grupo de participantes definido que se crea como agregador de mensajería o canales entre el mismo grupo de personas.

4.4.1. Mensajes

Es el tipo de mensajes más espontáneos y destaca por la facilidad y agilidad de la comunicación. Permite el envío de mensajes, responder a mensajes en hilos, citar texto anterior, responder con emoticonos o gifs, enviar audios o videos grabados en tiempo real en la propia interfaz, enviar capturas de pantalla iniciadas desde la propia interfaz, enviar código, activar AI Companion para buscar ayuda sobre como redactar un mensaje o una respuesta o simplemente para obtener información rápida y relevante para la conversación, o añadir encuestas, pizarras o Zoom clips a la conversación. Se pueden reenviar los mensajes a otros usuarios o grupos y se pueden añadir otros recursos rápidamente, así como añadir pestañas que pueden ser webs, notas, documentos o pizarras compartidas entre los participantes del chat, para una comunicación y colaboración más eficiente.

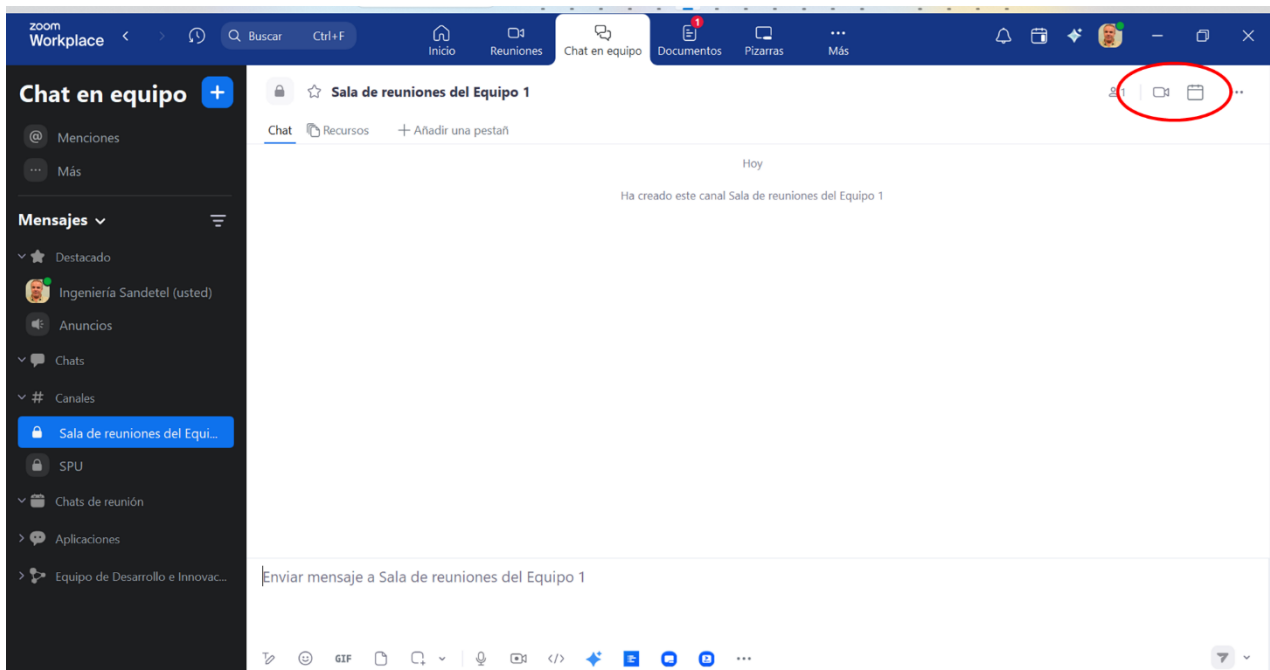


Resaltar la capacidad de Zoom de gestionar las conversaciones en hilos, lo que da continuidad a la experiencia de usuario que ya tenía en Circuit. También permite lanzar reuniones instantáneas al grupo.

4.4.2. Canales

En los canales, la diferencia fundamental es la capacidad de programar nuevas reuniones donde se reutiliza los tokens de reunión, lo que permite dar continuidad a Salas de reuniones.

El resto de capacidades son las mismas que los del chat.





4.4.3. Chats de reunión

Cuando se convoca una reunión, se puede definir si se requiere que el chat sea continuo o no.

En la pestaña de configuración del perfil, en el panel de Reunión --> programar reunión, se puede activar o no esta posibilidad.

El resto de capacidades son las mismas que los del chat.

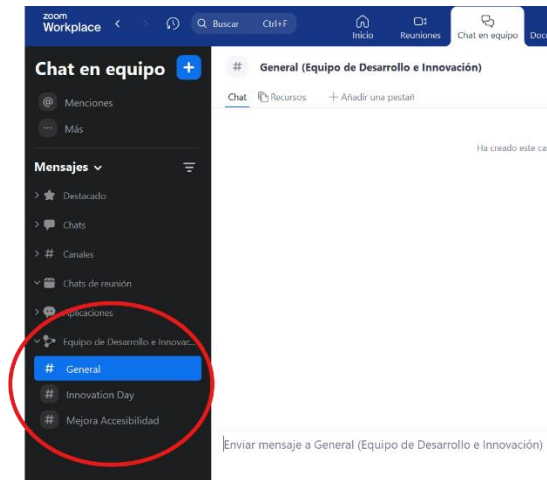
4.5. Espacio Compartido

Cuando se crea un Espacio Compartido, se crea una estructura de equipo de personas que trabajará conjuntamente en varios proyectos, canales, actividades, etc. Al crear el Espacio Compartido se le da un nombre y se definen los participantes del mismo.

Se generará un canal por defecto #General donde estarán todos los participantes previamente definidos.

Adicionalmente se podrán generar más canales dentro del Espacio Compartido que heredarán la configuración de participantes del Espacio.

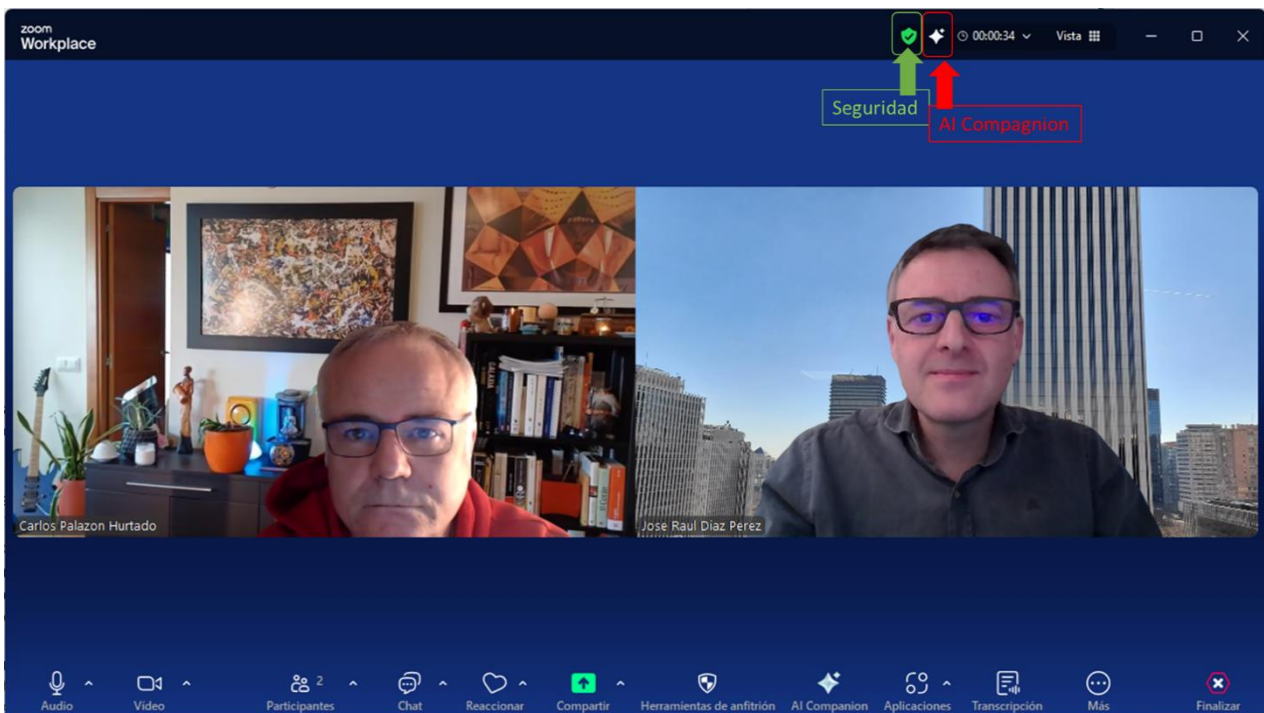
De esta manera, puedo agrupar diferentes ámbitos de trabajo, debate, análisis, etc, de un mismo grupo de personas y/o trabajo.



4.6. Reuniones – Meetings

El éxito de Zoom se basa en sus excelentes capacidades de gestión de las reuniones / meetings.

Una vez lanzada (o al haberse unido a) una reunión, los usuarios disponen de muchas funcionalidades y capacidades de gestión:



1. Gestión del Audio

2. Gestión del Video

- Fondo Virtual:** Posibilidad de cambiar el fondo del video con imágenes personalizadas o predeterminadas.
- Filtros de Video:** Añadir efectos visuales a la imagen del video.



3. **Vista y Gestión de los participantes** (depende de los derechos de moderador que el usuario disponga, si es el anfitrión o un participante)
4. **Chat:** Funcionalidad de mensajería instantánea para enviar mensajes a todos o a participantes individuales durante la reunión.
5. **Reacciones:** Uso de emojis para reaccionar sin interrumpir la conversación.
 - a. **Levantar la Mano:** Función para notificar al anfitrión que alguien desea hablar.
6. **Compartir Pantalla:** Permite a los usuarios compartir su pantalla completa o aplicaciones específicas con los demás participantes. Zoom permite compartir la pantalla por 2 participantes, lo que permite una mejora sustancial en la comunicación dentro de la reunión.
7. **Diferentes herramientas de Anfitrión.**
8. **AI Companion:** Funciones de IA como transcripciones en tiempo real, resúmenes de reuniones y sugerencias proactivas. Al pulsar, se abre un panel para poder preguntarle a la IA sobre lo ha estado pasando en la reunión:
9. **Otras aplicaciones**
10. **Transcripción** (Subtítulos): Transcripción en tiempo real de lo que se va hablando en la reunión
11. **Grabación:** Opciones para grabar la reunión en local.
12. **Control Remoto:** Permite a los usuarios solicitar o dar control remoto de sus dispositivos durante el uso compartido de pantalla.
13. **Encuestas:** Creación y gestión de encuestas para recopilar opiniones de los participantes.
14. **Salas de Subgrupo (Breakout Rooms):** División de los participantes en grupos más pequeños para discusiones o actividades específicas.
15. **Seguridad:** Controles para bloquear reuniones, habilitar salas de espera y gestionar permisos de los participantes.
16. **Diferentes tipos de Vista:** Muestra a todos los participantes o solo al orador activo en la reunión.

Estas funcionalidades están diseñadas para mejorar la experiencia de las reuniones y facilitar la colaboración virtual.



5. RECURSOS DE FORMACIÓN

Para ayudarle a sacar el máximo provecho de Zoom, existen una serie de cursos diseñados para enseñarle cómo utilizar esta herramienta de colaboración en la nube. Estos cursos abarcan desde lo básico hasta funciones avanzadas, asegurando que pueda manejar reuniones virtuales con confianza y eficiencia.

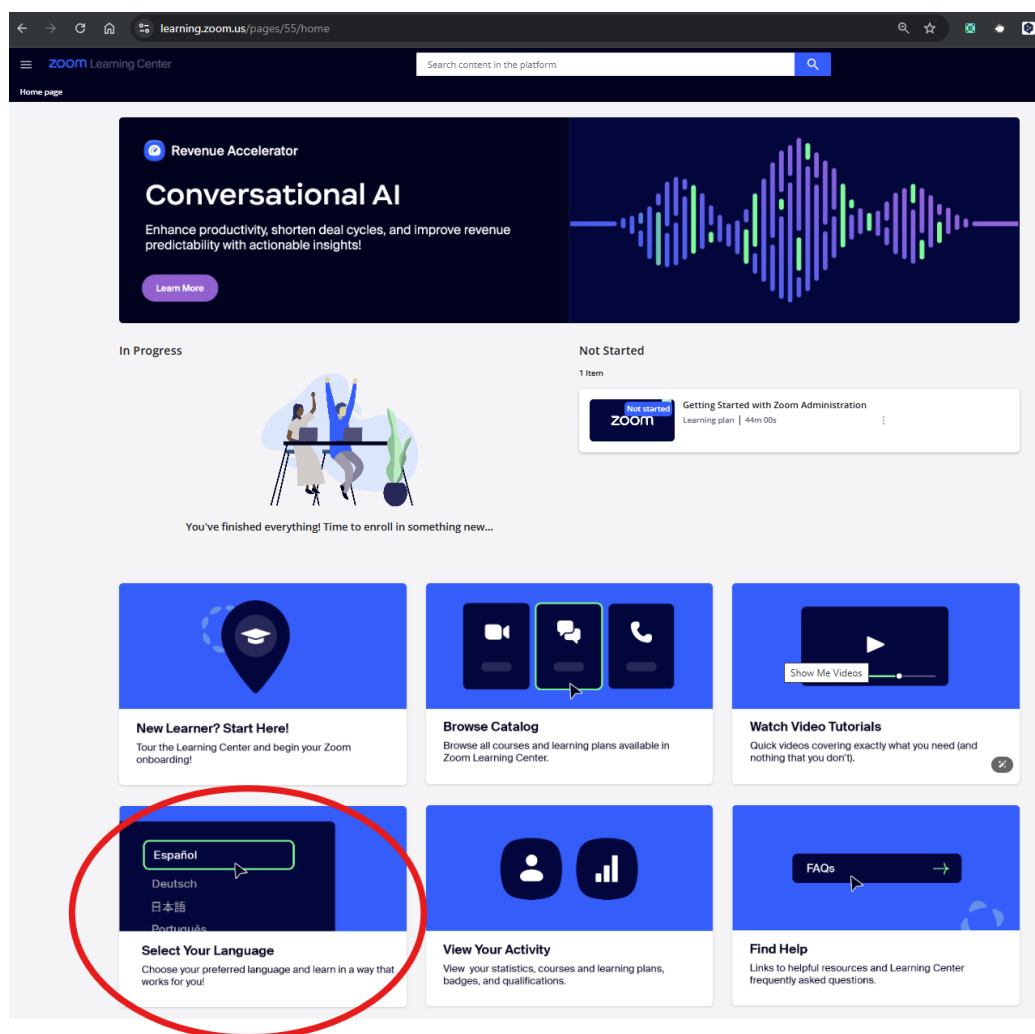
Ya sea que esté comenzando con Zoom o buscando mejorar sus habilidades existentes, nuestros cursos están estructurados para ofrecer aprendizaje práctico y aplicable. Con un enfoque paso a paso, aprenderá a configurar reuniones, compartir pantallas, grabar sesiones y mucho más.

Haga clic en el siguiente enlace para acceder al centro de formación de Zoom:

<https://learning.zoom.us/pages/55/home>

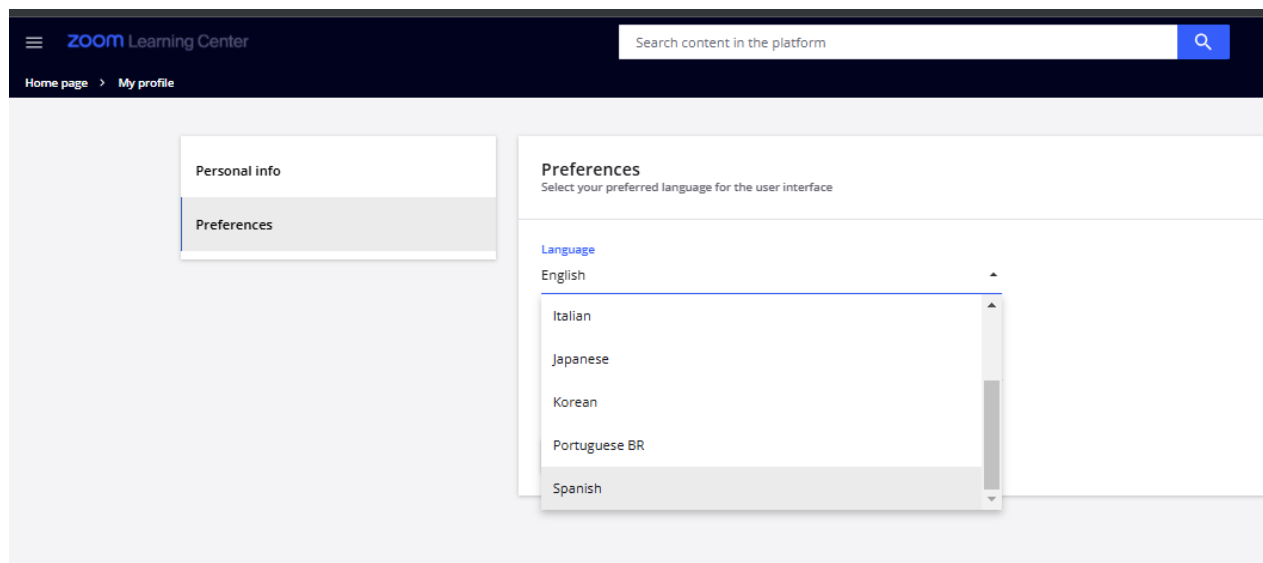
En el centro de formación de Zoom se puede autenticar para llevar una gestión del progreso de aprendizaje.

Una vez autenticado, la primera vez, quizás la interfaz de usuario esté en inglés. Si es así, desplácese hasta llegar al cuadro de **Select Your Language**.



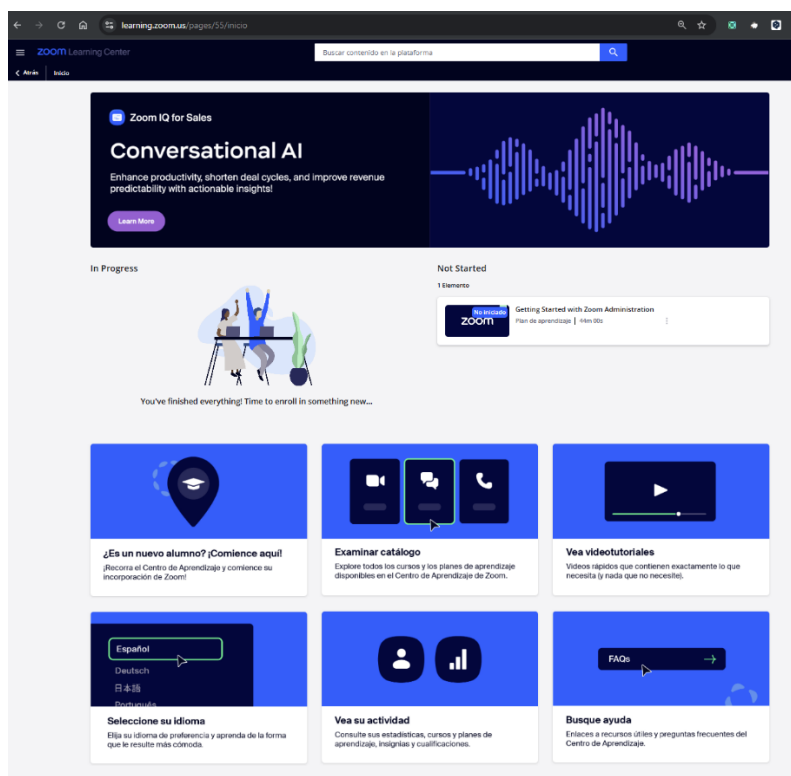


Esto le llevará a un menú donde puede elegir Spanish como idioma preferido.



Una vez seleccionado y salvados los cambios, la interfaz será siempre en español.

Al volver a Centro de Aprendizaje, podrá seleccionar la vía de formación que mejor se adapta a sus necesidades:



Quizás prefiere: [¿Es un nuevo alumno? ¡Comience aquí!](#)



O prefiere [Examinar el catálogo](#)¹.

The screenshot shows the Zoom Learning Center interface. At the top, there's a search bar and language selection tabs. The 'Administración de Zoom' section features five cards for topics like 'Introducción a la administración de Zoom', 'Informes del administrador de Zoom', 'Selección y configuración de la cuenta', 'Administración de grupos', and 'Descripción y configuración de roles'. The 'Zoom Meetings' section features five cards for topics like 'Antes de la reunión', 'Programación de una reunión', 'Conceptos básicos de audio y video', 'Conceptos básicos de seguridad', and 'Unirse a una reunión'. Each card includes a 'Plan de aprendizaje' button.

Una vez empiece su formación, el Centro de Aprendizaje llevará una estadística del progreso.

The screenshot shows the 'Introducción a Zoom' course page. It includes a description of the course, a list of courses in the plan (e.g., 'Acceso a su cuenta de Zoom', 'Su perfil de Zoom y la configuración básica de reuniones'), and a progress bar. A red circle highlights the 'Progreso' section, which shows '1 de 3 cursos completados'.

¹ **IMPORTANTE:** Si encuentra formación referente a Zoom Phone, no la realice. La solución de Telefonía integrada en la aplicación de ZOOM no es ZOOM Phone, es otra diferente, de la cual se realizará la formación correspondiente cuando se despliegue.



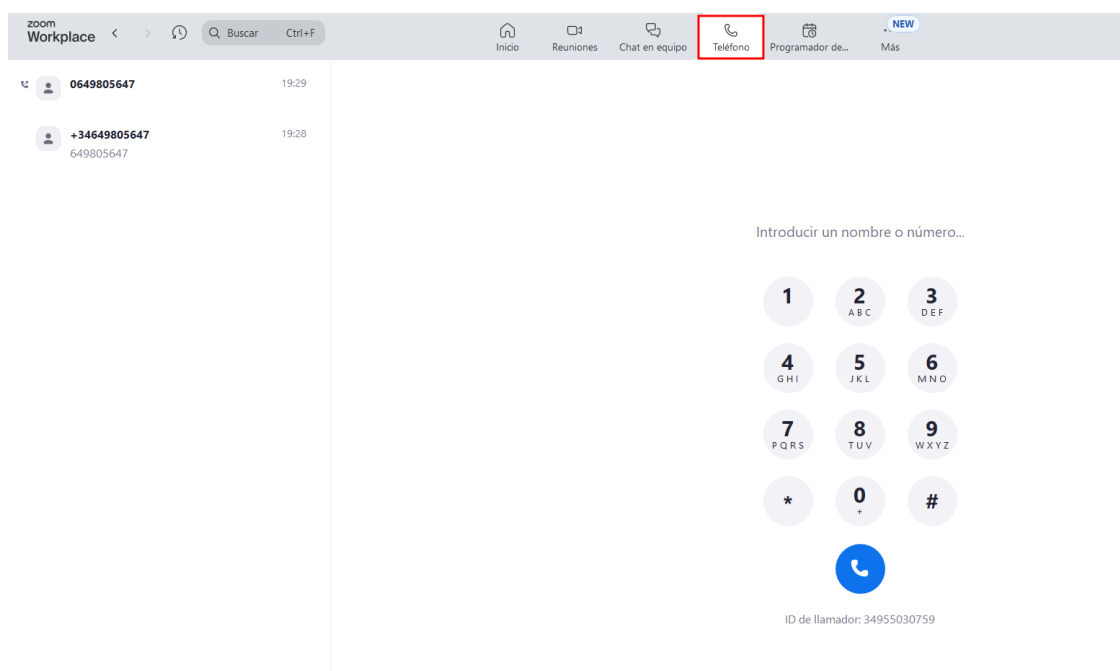
6. TELEFONÍA EN ZOOM

A través del cliente de Zoom, también es posible utilizar su número de teléfono corporativo, lo que le permite acceder a funcionalidades clave de telefonía directamente desde la plataforma, como, por ejemplo:

- Hacer y recibir llamadas.
- Contestar, rechazar o finalizar llamadas.
- Poner en espera llamadas y recuperarlas.
- Transferir llamadas.
- Desvío de llamadas de todas las llamadas, si no contesta o si está ocupado.
- Callback.
- No molestar.
- Realizar conferencias.
- Acceso al buzón de voz.
- Grabación de llamadas, los usuarios pueden ser grabados con el procedimiento establecido en Red Corporativa.

6.1 Interfaz principal

Para acceder a la funcionalidad de telefonía en Zoom, simplemente seleccione el icono de teléfono en la barra de navegación. Una vez dentro, encontrará a la izquierda el historial de llamadas y, a la derecha, el teclado numérico, desde donde podrá gestionar y realizar llamadas, así como acceder a las principales funciones relacionadas con el tratamiento de llamadas.

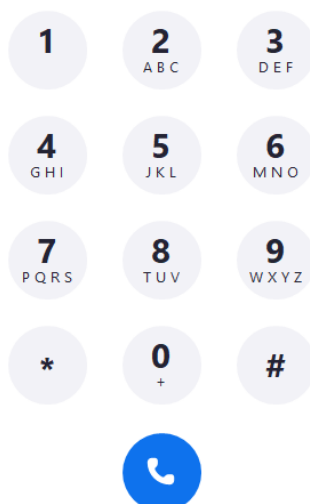




6.2 Gestión de llamadas

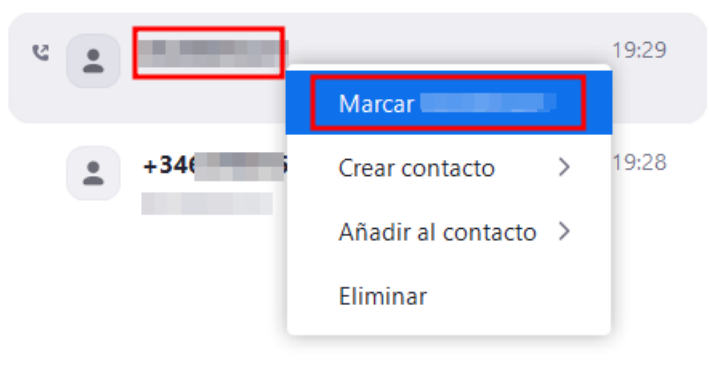
Puede realizar llamadas salientes usando el teclado numérico

Introducir un nombre o número...



ID de Llamador: 34955030759

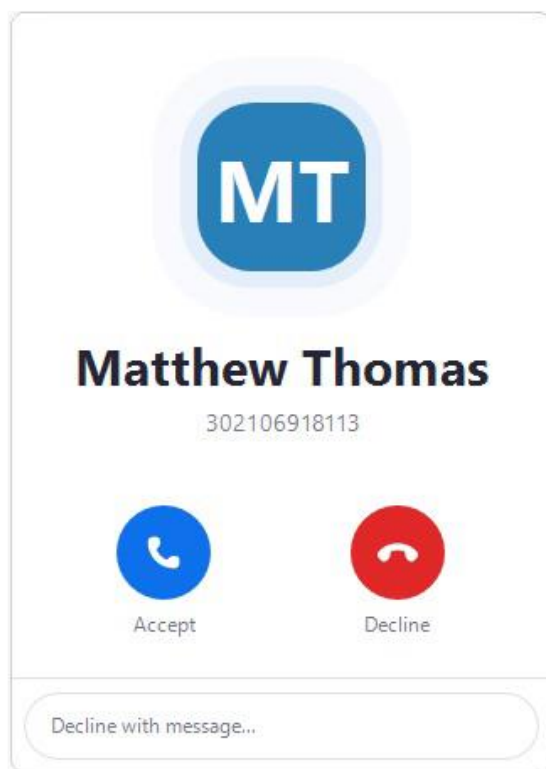
O lanzarlas usando el histórico de llamadas seleccionándola con el botón derecho del ratón y **Marcar**.



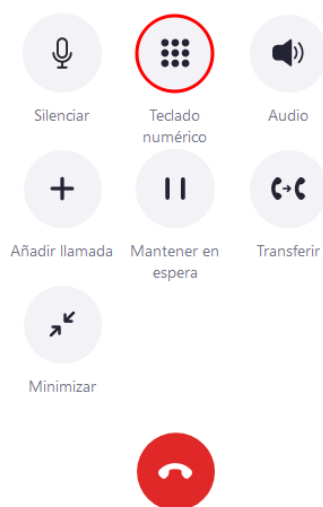
En este submenú, también puede **Crear un contacto**, **Añadir el número a un contacto ya existente** o **eliminar la llamada del histórico**.



Al recibir una llamada, se mostrará una ventana emergente (pop-up) en pantalla. Desde esta ventana, podrá **aceptar o rechazar la llamada entrante**, además de visualizar la información del llamante, como su nombre y número de contacto si están disponibles.

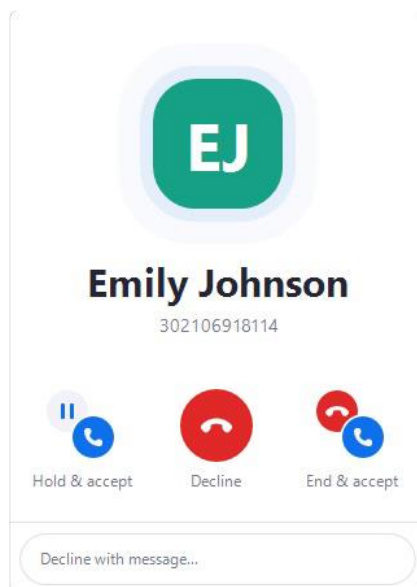


Durante el transcurso de una llamada, es posible iniciar una segunda comunicación colocando la llamada actual en espera. Para ello, utilice los mismos métodos disponibles: mediante el historial de llamadas o utilizando el icono del teclado numérico disponible en la interfaz de llamada.

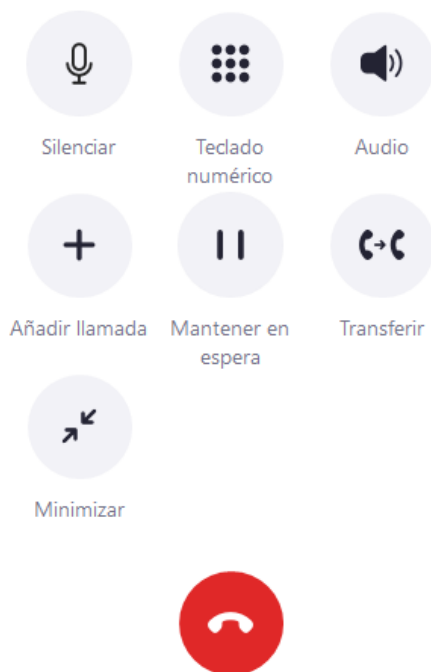




Es posible recibir una nueva llamada mientras se mantiene otra en curso. En tal caso, se mostrará una notificación. Tendrá la opción de poner la **llamada actual en espera y aceptar, rechazar o finalizar la llamada inicial y aceptar la nueva.**



En la siguiente imagen se presentan los controles disponibles durante una llamada activa.



Cada uno de ellos está identificado visualmente y su funcionalidad principal se detalla brevemente en la tabla que acompaña esta sección.



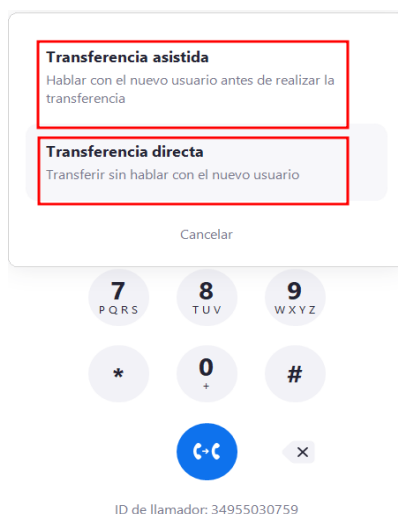
Acción	Descripción
Silenciar / Activar micrófono	Silencia o activa tu micrófono durante una llamada.
Teclado	Abre un teclado para marcar un número.
Audio	Accede y ajusta la configuración de audio.
Añadir llamada	Coloca la llamada actual en espera y te permite marcar otro número se puede elegir entre alternar las llamadas o unir las en una conferencia
Mantener en espera / Reanudar	Coloca la llamada en espera o la recupera.
Transferir	Transfiere la llamada a otro número se puede realizar hablando con el destinatario antes (Consulta) o transferir directamente.
Reunión	Cambia a una reunión de audio o video, colocando la llamada actual en espera. (Solo disponible si ambos son usuarios de Zoom)
Minimizar	Minimiza la ventana de la llamada.
Finalizar llamada	Finaliza la llamada actual.

6.3 Funcionalidades adicionales

6.3.1 Transferencia

Durante una llamada, si es necesario realizar una transferencia, debemos seleccionar la opción "Transferir" en los controles de llamada e introducir el número de destino. El sistema ofrece dos modalidades:

- **Transferencia asistida:** permite establecer contacto previo con el destinatario antes de completar la transferencia.
- **Transferencia directa:** transfiere la llamada de forma inmediata, sin interacción previa con el receptor.





6.3.2 Desvío de llamadas

Disponemos de las mismas funcionalidades de desvío que en el terminal de sobremesa, utilizando los siguientes códigos según el tipo de desvío que deseemos configurar:

Activar desvíos:

- *41 + Extensión: Desvío incondicional
- *43 + Extensión: Desvío si no responde
- *49 + Extensión: Desvío si está ocupado

Desactivar desvíos:

- #41: Cancelar desvío incondicional
- #43: Cancelar desvío si no responde
- #49: Cancelar desvío si está ocupado

6.3.3 Callback

Mediante la funcionalidad de **Callback**, es posible devolver automáticamente una llamada entrante que se haya recibido mientras se estaba atendiendo otra comunicación. La devolución se realiza al finalizar la llamada en curso.

Para **activar** esta funcionalidad, marque ***30**.

En caso de que desee **desactivarla**, utilice el código **#30**.

6.3.4 No molestar

La funcionalidad **No molestar** puede activarse de la misma forma que en el terminal corporativo, permitiendo evitar interrupciones en momentos en los que no se desea recibir llamadas.

- Para **activar** esta prestación, marque *22.
- Para **desactivarla**, utilice el código #22.



6.3.5 Realizar conferencia

Durante una llamada activa, es posible iniciar una segunda llamada dejando la primera en espera. Para ello, seleccione la opción **"Añadir llamada"** en los controles de llamada.

Una vez establecida la comunicación con el segundo interlocutor, podrá unificar ambas conversaciones seleccionando el botón **"Combinar"**, tal como se muestra en la siguiente imagen.

