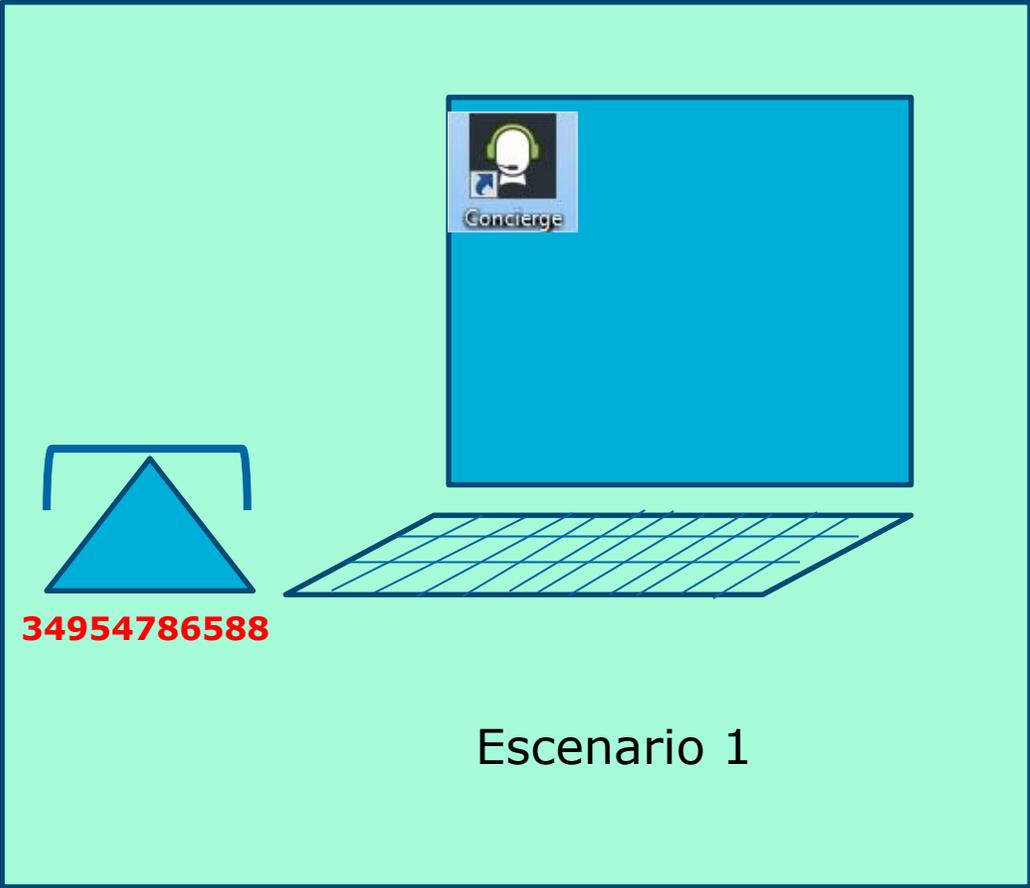


# OpenScape Concierge V4R0 Professional

# OpenScape Concierge V4

Entorno



ó



# OpenScape Concierge V4

## Arranque

### ▶ Arranque:

- Doble click sobre el icono para iniciar OpenScape Concierge.
- Alternativamente a través de Inicio > Programas > OpenScape Contact Center Extensions > Concierge



### ▶ Primer registro:

- Introducir el **Mandante**, seleccionar tu ID de usuario e introducir la contraseña así como tu extensión de teléfono, y confirmar las entradas haciendo click en "Registrarse".

### ▶ Sigüentes registros:

- Cuando los datos del usuario se almacenan despues del primer registro, sólo necesitas confirmarlos con el botón de registro

### ▶ Fin de sesión y cerrar:

- Click en "Fin.sesión" para salirse del OpenScape Concierge
- Click "Cerrar" en la barra del título para cerrar el programa



### ▶ Cambiar contraseña:

- El usuario puede cambiar su propia contraseña via "Cambiar contraseña" en la Ventana de registro.

OpenScape Concierge  
Concierge  
V4.0.7.0  
Inicie sesión...

Idioma: Español  
Mandante: SAS Jaen  
Usuario: SAS-JAE-001, 1079 [1079]  
Palabra clave: \*\*\*\*  
Extensión: 34953008002

Cambiar contraseña Registrarse Cancelar

LOTE  
4

OpenScape Concierge  
Concierge  
V4.0.7.0  
Inicie sesión...

Idioma: Español  
Mandante: DEFAULT  
Usuario: Operadora Uno [Operadora]  
Palabra clave: \*\*\*\*  
Extensión: 34955030841

Cambiar contraseña Registrarse Cancelar

LOTE  
3

# OpenScape Concierge V4

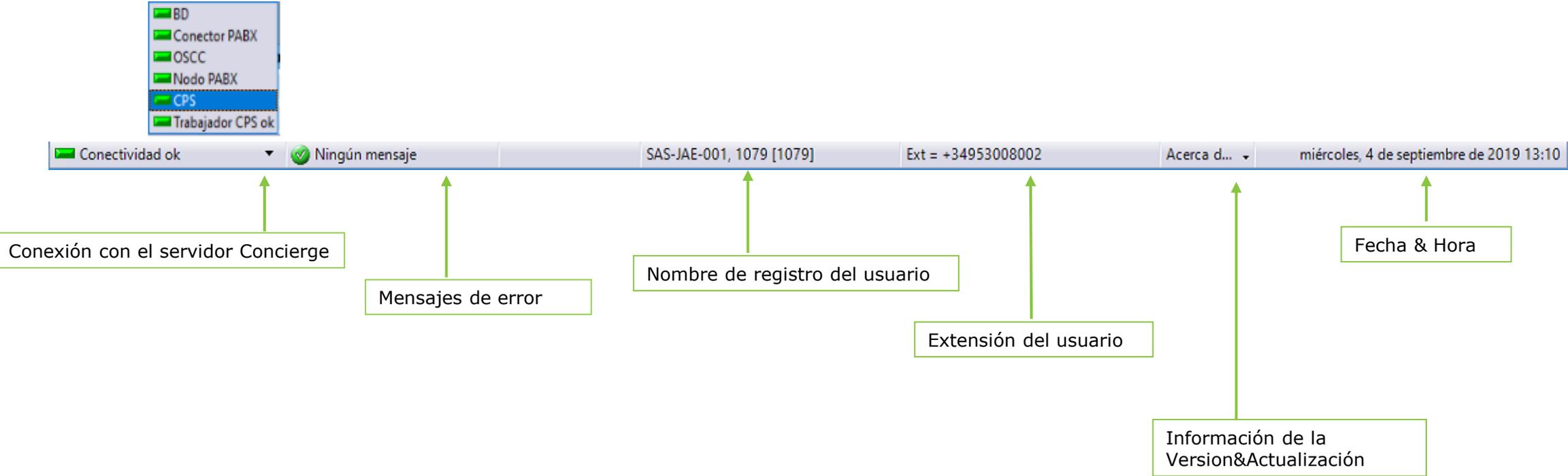
## Ventana principal

The screenshot shows the main interface of OpenScape Concierge V4. It is divided into several sections:

- Cola de espera de llamadas** (Call waiting queue): A table with columns for 'Cola de espera', 'Durac...', 'Llamante', 'Prio', 'Empresa', and 'Reservado por'.
- Llamada personal** (Personal call): A table with columns for 'Llamada personal', 'Durac...', 'Llamante', 'Prio', 'Empresa', 'Reservado por', and 'Conte...'.
- Datos Llamada** (Call data): A form with fields for 'Tipo', 'Para', 'Nombre', 'Comentario', 'Número', 'Nombre', 'Empresa', and 'Ubicación'.
- Control funciones de llamada** (Call control functions): A row of buttons for 'Aparcar' (Alt+F2), 'Transferir' (F2), 'Retener' (F4), 'Línea 1' (F5), 'Com.Alter.' (Alt+F7), 'Confer.' (Alt+F5), 'Descon.' (F7), and 'Cola esp.' (F8).
- Datos Tiempo Real** (Real-time data): A table showing 'Llam. en espera' (0), 'Operad. registr.' (1), 'Llam. atend. hoy' (0), and 'Operad. disp.' (1).
- Cola de espera de edición** (Editing queue): A table with columns for 'Conte...', 'Estado', 'Edic.', 'Dura...', 'Comuni...', 'Llamante', 'Destino', 'Comenta...', 'Cons...', and 'Conec...'.
- Area transferencia con botones marcación rápida** (Transfer area with quick dialing buttons): Includes 'Destino de marcación', 'Rápida' buttons (F6 Consulta, F8 Marcar), and 'Estado de la extensión' (Teléfono, No mol., Pend., Devs. dire., Devs. disp., Devs. ocup.).
- Control de estado, Extras y Teclas de Marcacion directa** (Status control, Extras, and direct dialing keys): Includes 'Vista gral Puestos Operadora', 'Estado' (Disponibles, No disp., Actividad), 'Extras' (CAP, IDEA), and 'Teclas de Marcacion directa' (F9 Fin. sesión, F10 Disponible, F11 No disp., F12 Actividad).
- Barra Estado** (Status bar): Shows 'Conectividad ok', 'Ningún mensaje', 'Curso Concierge, Usuario [Concierge]', 'Ext = +34954786588', 'Acerca d...', and 'jueves, 20 de mayo de 2021 14:12'.

# OpenScape Concierge V4

## Barra Estado



# OpenScape Concierge V4

## Vista gral Puestos de Operadora

- ▶ La división "Vista gral. Puestos operadora" proporciona información sobre valores estadísticos en tiempo real.
- ▶ Estos proporcionan información sobre, p. ej., la cantidad de llamantes en la cola de espera.

Vista gral Puestos Operadora			
Llam. en espera	1	Operad. registr.	1
Llam. atend. hoy	3	Operad. disp.	0

# OpenScape Concierge V4

## Estados (estados de enrutamiento)



**In. sesión:** el usuario inicia sesión en OpenScape Concierge. Con las teclas se muestra el estado actual.

Con **Fin. sesión** el usuario vuelve a finalizar sesión.

Con **Disponible** el usuario pasa a estar disponible. LED verde = estado disponible.  
Si se selecciona uno de los siguientes estados el LED pasa a rojo.

Con **No disponible** el usuario pasa a estar no disponible. LED verde = estado no disponible.

Si se selecciona uno de los otros estados el LED pasa a rojo.

Con **Actividad** el usuario pasa a estar en actividad. LED verde = estado actividad.  
Si se selecciona uno de los otros estados el LED pasa a rojo.

# OpenScape Concierge V4

## Cola de espera de Llamadas

- ▶ Las llamadas en espera se ven en la **Cola de espera de llamadas** cuando el usuario ha "iniciado sesión". Esto se realiza haciendo click en el botón de Inicio de session, como se ha explicado en la anterior diapositiva.
- ▶ **Con OpenScape Contact Center:** Las llamadas son distribuidas **automáticamente** por OSCC.
- ▶ En el estado Conversación, no disponible, ó actividad, una llamada puede reservarse en la cola haciendo click en "**Reservar**".

Cola de espera	Duración	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por	Reservar
Main (+49 (89) 789-368)	02:15	+491797812717	1	Unify		
Main (+49 (89) 789-368)	02:39	Mrs. Wang, S...	1	Unify		

Llamada personal	Duración	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por	Contestar
Llamada para mí (+...	00:46	+49697930912...	0	Privado		

Con OSCC, el agente puede **reservar** la llamada para él

Las llamadas pueden agruparse en la cola de espera de llamadas. Esto se realiza haciendo click en la casilla de agrupar por columna.

**Llamadas personales (extension privada)** para los operadores se muestra en la parte inferior de la vista.

Las llamadas personales pueden aceptarse con "Contestar" independientemente del estado que se tenga.

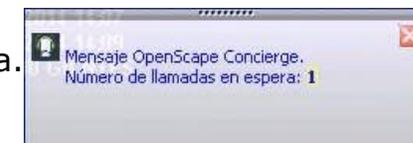
El usuario del puesto de operadora acepta la **llamada** asignada para él pulsando "**Enter**". Cuando está "Sonando", esta llamada se le señala visualmente con el símbolo del auricular del teléfono parpadeando.



Si un llamante espera más tiempo que el configurado , esto se muestra en color.

### Notificación de llamadas en espera

Si la aplicación **Concierge está minimizada o está activa en background**, una pequeña ventana de notificación en la parte inferior derecha de la pantalla indicará las llamadas en espera.



# OpenScape Concierge V4

## Funciones de Llamada



- ▶ **Aparcar:** Con **Aparcar** la llamada activa se aparca y es mostrada en la cola de procesamiento (arriba derecha).
- ▶ **Transferir:** La llamada, bien activa ó en estado de "retención", se transfiere al número de destino (campo **Destino**). En el estado de transferencia, la llamada se puede ver en la cola de procesamiento. El procedimiento puede cancelarse si la extensión destino no contesta.  
Si el número de destino está ocupado, la llamada automáticamente se **anexa**, esto es, el sistema espera hasta que el contacto requerido quede libre y se le pueda pasar la llamada. Durante ese tiempo la llamada está retenida por el Sistema, como no puede ser transferida.
- ▶ **Retener:** Pone la llamada activa en estado "Retención".
- ▶ **Línea 1:** sirve para recibir llamadas en la línea 1. Una llamada pendiente se señala por medio de un LED parpadeante. Cuando se contesta una llamada, la esquina de la función cambia de color verde a color rojo.
- ▶ **Com.Alter.:** se cambia entre la llamada en la línea 1 y la llamada en consulta.
- ▶ **Conferencia:** se pulsa para conectar a más interlocutores en una conferencia. Primero se marca al nuevo interlocutor y entonces se conecta a éste con la llamada existente por **Conferencia**.
- ▶ **Desconectar:** sirve para colgar la llamada activa.

# OpenScape Concierge V4

## Tecla INTRO y "Teclas de acceso rápido"

- ▶ En función de la situación del programa correspondiente, pulsando la tecla ENTER se activa la función que normalmente es la siguiente acción. Esta se marca en color (por defecto naranja).

### Ejemplos:

- Si ha cerrado session como usuario, puede registrarse pulsando la Tecla INTRO. 
- Un usuario no disponible se pone disponible con la Tecla INTRO. 
- Las llamadas entrantes pueden aceptarse con la Tecla INTRO. 
- Si está hablando e introduce un número de destino, puede pulsar INTRO para iniciar transferencia ciega ó de consulta. (Se puede configurar el tipo de transferencia).  O 
- Si está hablando y no se ha introducido el número de destino, puede presionar la tecla **INTRO** para desconectar la llamada. 
- Si su teléfono está libre y el campo de **número de destino** no está vacío, puede iniciar una llamada saliente pulsando la tecla **INTRO**. 

- ▶ Todos los botones se pueden operar también usando teclas y combinaciones de teclas ("hot keys") del teclado.

# OpenScape Concierge V4

## Cola de espera de edición (procesamiento) I

- ▶ Las llamadas que han sido aparcadas ó que están esperando por un abonado concreto se muestran en la **Cola de espera de edición**.

Cola de espera de edición										Privado ▾
Contestar	Estado	Edic.	Duración	Comunicación	Llamante	Destino	Comentario	Consola de operador	Conectar	
	<b>Aparcado</b>	...	01:15		Mrs. Wang, Susi (	Mr. D...		089112		
	<b>Aparcado</b>	...	00:07		Mr. Dr. Oneill, Sai			089112		

- ▶ Con la selección "Privado / General" , es posible controlar si se ven solo las llamadas en espera "propias" (privado) o "todas" (las del grupo).

- ▶ Haciendo clic en "**Contestar**" se recupera la llamada esperando asociada.

- ▶ Cuando se pasa el cursor del ratón por el campo Contestar, se muestra información detallada de esa llamada a través de una descripción emergente.

Cola de espera de edición										Privado	General
Cont...	Estado	Edic.	Dur...	Llamante	Destino	Com...	Consola d				
	<b>Aparcado</b>	...	02:58	+4969793091234				089111			
	<pre>Consola de operador      : 089111 Llamada para             : +49 (89) 789-368 - Main Llamante                  : Mrs. Wang, Susi (+) Número llamante          : +4969793091750 Destino                   : Mr. Master, Peter Número destino           : +49 (69) 79309-1755 En espera                 : False Número de teléfono aparcamiento:</pre>										

- ▶ El estado de la llamada esperando se muestra en el campo **Estado**. Si el llamante ha estado esperando por mas tiempo que un umbral definido, es resaltado en color.
- ▶ El tiempo de espera del llamante se muestra en el campo **Duración**.

# OpenScape Concierge V4

## Cola de espera de edición (procesamiento) II

Cola de espera de edición										Privado
Contestar	Estado	Edic.	Duración	Comunicación	Llamante	Destino	Comentario	Consola de operador	Conectar	
	P Aparcado	...	01:15		Mrs. Wang, Susi (	Mr. D...		089112		
	P Aparcado	...	00:07		Mr. Dr. Oneill, Sai			089112		

- ▶ Haciendo clic sobre el campo **Edic.** se pueden ver más detalles de la llamada y del abonado.
- ▶ **Llamante** y **Número llamado** muestran el número de teléfono del llamante así como el abonado a quién se debería transferir.
- ▶ En el campo **Comentario** se visualizan indicaciones breves y prácticas, que se han dispuesto de manera temporal para esta llamada ó llamante. Este comentario es inmediatamente visible a todos los agentes que ven esta llamada en la cola de espera de procesamiento.
- ▶ La **Consola operador** muestra el ID de la consola de operador que puso esta llamada en la cola de procesamiento.

The screenshot displays the 'Cola de espera de edición' interface. The main table shows a call with state 'Se transfiere', duration '00:12', and caller 'Mr. Dr. Oneill, Samuel (+49 (89) 7007-21...'. Below the table, a 'Nueva transferencia para la conversación:' dialog is open, showing the caller's number '+49 (89) 7007-21467 - Mr. Dr. Oneill, Samuel' and the number to be transferred to '+49 (89) 789-368 - Switchboard AAA'. The 'Destino de marcación' field is set to '+49 (69) 79309-1750' with the name 'Mrs. Wang, Susi (+)'. The 'Estado de la extensión' section shows the phone is 'Fuera de servicio' (Out of service) with 0 pending calls. At the bottom, there are buttons for 'Nueva Transf.' (Ctrl+Alt+F4) and 'Transf. Cancelar' (Ctrl+Alt+F11).

Dos llamadas se pueden unir usando el campo **Conectar**. Esto posibilita que una llamada activa se pueda conectar con una llamada que esté esperando en la cola de procesamiento. por ejemplo, cuando un llamante esté esperando a un contacto y el operador haya localizado a un compañero de ese contacto que quiere atender al llamante en lugar de él.

# OpenScape Concierge V4

## Tipo de llamada, Numero llamado e Interlocutor

### ► Tipo de llamada y número llamado

- ❑ En el campo **Tipo de llamada, número llamado** se muestra la información disponible sobre la llamada actual.
- ❑ **Tipo:** dá información sobre el tipo de llamada, p.ej. Servicio Llamada, directa, Llamada de servicio y otros
- ❑ **Para:** muestra el número de teléfono que fue marcado
- ❑ **Nombre:** muestra el nombre introducido en la base de datos de OpenScape Concierge para el número de teléfono marcado (si existe).

Tipo de llamada, número llamado	
Tipo	ServicioLlamada
Para	+49 (89) 789-400
Nombre	Switchboard

### ► Interlocutor

- ❑ Los **campos de datos del cliente** son listados en el área del **Interlocutor**. Si el número de teléfono del llamante es transmitido y almacenado en la base de datos de OpenScape Concierge, entonces se muestran, en adicción al número de teléfono y el nombre, la empresa y la ubicación, así como, si está disponible, una foto.
- ❑ En el campo **Comentario** puede añadirse información relativa al llamante, que puede ser relevante para otros puestos de operadora en el caso de devoluciones de llamadas / recuperaciones de llamadas de la cola de espera de aparcamiento.

Tipo de llamada, núm. llamado	Interlocutor		
Tipo	Llamada de servicio	Número	+49 (69) 79309-1750
Para	+49 (89) 789-368	Nombre	Mrs. Wang, Susi (+)
Nombre	Switchboard AAA	Empresa	TestCO
		Ubicación	Frankfurt
Comentario			
Patient ID	485677	Station	23b
		Admission Date	12.05.15

# OpenScape Concierge V4

## Destino de marcación

- ▶ El **número de teléfono a ser marcado** se muestra como **Destino de marcación**.
- ▶ Este puede ser introducido directamente, transferido mediante arrastrar y soltar, u obtenido durante la búsqueda en la agenda telefónica tras seleccionar un abonado.
- ▶ El **nombre** del contacto se muestra si es encontrado en la agenda telefónica.
- ▶ Para extensiones del propio sistema telefónico, el **estado** de la extensión así como también información sobre si se ha configurado un no molestar o un desvío de llamada se puede encontrar. El último se puede además sobrescribir cuando se requiera.  
**Nota:** en el campo destino de marcación puede mostrarse una propuesta para el último destino de marcación.
- ▶ **Repetición de marcado:** el campo número de destino tiene una lista desplegable para "repetición de marcado" de los últimos 20 números de teléfono marcados desde el último arranque del programa.
- ▶ **DTMF:** haciendo clic sobre el símbolo DTMF  se abre el teclado numérico. Durante una llamada, la introducción de dígitos por DTMF se puede realizar via el teclado numérico.
- ▶ **Consulta** se usa para anunciar de la transferencia de la llamada al destino o para hacerle una pregunta mientras la llamada original está retenida.
- ▶ **Marcar:** inicia una llamada.

Destino de marcación

→ +49 (69) 79309-1721 x 

Bianchi, Fred 

ONS  Invaldar protección y RLL

Estado de la extensión:

Estado UC  No molestar

Teléfono  Libre

No mol.

Pend. 0

Desv. dire.

Desv. disp.

Desv. ocup.

[Detalles](#) [Desvío](#) [Grupos de habilidades](#) [Llamada de búsqueda](#)

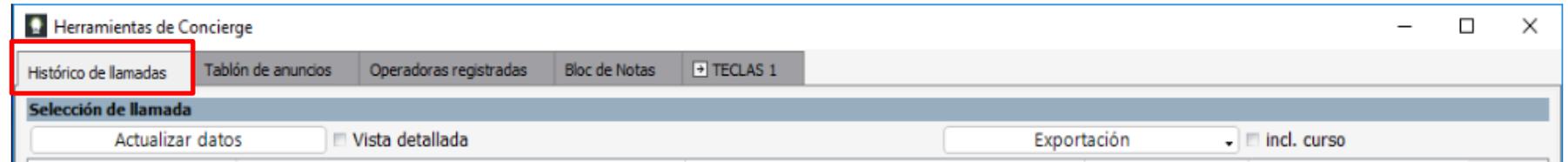
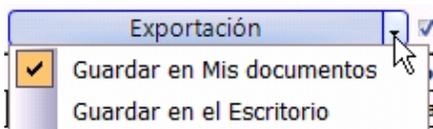
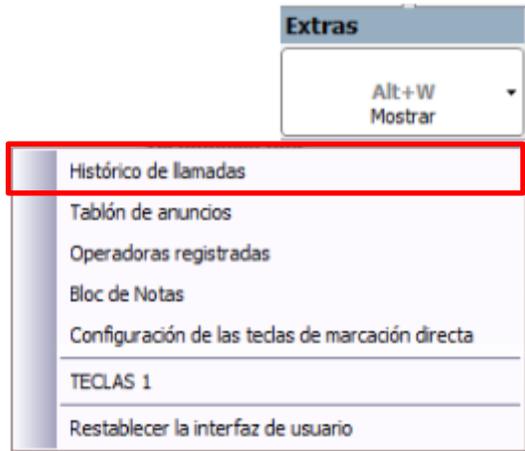
F6 Consulta

F8 Marcar

# OpenScape Concierge V4

## Extras – Histórico de llamadas

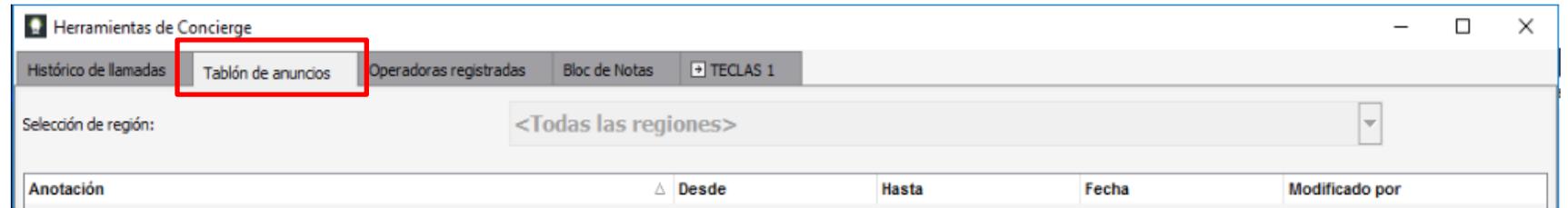
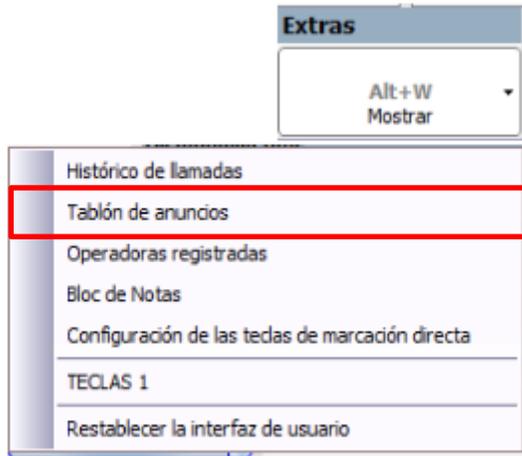
Justo al lado de los botones de Estado (estado de enrutamiento) está el botón **Extras**. Si se pincha en la flecha lateral, muestra una lista de las opciones configuradas como herramientas de Concierge. Si se pulsa en cualquiera de estas opciones ó directamente sobre el botón *Mostrar*, se abre la ventana de herramientas de Concierge.



- ▶ **Histórico de llamadas:** muestra un historial completo de las llamadas recientes y la actividad de la operadora.
- ▶ Las entradas pueden actualizarse haciendo clic en el botón **Actualizar datos**.
- ▶ Active la casilla de verificación **Vista detallada** para visualizar otros datos de llamada.
- ▶ El historial de llamadas se divide en dos secciones. La parte superior **Selección de llamada** recopila los contactos iniciales con los clientes. La sección inferior se divide en la pestaña **Historial de llamadas** y el **Historial de correo electrónico**.
- ▶ La pestaña **historial de llamadas** proporciona información detallada de cada fase individual del panel de transacciones para una llamada marcada en la sección superior.
- ▶ Haciendo doble clic en un número de teléfono del historial de llamadas, se puede: iniciar una llamada, transferirse, ó consultarse.
- ▶ El historial de llamadas puede **exportarse** a un archivo .csv al escritorio ó a una carpeta de documentos. Si selecciona  **incl. curso** se creará un segundo archivo que contendrá las transacciones detalladas.

# OpenScape Concierge V4

## Extras – Tablón de anuncios



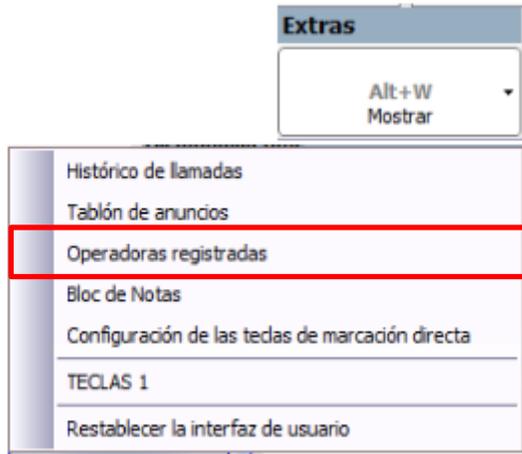
- ▶ **El Tablón de anuncios:** sirve para mostrar mensajes relacionados con el operador. Por ejemplo, sobre disponibilidad restringida debido a mensajes de la compañía, obras de construcción, horarios flexibles, tareas de mantenimiento en el sistema telefónico, etc.
- ▶ Los usuarios de OpenScape Concierge tienen la posibilidad de crear, modificar ó borrar las entradas del tablón de anuncios.



- ▶ Las entradas en el tablón de anuncios serán visibles por todos los operadores del Tenant/Mandante, a diferencia del Bloc de notas, que sólo será visto individualmente por cada operador.

# OpenScape Concierge V4

## Extras – Operadoras registradas

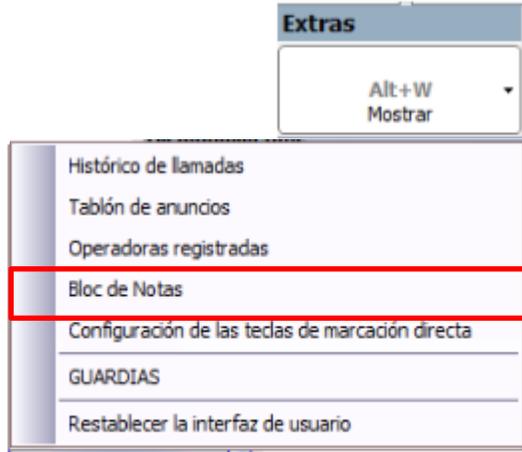


Nombre	Comentario	Extensión	Estado puesto operadora
SAS-CAD-003, OPERADORA 3		+34956032243	No disponible
SAS-CAD-003, OPERADORA 2		+34956032001	Disponible - Libre

- ▶ **Operadoras registradas:** muestra el estado de los operadores del grupo/sede en tiempo real.
- ▶ Simplemente haciendo doble clic en una entrada se puede establecer conexión con el operador.

# OpenScape Concierge V4

## Extras – Bloc de Notas



Herramientas de Concierge

Historico de llamadas | Tablón de anuncios | Operadoras registradas | **Bloc de Notas** | GUARDIAS

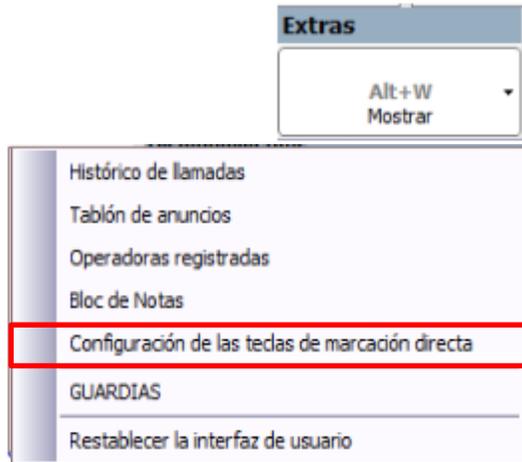
Arrastre un título de columna aquí para agrupar según la columna

Anotación				Contacto		Recordatorio		
Tipo	Nombre	Comentario	Actualizado el	Número de teléfono	Marcar	Recordatorio	Fecha	Alarma
Recordatorio			4/11/2016 2:59:27 PM				4/12/2016	<input checked="" type="checkbox"/>
Anotación	Emma	Training	4/11/2016 2:44:55 PM	+49897007555	<input type="checkbox"/>	5 min.	4/11/2016 2:44:5...	<input type="checkbox"/>
Contacto	Paul	Meeting	4/11/2016 2:38:18 PM	+49897070745645	<input type="checkbox"/>	1 min.	12/2/2015 1:22:4...	<input type="checkbox"/>
Recordatorio		Server update	4/11/2016 2:38:40 PM			1 min.	12/2/2015 10:22:...	<input type="checkbox"/>
Recordatorio	Tim	Meeting	4/11/2016 2:38:53 PM	+496979307198400	<input type="checkbox"/>	20 min.	3/14/2016 1:52:1...	<input type="checkbox"/>

- ▶ **El bloc de notas:** está pensado para entradas personales. Muestra, por ejemplo, notas, contactos y recordatorios.
- ▶ La columna **Anotación** sirve para guardar información.
- ▶ La columna **Contacto** refuerza las opciones de almacenamiento para datos de contacto privados. Si se guarda una anotación como **Contacto** y si existe un número de teléfono para este contacto, puede marcarse directamente desde los contactos. Si está libre, el número de teléfono se marca haciendo clic en el símbolo del teléfono. Cuando está retenida, al hacer clic en el símbolo del teléfono se activa una consulta mientras que para las llamadas activas, hacer clic en el símbolo del teléfono inicia una transferencia ciega.
- ▶ Puede guardarse una fecha en tipo de **Recordatorio**. Si la alarma de recordatorio está activa, el recordatorio aparecerá en una ventana de mensaje en el momento especificado.
- ▶ Si se establece un recordatorio, este aparecerá en la barra de estado de la aplicación Concierge en el momento configurado.

# OpenScape Concierge V4

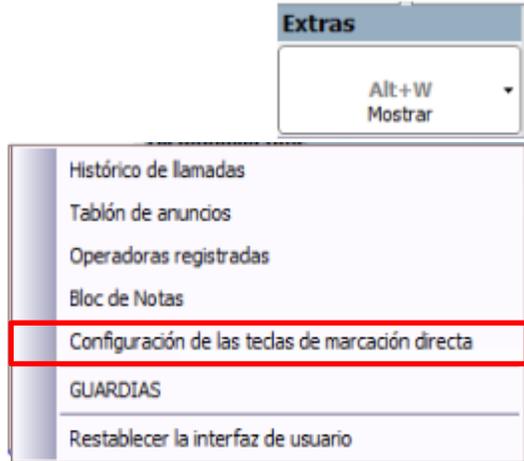
## Extras – Campos de marcación directa / teclas rápidas I



- ▶ A través del botón "Extras" desde la propia aplicación de Concierge, si la operadora tiene asignada una Configuración de botones de marcación directa por el Administrador desde la aplicación Data Center, esta puede modificarla a través de "**Configuración de las teclas de marcación directa**".
- ▶ Se abre la aplicación de configuración de botones, donde se pueden configurar como máximo **252 teclas de marcación directa**, distribuidas en 6 pestañas por defecto, pero configurable, incluidas la función de lámpara de ocupación y 20 botones de marcación rápida visibles permanentemente.
- ▶ Cualquier desvío de llamada insertado se muestra en ambos tipos de botones.
- ▶ Haciendo **un solo clic** sobre la superficie de pulsación pueden transferirse llamadas con consulta o directamente, pueden aceptarse llamadas o puede llamarse al número de teléfono indicado.

# OpenScape Concierge V4

## Extras – Campos de marcación directa / teclas rápidas II

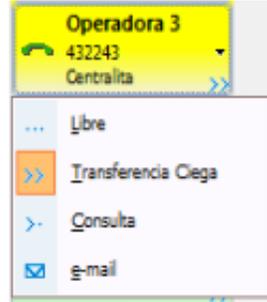
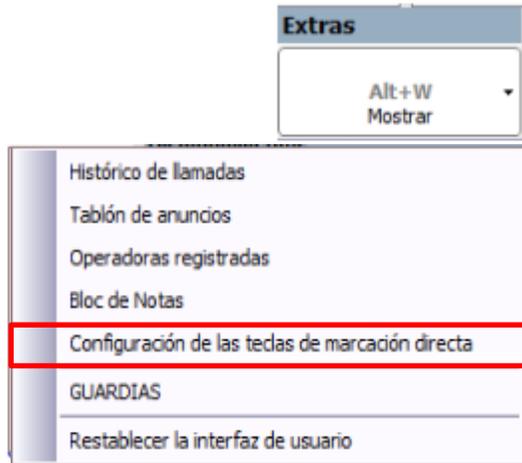


- ▶ Cada una de las pestañas de marcación directa puede **activarse como ventana independiente** a partir de la ventana de Concierge. Esto se realiza mediante la flecha que se encuentra al lado del nombre de la pestaña. La **vista independiente** puede restaurarse cerrando la correspondiente ventana.
- ▶ Un símbolo indica el actual **estado de la extensión**
- ▶ La descripción emergente aparece cuando se pasa el cursor del ratón sobre el objeto correspondiente. Según el estado de la extensión, es visible información sobre cada herramienta. Por ejemplo, en estado de reposo se visualiza el **nombre completo**. Cuando **suena** el teléfono se visualiza el número de teléfono y, en su caso, otros **datos de contacto del llamante**. Durante la llamada solamente se muestra el estado "Ocupado" sin más información detallada.

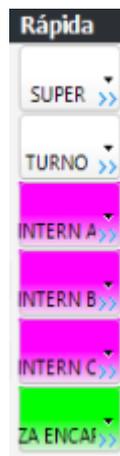
Símbolo	Función
	La conexión está libre
	La conexión está ocupada
	La conexión está fuera de servicio
	La conexión está sonando y es posible atender de llamada
	La conexión está sonando y <b>no</b> es posible atender la llamada
	La conexión no puede supervisarse debido a que, por ejemplo, el número de teléfono no se ha guardado correctamente.
	Error de control y punto de control no se han configurado correctamente o no tienen una licencia válida.
	La conexión tiene un desvío de llamada activado

# OpenScape Concierge V4

## Extras – Campos de marcación directa / teclas rápidas III



- ▶ Los botones tienen asignada previamente una de las funciones. Con la flecha desplegable situada a la derecha del botón puede seleccionarse una función diferente.
- ▶ Cuando la extensión propia esté libre, se adopta y se marca el número de teléfono guardado como destino en el campo correspondiente.
- ▶ Si está ocupada, estarán disponibles las siguientes funciones:
  - "Libre" transfiere el número de teléfono al campo de destino.
  - La opción "transferencia ciega" transfiere la llamada mediante transferencia directa
  - La opción "Consulta" es el resultado de consultar con el contacto seleccionado.



- ▶ Las teclas rápidas están **siempre visibles** en el interfaz de Concierge.
- ▶ Son un subconjunto de teclas de marcación directa, tienen las mismas funciones y se pueden ver **a la derecha** junto al destino **en el borde**.



**Junta de Andalucía**

Consejería de la Presidencia,  
Administración Pública e Interior