



Guía del usuario de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Versión 10.0.1
18 noviembre , 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y los números de fax se encuentran en el sitio web de Cisco, en la siguiente dirección: www.cisco.com/go/offices.

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE APARECEN EN EL PRESENTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO. LAS DECLARACIONES, INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN ESTE MANUAL SE CONSIDERAN EXACTAS PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA. LA APLICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS PRODUCTOS QUEDA BAJO TOTAL RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO SE EXPONEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN DISTRIBUIDO CON EL PRODUCTO Y ESTÁN INCLUIDAS EN ESTE DOCUMENTO MEDIANTE ESTA REFERENCIA. EN CASO DE QUE NO ENCUENTRE LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, PÓNGASE EN CONTACTO CON SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación por parte de Cisco de la compresión de encabezado TCP es una adaptación de un programa desarrollado en la Universidad de California, Berkeley (UCB), como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Reservados todos los derechos. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA ESTABLECIDA POR LA PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTACIÓN Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN “TAL CUAL”, CON TODOS SUS POSIBLES DEFECTOS. CISCO Y LOS PROVEEDORES ANTERIORMENTE MENCIONADOS NIEGAN CUALQUIER GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN A UN FIN DETERMINADO E INCUMPLIMIENTO, O QUE PUEDAN SURGIR DE UN PROCESO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO NI SUS PROVEEDORES ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUCIONAL O ACCIDENTAL, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS Y LA PÉRDIDA O DAÑOS EN LOS DATOS DERIVADOS DEL USO INDEBIDO DE ESTE MANUAL, AUN CUANDO CISCO O SUS PROVEEDORES HAYAN SIDO AVISADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUZCAN DICHOS DAÑOS.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, el logotipo de Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (diseño), Flipshare (diseño), Flip Ultra y Welcome to the Human Network son marcas comerciales; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store y Flip Gift Card son marcas de servicios; y Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, el logotipo de IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx y el logotipo de WebEx son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. o sus filiales en Estados Unidos y algunos países.

El resto de las marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio web es propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra “partner” (socio) no implica la existencia de una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (0907R)

Las direcciones y los números de teléfono de protocolo de Internet (IP) utilizados en este documento no tienen por qué ser direcciones ni teléfonos reales. Los ejemplos, la visualización de resultados de comandos, los diagramas de topología de red y otras figuras incluidas en el documento se muestran solo con fines ilustrativos. La presencia de direcciones IP o números de teléfono reales en los ejemplos debe considerarse totalmente fortuita e involuntaria.

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© 2013 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.



Prólogo vii

CHAPTER 1

Introducción 1-1

Accesibilidad para usuarios con discapacidad	1-1
Utilización del teclado	1-1
Descripciones de teclas	1-2
Funciones adicionales	1-3
Inicio de sesión	1-5
Poner en no disponible (F10)	1-8
Interfaz	1-9
Barra de menús	1-10
Colas (F9)	1-10
Llamadas entrantes en cola (F8)	1-11
Directorios (F3)	1-12
Directorio lleno	1-12
Grupos de directorios personales (F4)	1-15
Creación de grupos de directorios personales	1-15
Visualización de los detalles del grupo de directorios personal	1-17
Modificación de grupos de directorios personales	1-17
Eliminación de grupos de directorios personales	1-17
Adición de contactos a directorios	1-18
Eliminación de contactos de los directorios	1-19
Barra de herramientas Control de Llamadas	1-20
Llamadas en curso (F5)	1-21
Llamadas activas (F7)	1-22
Llamadas aparcadas	1-23
Marcación rápida (F6)	1-24
Adición de entradas a la zona Marcación rápida	1-24
Eliminación de entradas de la zona Marcación rápida	1-25
Actualización de entradas en la zona Marcación rápida	1-26
Barra de estado	1-26
Actividades frecuentes	1-26
Marcación de un número	1-27
Búsqueda de contactos en los directorios	1-27
Búsqueda lateral (Ctrl-F2)	1-28

CHAPTER 2

Personalización de Cisco Unified Attendant Console 2-1

- General 2-1
- Visualizar 2-3
- Presencia 2-5
- Marcando 2-6
- Transferencias de llamada 2-6
- Aparcamiento de llamadas 2-7
- Silenciar 2-7
- Tonos 2-8
- Directorio 2-9
- Grupos de directorios personales 2-10
- Números alternativos 2-12
- Encabezados de campo 2-12
- Clasificación secundaria 2-14
- Búsqueda filtrada 2-15
- Registro 2-16
- Avanzadas 2-17

CHAPTER 3

Uso de Cisco Unified Attendant Console 3-1

- Respuesta a llamadas 3-2
 - Responder siguiente 3-2
 - Búsqueda selectiva 3-3
 - Distribución forzosa 3-4
 - Reenvío de llamadas del directorio 3-4
 - Números alternativos y Estado de presencia 3-5
 - Control de llamadas 3-6
- Transferencia de llamadas 3-7
 - Transferencia a ciegas a un número conocido 3-7
 - Transferencia a ciegas a un contacto del directorio 3-8
 - Inicio de una transferencia de consulta 3-9
 - Transferencia de consulta a un número conocido 3-9
 - Transferencia con consulta a un contacto del directorio 3-10
- Realización de llamadas 3-11
 - Realización de llamadas internas 3-12
 - Realización de llamadas externas 3-12
- Retención de llamadas 3-12
- Recuperación de llamadas retenidas 3-13

Silenciamiento de llamadas	3-14
Aparcamiento de llamadas	3-14
Recuperación de llamadas aparcadas	3-15
Creación de conferencias	3-15
Restablecimiento de llamadas	3-16
Activación y desactivación de llamadas	3-16
Control de llamadas devueltas	3-16
Proporción de FAC y CMC	3-17
Código de autorización obligatoria (FAC)	3-18
Código de cliente (CMC)	3-18
Borrado de llamadas	3-18
Uso del modo de emergencia	3-19
Envío de mensajes de e-mail	3-20
Visualización del estado de la llamada	3-20
Visualización y uso de los detalles de contacto	3-22
Contactos de e-mail	3-23
Marcación de números externos	3-23
Definición de números alternativos	3-24
Edición de detalles de contacto	3-24
Adición de mensaje de ausencia e información de contacto	3-25
Visualización del estado de presencia de Cisco Unified	3-26
Visualización del estado de presencia de Microsoft	3-27

INDEX



Prólogo

Esta guía describe el cliente de Cisco Unified Attendant Console: una aplicación de Windows que funciona exclusivamente con Cisco Unified Communications Manager para ofrecerle la función de centralita a su equipo.

Cisco Unified Attendant Console le permite responder a llamadas de varias colas y transferirlas a extensiones. También le permite estacionar y recuperar llamadas, así como crear llamadas de conferencia.

Objetivo de esta guía

Esta guía describe cómo:

- Configurar Cisco Unified Attendant Console
- Utilizar Cisco Unified Attendant Console para realizar, responder, retener, recuperar y transferir llamadas, así como para realizar llamadas de conferencia

Destinatarios de esta guía

El documento se dirige a los usuarios de Cisco Unified Attendant Console y al personal encargado de su formación.

Organización

Esta guía incluye los capítulos siguientes:

Sección	Título	Descripción
1	Introducción	En esta sección, se explica la interfaz de Cisco Unified Attendant Console, y cómo iniciar la aplicación e iniciar sesión en ella.
2	Personalización de Cisco Unified Attendant Console	En esta sección, se explica cómo configurar y personalizar la aplicación.
3	Uso de Cisco Unified Attendant Console	En esta sección, se explica cómo realizar, responder, borrar, retener y transferir llamadas, así como tomar notas.

Convenciones

Este documento utiliza las convenciones siguientes:

Convención	Indicación
f fuente negrita	Los comandos, las palabras clave y el texto introducido por el usuario se muestran en negrita .
<i>f fuente cursiva</i>	Los títulos de documentos, términos nuevos o enfatizados y argumentos para los que el usuario proporciona valores aparecen en <i>cursiva</i> .
[]	Los elementos que aparecen entre corchetes son opcionales.
{ x y z }	Las palabras clave alternativas necesarias se agrupan entre llaves y se separan mediante barras verticales.
[x y z]	Las palabras clave alternativas opcionales se agrupan entre corchetes y se separan mediante barras verticales.
cadena	Conjunto de caracteres sin comillas. No coloque una cadena entre comillas; si lo hace, la cadena incluirá esas comillas.
f fuente courier	Las sesiones del terminal y la información que muestra el sistema aparecen en la fuente <i>courier</i> .
< >	Los caracteres no imprimibles, como las contraseñas, aparecen entre paréntesis angulares.
[]	Las respuestas predeterminadas a los mensajes del sistema se muestran entre corchetes.
!, #	Un signo de exclamación (!) o el signo de almohadilla (#) al comienzo de una línea de código indica una línea de comentario.



Nota

Indica *información que el lector debe tener en cuenta*.



Sugerencia

Indica *que la información siguiente le ayudará a solucionar un problema*.



Precaución

Indica *que el lector debe tener cuidado*. En estos casos, existe la posibilidad de que haga algo que podría dañar el equipo o provocar la pérdida de datos.



Atajo

Indica *que la acción que se describe ahorra tiempo*. Puede ahorrar tiempo si realiza la acción que se describe en el párrafo.



Advertencia

Indica *que el lector debe tener cuidado*. En esta situación, puede realizar una acción que provoque lesiones corporales.

Obtención de documentación y envío de una solicitud de servicio

Para cosechar información sobre la obtención de documentación, el envío de una solicitud de servicio y la recopilación de información adicional, consulte la publicación mensual *What's New in Cisco Product Documentation*, que también enumera toda la documentación técnica nueva y revisada de Cisco :

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Suscríbase a *What's New in Cisco Product Documentation* mediante RSS y configure el envío del contenido directamente a su escritorio mediante una aplicación de lectura. Los RSS son un servicio gratuito. Cisco es compatible actualmente con RSS Versión 2.0.





Introducción

Cisco Unified Attendant Console debe tener instalado y configurado el hardware y el software de telefonía pertinente. Para obtener más información, consulte *la Administration e Installation Guide de Cisco Unified Attendant Console*. Póngase en contacto con el administrador del sistema para configurar su sistema.

Accesibilidad para usuarios con discapacidad

Cisco Unified Attendant Console proporciona funciones de accesibilidad que facilitan el uso de la aplicación a los usuarios invidentes y con problemas de visión.

Cisco Unified Attendant Console permite personalizar el aspecto de la aplicación, lo que facilita a los usuarios con visión reducida el ajuste de la apariencia de la consola. Esto permite a los usuarios trabajar del modo que les resulte más cómodo. Para acceder a los parámetros de la consola, seleccione **Opciones > Preferencias** u **Opciones > Tamaño de fuente** en la barra de menús. Para obtener más información, consulte [Capítulo 2, “Personalización de Cisco Unified Attendant Console Advanced”](#).

Puede controlar la consola tanto con el ratón como con el teclado. Muchos controles de la interfaz son iconos, que muestran información sobre la herramienta al colocar el cursor del ratón sobre ellos.

También puede utilizar Cisco Unified Attendant Console con un complemento de lector de pantalla denominado "JAWS". El lector de pantalla proporciona información sobre el estado de la consola del operador, así como la posibilidad de leer el texto en su interfaz.

Cisco Unified Attendant Console también incluye ayuda contextual. Para obtener ayuda específica sobre una ventana o una zona, solo tiene que pulsar **F1**.

Para obtener más información acerca del programa de accesibilidad de Cisco, póngase en contacto con nosotros a través del siguiente vínculo:

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Utilización del teclado

La mayoría de las operaciones se pueden realizar utilizando el ratón; sin embargo, también se puede utilizar el teclado para llevar a cabo las operaciones de control de llamada. La [Tabla 1-1](#) muestra las teclas de función que se pueden emplear para utilizar Cisco Unified Attendant Console.

Descripciones de teclas

Tabla 1-1 **Descripciones de teclas**


Nombre de la tecla	Descripción
Flecha arriba	Desplazarse hasta el inicio de una lista.
Flecha abajo	Desplazarse hasta el final de una lista.
Flecha izquierda	Desplazarse hacia la izquierda en una lista o seleccionar el elemento de la izquierda.
Flecha derecha	Desplazarse hacia la derecha en una lista o seleccionar el elemento de la derecha.
Tab	Desplazarse de izquierda a derecha y desde arriba hacia abajo por las partes de la consola.
Mayús-Tab	Desplazarse de derecha a izquierda y desde abajo hacia arriba por las partes de la consola.
F1	Mostrar Ayuda.
F2	Estado de Números alternativos, Indicador luminoso de ocupación (BLF) y Presencia. BLF muestra el estado de otras extensiones (ocupado, sonando, disponible).
F3	Moverá el cursor al primer campo de búsqueda de la zona Directorio.
Mayús-F3	Borrar los resultados de la búsqueda que se muestran en el directorio activo. Nota: También puede borrar los resultados de la búsqueda haciendo clic en  .
F4	Crea un grupo de directorios personal.
Mayús-F4	Editar un grupo de directorios personal existente.
F5	Zona Progreso de llamadas.
F6	Zona de marcaciones rápidas.
F7	Zona Llamadas activas.
F8	Zona Llamadas en cola (llamadas entrantes).
F9	Zona Colas.
F10	Poner en no disponible.
F12	Detalles de contacto.
Retroceso	Borra los dígitos al escribir un número de contacto.
Insertar	Pone en espera. Utilizado para poner una llamada en espera en una extensión ocupada.
Supr	Restablece. Vuelve a intentar una llamada.
AvPág	Retener/Recuperar. Cualquier llamada devuelta a la zona Progreso de llamadas (por ejemplo, las llamadas no respondidas o aparcadas) se recuperará del mismo modo.
Intro	Conectarse/Borrar. Conecta la llamada o la borra en función de la transacción operativa que esté en curso.

Tabla 1-1 *Descripciones de teclas*

Nombre de la tecla	Descripción
Más (+)	Responder siguiente/Activar-desactivar. Responde a la siguiente llamada de máxima prioridad o, al ofrecerse una llamada, permite activar/desactivar la llamada entrante o el destinatario de la llamada. Si una cola tiene la opción Distribución forzosa activada, la llamada se moverá a la zona Llamada activa (F7) sin pulsar Más.
Menos (-)	Cancela la consulta. Tras ofrecer una llamada, si el destinatario de la llamada la rechaza, al pulsar la tecla se retirará al destinatario y la llamada entrante se sitúa en el circuito.
Inicio	Aparcamiento de llamadas. Pulse esta tecla para aparcar una llamada en un número de extensión de aparcamiento.
Fin	Conferencia. Se utiliza para comenzar el procedimiento de conferencia y, a continuación, añadir participantes.
Tecla de menú	Mostrar el menú contextual de la sección seleccionada de la interfaz de Cisco Unified Attendant Console. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para marcar el elemento y pulse Intro para seleccionarlo.
Barra espaciadora	Eliminar el número durante el proceso de marcación.
Alt-<número>	Mostrar el directorio seleccionado. El <número> es un número entero del intervalo de 1 a 10, que selecciona la ficha correspondiente.

Funciones adicionales

Puede realizar funciones adicionales con la combinación de la tecla **Ctrl** con otras. Esto se explica en la [Tabla 1-2](#).

Tabla 1-2 *Funciones de la tecla Ctrl*

Combinación de teclas	Función
Ctrl-F2	Mostrar la búsqueda lateral (ficha Cruce) en los directorios. Debe activarse en Preferencias.
Ctrl-F4	Eliminar un grupo de directorios personal.
Ctrl-F5	Mostrar mis llamadas en retollamada automática
Ctrl-E	Poner las colas en modo de emergencia de manera forzosa.
Ctrl-I	Mostrar el cuadro de diálogo de inicio de sesión.
Ctrl-M	Enviar un e-mail a un usuario de la extensión que no responde a una llamada.
Ctrl-O	Finalizar la sesión del sistema del operador de Attendant Console.
Ctrl-Q	Silenciar una llamada cuando se realizan ciertas acciones. Se configura en Preferencias y las acciones incluyen <i>realizar búsquedas, pulsar teclas numéricas para marcar números o cambiar o seleccionar pantallas de directorio</i> .
Ctrl-R	Recuperar una llamada.

Tabla 1-2 Funciones de la tecla Ctrl

Combinación de teclas	Función
Ctrl-F2	Mostrar la búsqueda lateral (ficha Cruce) en los directorios. Debe activarse en Preferencias.
Ctrl-F4	Eliminar un grupo de directorios personal.
Ctrl-F5	Mostrar mis llamadas en retrollamada automática
Ctrl-E	Poner las colas en modo de emergencia de manera forzosa.
Ctrl-I	Mostrar el cuadro de diálogo de inicio de sesión.
Ctrl-M	Enviar un e-mail a un usuario de la extensión que no responde a una llamada.
Ctrl-O	Finalizar la sesión del sistema del operador de Attendant Console.
Ctrl-Q	Silenciar una llamada cuando se realizan ciertas acciones. Se configura en Preferencias y las acciones incluyen <i>realizar búsquedas, pulsar teclas numéricas para marcar números o cambiar o seleccionar pantallas de directorio.</i>
Ctrl-T	Agregar un contacto.
Ctrl-Tab y Ctrl-Mayús-Tab	Seleccionar la ficha de un directorio anterior, o la siguiente, y mostrar los detalles de contacto.

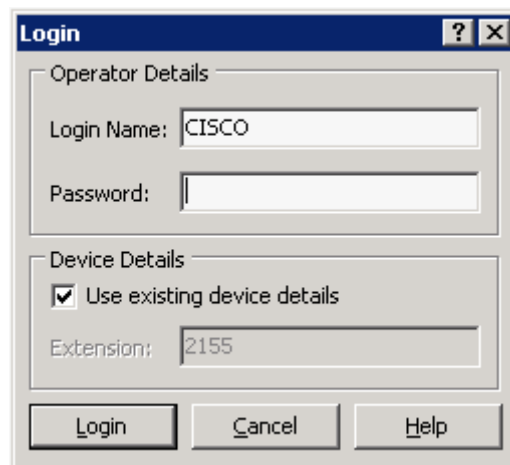
Inicio de sesión

Debe iniciar sesión en la aplicación con el **nombre de inicio de sesión, la contraseña y el número de la extensión**. Cada usuario tiene una identidad única para iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console. Al iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console, también se inicia sesión en Cisco Unified Attendant Console Advanced Server. Una vez que haya iniciado correctamente la sesión, puede procesar las llamadas internas y externas.

Para iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console, lleve a cabo los siguientes pasos:

- Paso 1** Pulse **Ctrl-I** o seleccione **Archivo > Inicio de sesión**; se abrirá la ventana **Inicio de sesión**. La [Figura 1-1](#) muestra la ventana Inicio de sesión.

Figura 1-1 Ventana Inicio de sesión



- Paso 2** Escriba el **Nombre de inicio de sesión** y la **Contraseña**.
- Paso 3** Seleccione **Usar detalles del dispositivo existentes** para volver a utilizar la extensión que utilizó en la última sesión o introduzca una **extensión**.
Si selecciona **Usar detalles del dispositivo existentes**, al iniciar sesión en la aplicación, se ignorarán todos los duplicados que existan en Cisco Unified Communications Manager y no se le mostrará el cuadro de diálogo en [Figura 1-2 en la página 1-7](#). Si desea utilizar un número diferente, anule la selección de Usar detalles del dispositivo existentes e introduzca una **extensión**.
- Paso 4** Haga clic en **Inicio de sesión**.

La [Tabla 1-3](#) explica los campos que se visualizan en la ventana *Inicio de sesión*.

Tabla 1-3 Campos de la ventana Inicio de sesión

Campo	Ejemplo	Descripción
Nombre de inicio de sesión	OPERADOR1	Debe proporcionar un nombre de inicio de sesión para iniciar una sesión en la aplicación.
Contraseña	***	La contraseña es necesaria para un inicio de sesión seguro.
Extensión	1000	Introduzca el número de extensión que va a utilizar para administrar llamadas.

Si inicia sesión en una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console, que cuenta con un servidor del publicador (principal) y de suscriptor (secundario), la aplicación se conecta al último servidor al que se conectó por última vez. Si se produce un error en el servidor del publicador predeterminado, la aplicación transferirá la información existente al servidor de suscriptor en cuanto no haya ninguna llamada activa. Si la aplicación no puede conectarse al servidor del publicador durante el inicio de sesión, se le informará de que este se efectuará en el servidor de suscriptor. Si la aplicación no puede conectarse a ningún servidor, aparece un mensaje de error.



Nota

Cuando haya iniciado sesión en el servidor de suscriptor, no podrá realizar lo siguiente:

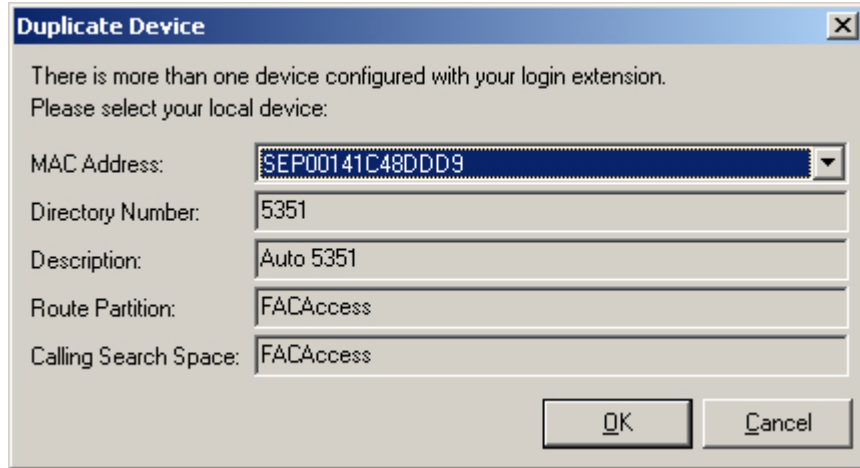
- Cambiar las preferencias del usuario.
- Crear, actualizar o eliminar contactos del directorio, incluidos los contactos del campo de indicador luminoso de ocupación (BLF) o los grupos de directorios personales. Tampoco podrá crear, actualizar o eliminar grupos de directorios personales.

Si el publicador queda disponible cuando haya iniciado una sesión en el suscriptor, se le preguntará si desea iniciar sesión en el publicador o permanecer en el suscriptor. Si se produce un error en el servidor de suscriptor cuando haya iniciado una sesión en él y el servidor del publicador está disponible, se le informará de que va a iniciar sesión en este último.

El número de extensión que se introduce durante el inicio de sesión es el **número principal** de un dispositivo. Es posible que el mismo número de extensión esté configurado como número principal para otro dispositivo en una división distinta. Para poder hacer una distinción entre los dos dispositivos configurados en el mismo número de extensión, se puede utilizar la dirección MAC para identificar cada dispositivo. Una dirección MAC es un identificador único para cada dispositivo.

Al iniciar sesión, si la extensión del operador introducida existe en varias divisiones o se comparte en la misma división de Cisco Unified Communications Manager, y *no* ha seleccionado **Usar detalles del dispositivo existentes**, aparece la ventana **Dispositivo duplicado**. Puede seleccionar una dirección MAC y ver los detalles relevantes del número de directorio o seleccionar el dispositivo adecuado, como se muestra en la [Figura 1-2](#).

Figura 1-2 Ventana *Dispositivo duplicado* con información sobre el dispositivo seleccionado



Si selecciona una dirección MAC, la siguiente información de la dirección MAC seleccionada aparecerá cuando se configure en Cisco Unified Communications Manager. Esta información se describe en la [Tabla 1-4](#).

Tabla 1-4 Campos de la ventana *Dispositivo duplicado*

Campo	Ejemplo	Descripción
Dirección MAC	SEP00141C48DDD9	Este campo especifica la dirección MAC. Se trata del único identificador para un dispositivo. Si existen varias instancias de número de directorio de un dispositivo en Cisco Unified Communications Manager, se utilizará la dirección MAC para identificar el dispositivo relevante.
Número de directorio	5351	Número utilizado por el operador para iniciar sesión.
Descripción	Auto5351	Este campo proporciona la descripción del dispositivo.
División de ruta	FACAccess	La división de la ruta en que está configurada la extensión.
Espacio de búsqueda de llamada	FACAccess	Espacio de búsqueda de llamada en el que está configurada la extensión.

Una vez seleccionada la extensión, la aplicación se inicializará mediante el número seleccionado. La extensión seleccionada se utilizará en las sesiones posteriores del mismo ordenador.

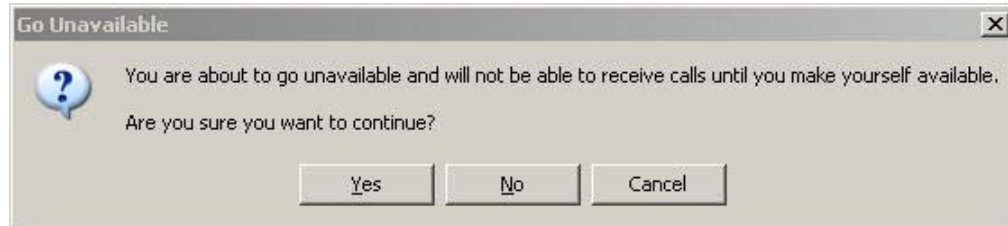

Nota

No se admiten *líneas compartidas* como teléfonos de operador.

Poner en no disponible (F10)

Si desea tomarse un descanso, ponga la aplicación en no disponible durante un tiempo determinado. Las llamadas seguirán apareciendo en Attendant Console, pero no podrá responderlas. La tecla de método abreviado para ponerse en no disponible es **F10**. [Figura 1-3](#) muestra la ventana **Poner en no disponible** que aparece al pulsar **F10**.

Figura 1-3 Ventana *Poner en no disponible*

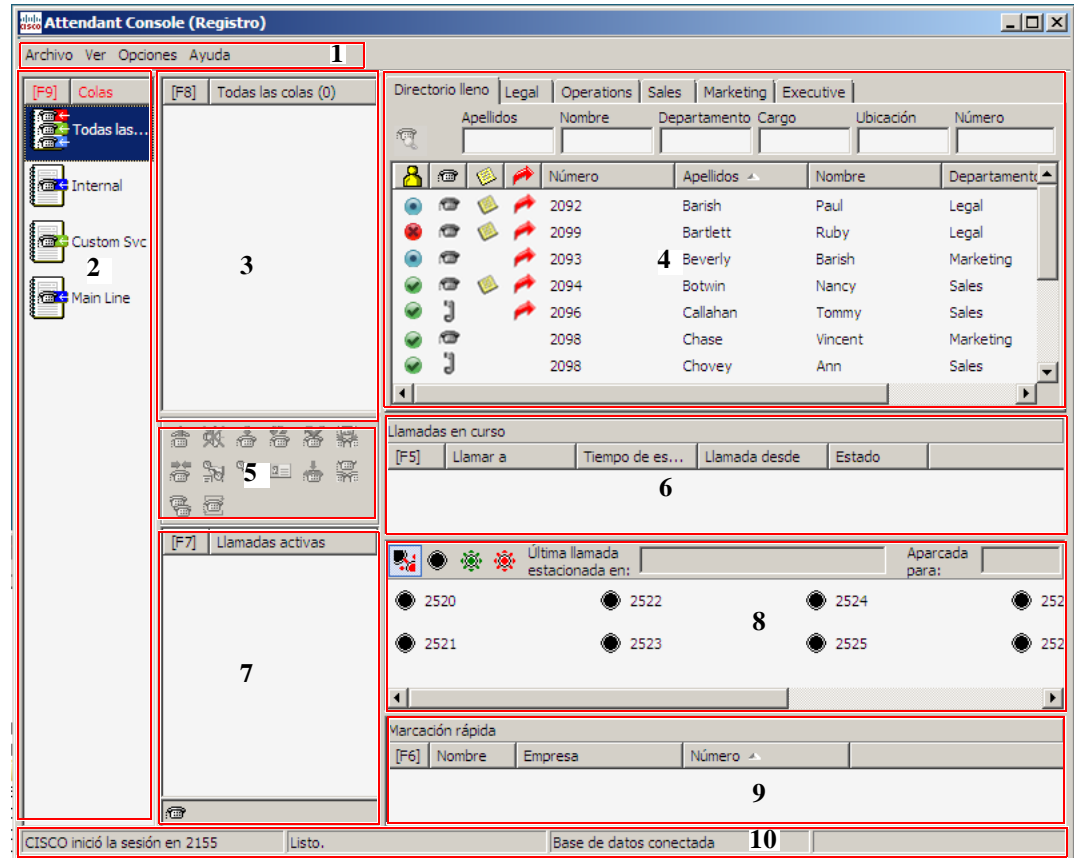


Para que pase a estar disponible, haga clic en **Poner en disponible (F10)**.

Interfaz

La [Figura 1-4](#) muestra la interfaz de Cisco Unified Attendant Console.

Figura 1-4 Disposición de Cisco Unified Attendant Console



Leyenda de los números de la ilustración:

1. Barra de menús
2. Colas (F9)
3. Llamadas entrantes en cola (F8)
4. Directorios (F3)
5. Barra de herramientas Control de llamadas
6. Llamadas en curso (F5)
7. Llamadas activas (F7)
8. Llamadas aparcadas
9. Marcación rápida (F6)
10. Barra de estado

Barra de menús

La [Tabla 1-5](#) describe la barra de menús.

Tabla 1-5 Opciones de menú

Nombre del control	Descripción
Archivo	
Inicio de sesión	Iniciar sesión.
Finalizar sesión	Finalizar sesión en Cisco Unified Attendant Console.
Salir	Cerrar la aplicación.
Ver	
Barras de herramientas	Activar y desactivar la barra de herramientas <i>Control de llamadas</i> .
Colas	<i>Ver todas las colas</i> o <i>Ver colas individualmente</i> .
Marcación rápida	Activar y desactivar la zona <i>Marcación rápida</i> .
Aparcamiento de llamadas	Activar y desactivar la zona <i>Llamadas aparcadas</i> .
Visualizar saludo	Activar y desactivar la ventana Saludo.
Mostrar mis llamadas en retrollamada automática	Activar y desactivar la visualización de llamadas en retrollamada automática. El método abreviado para esta función es (Ctrl-F5).
Opciones	
Preferencias	Abrir la ventana de preferencias para personalizar Cisco Unified Attendant Console.
Emergencia	Configurar todas las colas en modo de emergencia. Todas las llamadas se reenviarán al destino configurado anteriormente.
Filtrar búsqueda	Activar búsqueda AND.
Tamaño de fuente	Cambiar el tamaño de fuente que se visualiza en la interfaz.
Ayuda	
Contenido	Mostrar Ayuda.
Búsqueda de palabra clave	Utilizar palabras clave para buscar en el archivo de ayuda.
Gráficos	Visualizar los iconos utilizados en la interfaz.
Acerca de Attendant Console	Visualizar el copyright y la versión de Cisco Unified Attendant Console.

Colas (F9)

La zona Colas muestra las colas que se encuentran disponibles para los operadores que han iniciado sesión. Se muestra un icono para cada cola. Cuando se entrega una llamada entrante a la cola, se muestra el número de llamadas que esperan respuesta. La persona que llama escuchará un tono de timbre hasta que responda a la llamada.

En su configuración predeterminada, Attendant Console facilita todas las llamadas entrantes a todos los operadores que han iniciado sesión. No obstante, puede configurar Cisco Unified Attendant Console Administration para forzar la distribución de las llamadas a los operadores que han iniciado sesión por turnos. Los operadores no tienen que pulsar la tecla Responder siguiente para que la llamada aparezca en la zona Llamada activa (F7).

La [Tabla 1-6](#) describe los iconos que aparecen en la zona Colas (F9) de la pantalla.

Tabla 1-6 Iconos de la zona Colas

Iconos	Tipos de cola
	Cola que se ha configurado con la opción de entrega obligatoria.
	Cola que se encuentra activa y preparada para recibir llamadas.
	Cola en servicio nocturno.
	Cola en modo de emergencia.
	Todas las colas en modo de emergencia.

Al hacer clic con el botón derecho en una llamada de la zona *Colas*, se proporciona acceso a estas funciones.

Pulse Ctrl-E para poner las colas en modo de emergencia de manera forzosa.

Llamadas entrantes en cola (F8)

Esta zona permite visualizar las llamadas que se encuentran en espera en las colas, además de la siguiente información:

- Nombre de la persona que llama
- Número de la persona que llama
- Tiempo transcurrido desde que la llamada se ha puesto en espera en la cola
- Nombre de la cola (opcional)

La [Tabla 1-7](#) describe las funciones que se pueden llevar a cabo en las llamadas de esta zona mediante el teclado.

Tabla 1-7 Teclas de función para la zona de llamadas entrantes en cola

Tecla	Función
Más (+)	Responde a la siguiente llamada entrante.
	Nota Si una cola tiene la opción Distribución forzosa activada, este botón no se necesitará para mover la llamada a la zona Llamadas activas (F7).
Intro	Pulse esta tecla para responder a la llamada entrante.

También se puede acceder a estas funciones a través del menú contextual.

Directorios (F3)

Cisco Unified Attendant Console cuenta con dos tipos de directorios:

- **Directorio lleno:** muestra todos los contactos disponibles en el entorno de Cisco Unified Attendant Console.
- **Grupos de directorios personales:** estos directorios se pueden modificar para visualizar una parte del Directorio lleno. Solo el usuario que haya creado los grupos de directorios personales puede editarlos, compartirlos, dejar de compartirlos y eliminarlos.

Directorio lleno

Cisco Unified Attendant Console cuenta con una zona de directorio donde se puede recuperar fácilmente la información de contacto. El directorio inicial que se visualiza se denomina “Directorio lleno” y mostrará todos los contactos que se registran en el entorno de Cisco Unified Attendant Console. Estos contactos incluyen tanto los contactos internos como los externos.

Hay ciertos aspectos del directorio que se configuran a través de la administración de Cisco Unified Attendant Console, pero la información básica que normalmente se visualiza en las columnas de la tabla incluirá detalles de contacto como, por ejemplo:

- Nombre
- Apellidos
- Ubicación
- Departamento
- Número

Estos son los parámetros predeterminados y pueden modificarse. La [Figura 1-5](#) proporciona un ejemplo de visualización de Directorio lleno.

Figura 1-5 Directorio lleno

Número	Apellidos	Nombre	Departamento
2092	Barish	Paul	Legal
2099	Bartlett	Ruby	Legal
2093	Beverly	Barish	Marketing
2094	Botwin	Nancy	Sales
2096	Callahan	Tommy	Sales
2098	Chase	Vincent	Marketing
2098	Chovey	Ann	Sales

Puede modificar las columnas del directorio arrastrando los bordes o moviéndolas de forma horizontal arrastrándolas desde el encabezado y soltándolas. También se aplica a los grupos de directorios personal, que se describen en [Grupos de directorios personales \(F4\)](#), página 1-15.

Las operaciones de control de llamadas se pueden realizar con los contactos de cualquiera de los directorios de las siguientes formas:

- Seleccione con el ratón un contacto del directorio y haga clic en uno de los controles descritos en [Barra de herramientas Control de llamadas, página 1-20](#).
- Haga clic con el botón derecho en un contacto y seleccione una opción del menú.
- Utilice las teclas de método abreviado del teclado descritas en [Utilización del teclado, página 1-1](#).

La [Tabla 1-8](#) describe las columnas de información que se muestra para cada contacto en la zona Directorio. La [Tabla 1-9](#) describe las funciones de las teclas que se utilizan en dicha zona.

Tabla 1-8 Iconos de contacto de la zona Directorio






















Encabezado de la columna	Descripción
	Estado de presencia del contacto. Para obtener información sobre los iconos de esta columna, consulte Visualización del estado de presencia de Microsoft, página 3-27 o Visualización del estado de presencia de Cisco Unified, página 3-26 , según corresponda.
	Estado del teléfono del contacto. Uno de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> •  = Colgado •  = Activo •  = No disponible •  = Timbre de llamada entrante Esta columna también indica el tipo de número de contacto que se utiliza:  (móvil),  (empresa),  (particular),  (fax) o  (buscapersonas).
	 = El contacto tiene notas adjuntas.
	Asistente, Contactos alternativos o Números de contacto adicionales. <ul style="list-style-type: none"> •  = El contacto dispone de un asistente agregado a sus Números alternativos. Este icono prevalece sobre los iconos de los contactos alternativos  y los números de contacto adicionales . Para obtener más información, consulte Definición de números alternativos, página 3-24. •  = El contacto dispone de uno o más contactos alternativos (pero no asistente) agregados a sus números alternativos. Este icono prevalece sobre el icono de números de contacto adicionales . •  = El contacto dispone de dos o más de los siguientes números de contacto adicionales: <ul style="list-style-type: none"> - Móvil - Empresa 1 - Empresa 2 - Particular - Buscapersonas - Fax Este icono no muestra si el contacto tiene un asistente o contactos alternativos.

Tabla 1-9 Teclas que se utilizan para las diversas funciones en un Directorio

Tecla	Función
Flecha arriba	Desplazarse hasta el inicio de una lista.
Flecha abajo	Desplazarse hasta el final de una lista.
Flecha izquierda	Desplazarse hacia la izquierda en una lista o seleccionar el elemento de la izquierda.
Flecha derecha	Desplazarse hacia la derecha en una lista o seleccionar el elemento de la derecha.
AvPág	Retener o recuperar la llamada seleccionada.
Intro	Llamar al número seleccionado, finalizar llamada activa o recuperar una llamada retenida seleccionada.
Tab	Desplazarse de izquierda a derecha y desde arriba hacia abajo por las partes de la consola.
Mayús-Tab	Desplazarse de derecha a izquierda y desde abajo hacia arriba por las partes de la consola.
F2	Abrir campo de indicador luminoso de ocupación (BLF), estado de presencia y números alternativos.
F4	Crea un grupo de directorios personal.
F12	Abrir Detalles de contacto.
Mayús-F3	Borrar los resultados de la búsqueda que se muestran en el directorio activo. Nota: También puede borrar los resultados de la búsqueda haciendo clic en  .
Mayús-F4	Editar un grupo de directorios personal existente.
Ctrl-F2 (específico de las preferencias; consulte Búsqueda filtrada, página 2-16)	Abrir una búsqueda lateral para colegas alternativos del contacto seleccionado. Esta búsqueda se realizará dentro de la categoría y se ha establecido en las preferencias. Cuando se abre la ventana Búsqueda lateral, su barra de título contiene detalles de la columna del directorio que se ha buscado y de los datos para el contacto seleccionado en esa columna. Puede desplazar o modificar el tamaño de la ventana Búsqueda lateral según sea necesario.
Ctrl-F4	Eliminar un grupo de directorios personal.
Ctrl-Tab y Ctrl-Mayús-Tab	Seleccionar la ficha de un directorio anterior o siguiente y mostrar los detalles de contacto.
Alt-<número>, donde <número> es un número entero entre 1 y 10	Mostrar un directorio específico. Puede utilizar este método para ver únicamente las diez primeras fichas del directorio. Ejemplo: Si cuenta con cinco directorios y pulsa Alt-2 , se muestra la ficha del segundo directorio. Si pulsa Alt-4 , se muestra la ficha del cuarto directorio.

Grupos de directorios personales (F4)

Los grupos de directorios personales permiten al operador de Cisco Unified Attendant Console crear directorios personalizados de contactos específicos que son más fáciles de utilizar que el directorio lleno. Puede crear hasta 100 grupos de directorios personales y compartirlos con otros operadores. Para obtener información sobre cómo compartir los grupos de directorios personales, consulte [Grupos de directorios personales, página 2-10](#).



Nota

Los siguientes puntos:

- Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console, debe iniciar sesión en el servidor del publicador para poder crear, eliminar, editar, compartir y dejar de compartir grupos de directorios personales.
- Cada contacto del directorio lleno o personal utiliza una unidad de su licencia de contacto. Cisco Unified Attendant Console admite hasta 100 000 contactos.

Al usuario que crea un grupo de directorios personal se le conoce como *propietario* de dicho grupo. Solo el propietario de un grupo de directorios personal puede cambiar, eliminar, compartir o dejar de compartir el grupo. La propiedad de los grupos de directorios personales no se puede transferir a otros usuarios. El propietario del grupo de directorios personal y los usuarios con los que se comparte pueden agregar, eliminar y editar contactos agregados de forma manual al grupo.

Para navegar entre directorios personales, puede seleccionar el encabezado de la ficha. También puede usar **Ctrl-Tab** y **Ctrl-Mayús-Tab** para seleccionar el directorio siguiente o anterior. De forma alternativa, puede navegar directamente hasta cualquiera de las diez primeras fichas pulsando **Alt-<número>**, donde <número> denota un número entero entre 1 y 10.

Creación de grupos de directorios personales



Nota

Puede crear hasta 100 grupos de directorios personales.

Para crear un grupo de directorios personal:

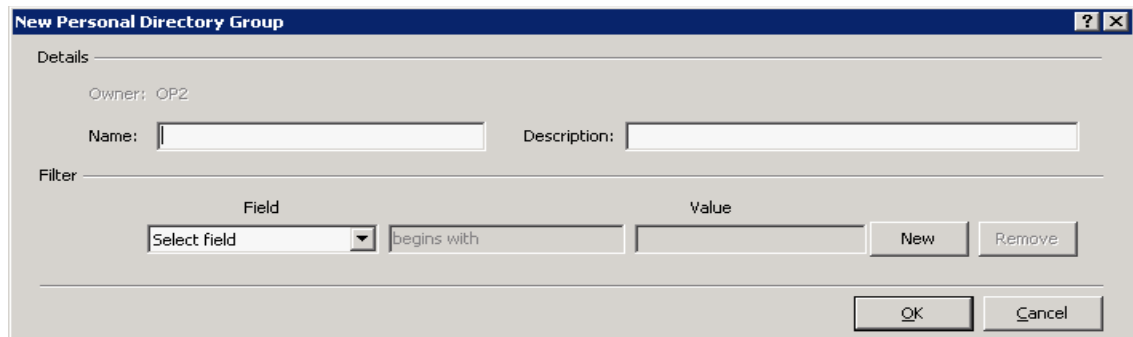
Paso 1

Seleccione la zona de directorios y, después:

- Pulse **F4**.
- Haga clic con el botón derecho y seleccione **Grupo de directorios personal > Nuevo**.

Aparece el cuadro de diálogo **Nuevo grupo de directorios personal** (Figura 1-6).

Figura 1-6 Cuadro de diálogo **Nuevo grupo de directorios personal**



Paso 2 Escriba un **Nombre** y una **Descripción** que sean significativos del grupo.

Paso 3 Seleccione un **Campo** en el que filtrar los contactos.

Paso 4 Seleccione la comparación para realizar lo siguiente:

- **empieza por**
- **contiene**
- **termina por**
- **es igual a**
- **es mayor o igual a** (solo datos de campo numérico)
- **es menor o igual a** (solo datos de campo numérico)

Paso 5 Introduzca un **valor** con el que comparar los datos de campo.

Por ejemplo: Campo: **Apellidos**, comparación: **empieza por**, y valor: **K**, crea un directorio de contactos cuyos apellidos empiezan por la letra K.

Paso 6 Puede hacer clic en **Nuevo** para agregar más criterios (hasta un máximo de tres). Haga clic en **Quitar** para quitar criterios.

Paso 7 Haga clic en **Aceptar** para crear el grupo de directorios personal.



Nota Los siguientes puntos:

- Si crea un directorio con los parámetros de filtrado **Campo** y **Número**, el valor que introduzca se compara con *todos* los campos de número indexados (por ejemplo, Extensión principal, Empresa 1, Empresa 2 y Móvil) y se mostrarán todos los contactos que satisfagan los criterios. Cuando el directorio muestra únicamente el número de extensión principal, o el número de sustitución (definido en la ficha **Preferencias > General y Prioridad de números de contactos internos**), puede parecer que el grupo de directorios personal contiene resultados incoherentes. Esto indica que el contacto contiene otro campo numerado que coincide con los criterios.

Por ejemplo, si un contacto tiene el número principal **22222** y un número Empresa 1 **1111**, el directorio lleno muestra **22222**. Si Empresa 1 es un campo indexado, al crear un grupo de directorios personal con **Número es igual a 2222** o **Número es igual a 1111**, el contacto se muestra con el número **22222**.

- Una vez compartido un grupo de directorios personal, no puede cambiar los criterios utilizados para crearlo.

Visualización de los detalles del grupo de directorios personal

Para ver los detalles de un grupo de directorios personal, como el propietario y el filtro, haga lo siguiente:

Paso 1 Seleccione el grupo de directorios personal.

Paso 2 Realice una de las siguientes acciones:

- Pulse **Mayús-F4**.
- Haga clic con el botón derecho y seleccione **Grupo de directorios personal > Detalles**.

Aparece el cuadro de diálogo **Detalles del grupo de directorios personal**. Haga clic en **Cancelar** para cerrarlo.

Modificación de grupos de directorios personales

Solo el propietario de un grupo de directorios personal puede modificar los criterios utilizados para crearlo. Si ha compartido un grupo de directorios personal, no puede modificarlo.

Para modificar un grupo de directorios personal, haga lo siguiente:

Paso 1 Vea los detalles del grupo de directorios personal.

Paso 2 En el cuadro de diálogo **Detalles del grupo de directorios personal**, cambie los criterios según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Eliminación de grupos de directorios personales

Solo el propietario de un grupo de directorios personal puede eliminarlo. Si elimina un grupo de directorios personal, ya no se encontrará en el sistema. Si intenta eliminar un grupo de directorios personal al que ha agregado contactos manualmente, podrá optar por moverlos al directorio lleno en lugar de eliminarlos.

Para eliminar un grupo de directorios personal, haga lo siguiente:

Paso 1 Seleccione el grupo de directorios personal.

Paso 2 Realice una de las siguientes acciones:

- Pulse **Ctrl-F4**.
- Haga clic con el botón derecho y seleccione **Grupo de directorios personal > Eliminar**.

Aparece el cuadro de diálogo **Eliminar grupo de directorios personal**. Se enumeran los contactos del grupo de directorios personal. Aquellos que tienen números alternativos se muestran en la parte superior de la lista.

El cuadro de diálogo le pide confirmar si desea eliminar el grupo de directorios personal. Si el grupo se comparte, el cuadro de diálogo también muestra una advertencia que informa de que el grupo se comparte con otros usuarios y que se eliminará de sus pantallas si continúa.

Paso 3 Si su grupo de directorios personal no contiene contactos agregados de forma manual, continúe con [Paso 5](#).

Si tiene contactos agregados de forma manual en el grupo de directorios personal *que no se encuentran en ningún otro grupo de directorios personal*, se le avisará de ello y podrá optar por moverlos al directorio lleno antes de eliminar el grupo de directorios personal.

Paso 4 Para eliminar el grupo de directorios personal y todos sus contactos, seleccione **Eliminar contactos**.

Para mover contactos al directorio lleno antes de eliminar el grupo de directorios personal:

a. Seleccione **Mover contactos al directorio lleno**.

Se enumeran los contactos agregados de forma manual. De forma predeterminada, se seleccionan todos para moverlos al directorio lleno.

b. Seleccione cada uno de los contactos que desee mover al directorio lleno y anule la selección de aquellos que no desee mover (borrar).



Nota Si anula la selección de *todos* los contactos, debe seleccionar varios contactos para moverlos o seleccionar **Eliminar contactos** antes de continuar.

Paso 5 Haga clic en **Sí**.

- Si *no* ha agregado contactos de forma manual al grupo de directorios personal, se elimina.
- Si *no ha elegido mover ningún contacto agregado manualmente* al directorio lleno, se eliminan los contactos y el grupo de directorios personal.
- Si *ha elegido mover cualquier contacto agregado manualmente* al directorio lleno, se mueven los contactos y se elimina el grupo de directorios personal.

Todos los usuarios que compartían el grupo de directorios personal ven un mensaje que informa de que el grupo se ha eliminado. Si estaban viendo el grupo de directorios personal, este desaparece de la consola.



Nota También puede eliminar un grupo de directorios personal desde el cuadro de diálogo **Detalles del grupo de directorios personal** que se muestra al modificar un grupo. Haga clic en **Eliminar** y, a continuación, siga el proceso anterior desde [Paso 3](#).

Adición de contactos a directorios


Puede crear contactos nuevos en cualquiera de los directorios mostrados: lleno o personal. Los contactos agregados al directorio lleno se encuentran disponibles para todos los operadores. Los agregados a un grupo de directorios personal solo se encuentran disponibles tanto para el propietario (creador) del grupo como para cualquier otro operador con el que se haya compartido este último. El propietario de un grupo de directorios personal y cualquier usuario que comparta el grupo pueden agregar y eliminar contactos, así como editarlos. Estos cambios resultarán visibles para todos los usuarios que compartan el grupo de directorios personal.

Puede seleccionar un contacto del directorio lleno y arrastrarlo a una ficha de grupo de directorios personal creada con anterioridad, con independencia de si se corresponde o no con los criterios de este último grupo. Los contactos agregados a los grupos de directorios personales no se pueden arrastrar al directorio lleno.



Nota Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console, deberá iniciar sesión en el servidor del publicador para poder agregar, eliminar o modificar contactos.

Para crear un contacto en el directorio, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Seleccione la pantalla del directorio que corresponda pulsando la combinación **Alt-<número>** pertinente o haciendo clic en la ficha.
- Paso 2** Realice una de las siguientes acciones, según lo necesario:
- Si está en una llamada activa, pulse **F12**.
 - Si no lo está, pulse **Ctrl-T** o haga clic con el botón derecho en el panel del directorio y, a continuación, seleccione **Agregar contacto**.
- Se mostrará la ventana **Detalles de contacto**.
- Paso 3** Introduzca los detalles de contacto, incluido el valor de **Tipo de contacto: contacto interno** (opción predeterminada) o **contacto externo**. Los contactos externos no disponen de ningún detalle de extensión. Si la llamada estaba activa, el número de contacto se inserta automáticamente en la ficha **Números de contacto**. Si el número que llama es interno, se inserta como número de **extensión principal**; si es externo, se inserta como número **de la empresa 1**. Introduzca otro, números de contacto relevantes, como números de móvil o particulares del contacto.
-
-  **Nota** Una vez creado el contacto, no podrá cambiar su tipo.
-
- Paso 4** Haga clic en **Aceptar** para guardar el contacto en el directorio seleccionado.
-

Si utilizara un grupo de directorios personal, solo usted y los operadores con los que comparte dicho grupo de directorios personal podrían utilizar el contacto. Para obtener más información sobre cómo compartir los grupos de directorios personales, consulte [Grupos de directorios personales, página 2-10](#).

Eliminación de contactos de los directorios

Puede eliminar los contactos agregados de forma manual de cualquier directorio. No puede eliminar los contactos que haya proporcionado Cisco Unified Communications Manager.



Nota Al eliminar un contacto de un directorio, aquel se elimina del sistema de forma permanente.

Siga los pasos que se indican a continuación para eliminar un contacto:

-
- Paso 1** Seleccione el contacto, pulse **Ctrl-D** o haga clic con el botón derecho y seleccione **Eliminar contacto**. Se mostrará una ventana de confirmación.
- Paso 2** Haga clic en **SÍ** para eliminar el contacto del directorio.
-

Barra de herramientas Control de Llamadas

La barra de herramientas Control de llamadas se encuentra entre las zonas Llamadas en la cola y Llamadas activas. Muestra iconos para todas las operaciones de control de llamadas disponibles en cualquier momento dado. La [Figura 1-7](#) muestra un ejemplo de barra de herramientas Control de llamadas con una selección de elementos disponibles y algunos no disponibles.

Figura 1-7 Barra de herramientas Control de llamadas





La [Tabla 1-10](#) describe los iconos de la barra de herramientas Control de llamadas.

Tabla 1-10 Iconos de la barra de herramientas Control de llamadas

Nombre del control	Icono	Descripción
Responder llamada		Hacer clic para responder a una llamada entrante (no una llamada en la cola).
Silenciar llamada		Hacer clic para silenciar una llamada. La llamada se retendrá localmente (en el auricular) y la persona que llama escuchará música mientras espera.
Borrar llamada		Hacer clic para borrar una llamada activa.
Transferir llamada		Hacer clic para completar una transferencia de consulta pendiente.
Recuperar llamada		Hacer clic para recuperar una llamada retenida.
Activar/desactivar llamada		Hacer clic para cambiar entre las llamadas <i>activas</i> y <i>retenidas</i> .
Restablecer		Hacer clic para rehacer una acción llevada a cabo anteriormente en una llamada.
Retener con notas		Hacer clic para adjuntar notas a la llamada actual antes de retenerla.
Retener		Hacer clic para retener directamente una llamada.
Propiedades del contacto		Hacer clic para ver los detalles de contacto de la persona que llama.
Iniciar conferencia		Hacer clic para consultar e iniciar una conferencia con otro usuario.
Conferencia		Hacer clic para agrupar los participantes en la conferencia.

Nota Las notas son para el usuario y no se envían con la llamada.

Tabla 1-10 Iconos de la barra de herramientas Control de llamadas

Nombre del control	Icono	Descripción
Poner en espera		Hacer clic para transferir una llamada a una extensión ocupada.
Estacionar llamada		Hacer clic para poner la llamada en un dispositivo de aparcamiento de llamadas.

Puede hacer clic con el botón derecho en una llamada de la zona Llamadas activas y seleccionar una opción del menú para realizar estas operaciones. También puede acceder a estas opciones desde su teclado (consulte [Capítulo 1, “Utilización del teclado”](#)).

Llamadas en curso (F5)

La zona Llamadas en curso muestra lo siguiente:


- Las llamadas que se han retenido y que se devolverán una vez transcurrido el tiempo máximo.
- Las llamadas que se han devuelto, tras agotarse el tiempo máximo de espera de respuesta, por estar en alguno de los siguientes estados:
 - Aparcadas
 - Transferidas a una extensión

El temporizador de las devoluciones se configura a través de Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Puede recuperar o restablecer una llamada de la zona Llamadas en curso de la siguiente forma:

- Utilice el ratón para seleccionar un contacto en el directorio y, a continuación, haga clic en una de las herramientas que se describen en [Barra de herramientas Control de llamadas, página 1-20](#).
- Haga clic con el botón derecho en una llamada y seleccione una opción del menú.
- Utilice los métodos abreviados que se describen en [Utilización del teclado, página 1-1](#).

Los campos de la zona Llamadas en curso se describen a continuación.

Nombre del control	Descripción
Llamadas en curso	Número que llama.
Hora	Tiempo de espera transcurrido de la persona que llama.
Extensión	Extensión a la que se ha transferido la llamada.
Estado	Indica si la llamada está retenida, aparcada en una extensión ocupada o si se ha devuelto una vez transcurrido el tiempo máximo (visualizada como Tiempo de retención, Tiempo de aparcamiento y No hay respuesta).
Etiqueta 	El indicador de etiqueta aparece para mostrar que hay notas adjuntas a la llamada.

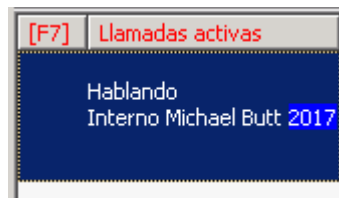
Llamadas activas (F7)

La zona Llamadas activas muestra las llamadas que se están procesando. Puede ver toda la información de llamada, por ejemplo:

- Nombre de la cola
- Estado actual de la llamada, es decir: Retenido, Llamada en curso, Hablando u Ocupado

La [Figura 1-8](#) muestra un ejemplo del campo Llamadas activas.

Figura 1-8 Zona Llamadas activas



Nota

Si una cola se ha configurado con la opción de entrega obligatoria en la administración de Cisco Unified Attendant Console, no es necesario que pulse **Más** para responder a la llamada. Se mostrará automáticamente en la zona Llamadas activas F7 y el número que llama se sitúa en el circuito.

La [Tabla 1-11](#) describe las claves que se utilizan en la zona Llamadas activas.

Tabla 1-11 Teclas utilizadas para administrar llamadas en la zona Llamadas activas

Tecla	Función
Flecha arriba	Desplazarse hacia arriba en la lista de llamadas.
Flecha abajo	Desplazarse hacia abajo en la lista de llamadas.
Intro	Responder a una llamada entrante, borrar la llamada conectada o completar transferencia de consulta.
AvPág	Retener o recuperar la llamada retenida.
Insertar	Poner la llamada en espera.
Ctrl-F5	Mostrar mis llamadas en retrolamada automática.
Más (+)	Responder llamada con la siguiente máxima prioridad. No es necesario si la cola se ha configurado con la opción Distribución forzosa. El número que llama se conectará inmediatamente.
Menos (-)	Cancelar transferencia de consulta.
Fin	Iniciar y unir a todos los participantes en una conferencia.
Supr	Restablecer una llamada.
F2	Mostrar números alternativos, campo de indicador luminoso de ocupación (BLF) y estado de presencia.
Ctrl-F2	Mostrar la búsqueda lateral (ficha Cruce) en los directorios. Debe activarse en Preferencias.

Tabla 1-11 Teclas utilizadas para administrar llamadas en la zona Llamadas activas

Tecla	Función
Ctrl-F2	Mostrar la búsqueda lateral (ficha Cruce) en los directorios. Debe activarse en Preferencias..
F12	Detalles de contacto/Agregar un contacto.
Particular	Aparcar la llamada respondida en un dispositivo.
Ctrl-M	Enviar un e-mail a un usuario de la extensión que no responde a una llamada.
Ctrl-Q	Silenciar una llamada cuando se realizan ciertas acciones. Se configura en Preferencias y las acciones incluyen <i>realizar búsquedas, pulsar teclas numéricas para marcar números o cambiar o seleccionar pantallas de directorio.</i>

También puede acceder a estas opciones haciendo clic con el botón derecho en una llamada de la zona **Llamadas activas** y mediante el menú.





Llamadas aparcadas

La zona de llamadas aparcadas muestra una lista de dispositivos de aparcamiento de llamadas (dispositivos virtuales en los que se pueden retener las llamadas de forma temporal y contestarlas desde cualquier extensión del centro de atención de llamadas).

Puede ocultar o visualizar la zona de llamadas aparcadas seleccionando **Visualizar > Aparcamiento de llamadas**. De forma predeterminada, se visualizan todos los dispositivos.


La [Tabla 1-12](#) describe los controles que puede utilizar para controlar la zona de llamadas aparcadas.

Tabla 1-12 Controles de llamadas aparcadas

Control	Función
	Mostrar todos los dispositivos de aparcamiento de llamadas.
	Mostrar todos los dispositivos de aparcamiento de llamadas disponibles. Los dispositivos que no se utilicen se indican con este símbolo.
	Mostrar solo los dispositivos de aparcamiento de llamadas donde tenga llamadas aparcadas. Los dispositivos con llamadas que usted haya aparcado se indican con este símbolo.
	Mostrar solo los dispositivos de aparcamiento de llamadas en los que los demás operadores han aparcado sus llamadas. Los dispositivos con llamadas que los demás han aparcado se indican con este símbolo.

También se visualizan los siguientes campos:

- **Última llamada estacionada en:** muestra el número en el que ha aparcado la última llamada.
- **Aparcada para:** cuando se devuelve una llamada desde una extensión ocupada y se aparca dicha llamada, este campo muestra el nombre del contacto que la ha rebotado.

Un dispositivo de aparcamiento de llamadas con un icono  **Fuera de servicio** indica que está fuera de servicio y no puede utilizarse para aparcamiento de llamadas.

Puede aparcar o recuperar las llamadas de las siguientes formas:

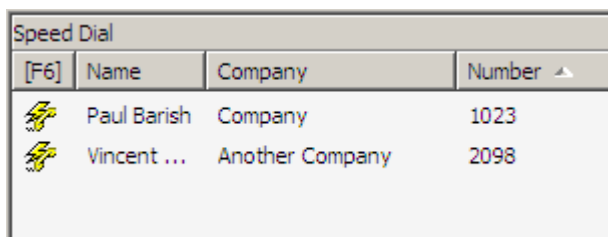
- Con el ratón, seleccione un dispositivo de aparcamiento de llamadas y haga clic en [Barra de herramientas Control de llamadas, página 1-20](#).
- Haga clic con el botón derecho en un dispositivo y seleccione una opción del menú.
- Utilice las teclas de método abreviado del teclado descritas en [Utilización del teclado, página 1-1](#).

Marcación rápida (F6)

La zona Marcación rápida contiene una lista de sus números frecuentes, que le permite marcarlos rápidamente.

La [Figura 1-9](#) muestra un ejemplo de un nombre en la zona Marcación rápida.

Figura 1-9 Zona Marcación rápida



[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Puede realizar operaciones de control de llamadas de la forma siguiente:

- Con el ratón, seleccione un contacto y haga clic en cualquier herramienta descrita en [Barra de herramientas Control de llamadas, página 1-20](#).
- Utilice las teclas de método abreviado del teclado descritas en [Utilización del teclado, página 1-1](#).



Nota

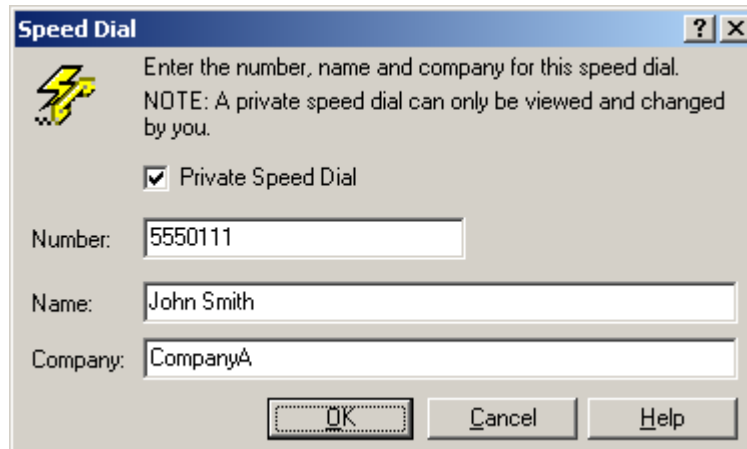
Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console, deberá iniciar sesión en el servidor del publicador para poder agregar, eliminar o modificar números de marcación rápida.

Adición de entradas a la zona Marcación rápida

Para agregar un número a la zona Marcación rápida, siga estos pasos:

- Paso 1** Haga clic con el botón derecho en la zona Marcación rápida y seleccione **Agregar marcación rápida**.
- Paso 2** Introduzca el **Número**, **Nombre** y nombre de la **Empresa** del contacto. La [Figura 1-10](#) muestra el cuadro de diálogo Marcación rápida.

Figura 1-10 Cuadro de diálogo Marcación rápida



La [Tabla 1-13](#) describe los campos del cuadro de diálogo Marcación rápida (que se muestran en [Figura 1-10](#)).

Tabla 1-13 Zonas del cuadro de diálogo Marcación rápida

Campo	Ejemplo	Descripción
Marcación rápida privada		Solo el usuario en cuestión podrá editar y ver los números indicados para marcación rápida privada. Otros usuarios que hayan iniciado sesión en la aplicación no podrán ver los números para los que se ha activado la casilla de verificación. Si no está activada, serán visibles para TODOS los usuarios.
Número	5550111	Número de contacto que se va a guardar como marcación rápida.
Nombre	Juan López	Nombre del contacto.
Empresa	EmpresaA	Nombre de la empresa en la que trabaja su contacto.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar**.



Nota Solo tiene que arrastrar y colocar un contacto de las zonas de directorios a la zona **Marcación rápida**.

Eliminación de entradas de la zona Marcación rápida

Para eliminar una entrada de la zona Marcación rápida, siga estos pasos:

Paso 1 Seleccione el número de marcación rápida que desee eliminar.

Paso 2 Haga clic con el botón derecho y seleccione **Eliminar marcación rápida**.

Paso 3 Haga clic en **Sí** en el mensaje de confirmación.

Actualización de entradas en la zona Marcación rápida

Para actualizar una entrada de la zona Marcación rápida, siga estos pasos:

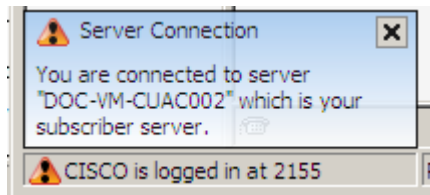
-
- Paso 1** Seleccione el número de marcación rápida que desea actualizar.
 - Paso 2** Haga clic con el botón derecho y seleccione **Editar marcación rápida**.
 - Paso 3** Cambie el **Nombre**, **Número** y la **Empresa**, según sea necesario.
 - Paso 4** Haga clic en **Aceptar**.
-

Barra de estado

La barra de estado es una zona de información situada en la parte inferior de la ventana de Cisco Unified Attendant Console; se divide en secciones, cada una de las cuales muestra información acerca del estado actual de un aspecto de la aplicación. De izquierda a derecha, las secciones muestran lo siguiente:

- Conexión al servidor.
- Estado de la aplicación. Por ejemplo, **Listo**.
- Conexión a la base de datos.

Si pasa el puntero sobre la sección Conexión al servidor, se visualiza un mensaje cuando se pierde la conexión al servidor, o cuando se ha conectado al servidor de suscriptor. Por ejemplo:



De forma similar, si pasa el puntero sobre la sección Conexión a la base de datos, se visualiza un mensaje cuando se conecta a la base de datos de suscriptor.

En cualquier caso, haga clic en el aspa o espere 10 segundos para que se cierre el mensaje.

Una vez que ha visto estos mensajes, y siempre que se mantenga la situación, el icono con el signo de exclamación permanece a la vista en la sección pertinente de la barra de estado.

Actividades frecuentes

En esta sección, se describen las acciones que realizará con frecuencia en Cisco Unified Attendant Console:

- [Marcación de un número](#)
- [Búsqueda de contactos en los directorios](#)
- [Búsqueda lateral \(Ctrl-F2\), página 1-28](#)

Marcación de un número

En lugar de seleccionar un contacto de los directorios y, a continuación, realizar una llamada, puede marcar el número utilizando el teclado. Mientras escribe, los dígitos aparecen en el **cuadro Llamada en curso** situado bajo la zona de **Llamadas activas**. [Tabla 1-14](#) enumera las teclas disponibles que pueden usarse para editar un número marcado.

Se pueden utilizar las siguientes teclas:

Tabla 1-14 Enumera las teclas utilizadas para editar el número marcado.

Tecla	Función
Retroceso	Borra los dígitos al escribir un número de contacto.
Barra espaciadora	Borra el número mientras se marca.
Intro	Marca el número introducido.

Búsqueda de contactos en los directorios

El motor de búsqueda de Cisco Unified Attendant Console le permite buscar una persona específica según criterios configurables en los directorios. Esto resulta útil si la consola está muy ocupada.

Para localizar una persona o un número, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el Directorio en el que aparece el contacto, que puede ser el Directorio lleno o un Grupo de directorios. Para navegar entre directorios personales, puede seleccionar el encabezado de la ficha. También puede usar **Ctrl-Tab** y **Ctrl-Mayús-Tab** para seleccionar el directorio siguiente o anterior. De forma alternativa, puede navegar directamente hasta cualquiera de las diez primeras fichas pulsando **Alt-<número>**, donde <número> denota un número entero entre 1 y 10.
 - Paso 2** Cuando se selecciona la ficha Directorio, el cursor se colocará de forma predeterminada en el primer cuadro de búsqueda. Asimismo, cuando empiece a escribir, el cursor pasará automáticamente al primer cuadro de búsqueda.
 - Paso 3** Puede seleccionar cualquier criterio de búsqueda. Puede basar su búsqueda en alguno de los siguientes criterios:
 - Apellidos
 - Nombre
 - Departamento
 - Número
 - Paso 4** Pulse la tecla **Tab** para pasar de un campo de búsqueda a otro o selecciónelo y haga clic con el ratón en el cuadro de búsqueda correspondiente.

Paso 5 Introduzca una palabra clave.



Nota

Con la Búsqueda AND activada, ya sea por medio de **Opciones > Preferencias > Filtrar búsqueda** y marcando la opción **Quiero usar la búsqueda AND** o mediante **Opciones > Filtrar búsqueda** y marcando la opción **Usar búsqueda AND**, es posible introducir palabras clave en dos ubicaciones. Por ejemplo, supongamos que **Juan** figura en el campo **Nombre** y **García** en el campo **Apellidos**. Los resultados mostrarán todos los registros que cumplen los criterios introducidos en AMBOS campos, y se eliminarán los registros que solo cumplen uno de los criterios.

Paso 6 Pulse **Intro**.

El directorio seleccionado filtrará los contactos que no coinciden con la palabra clave que se ha introducido. Por ejemplo:

Número	Apellidos	Nombre	Departamento	Cargo
2025	Adair	Adam	Sales	
2016	Grant	Alan	IT	
2015	Melchard	Andrew	Sales	
2012	Chen	Annabel	Finance	
2018	Gale	Anthony	Sales	

Paso 7 Una vez localizada la persona requerida, haga doble clic o pulse dos veces la tecla **Intro** para llamar al contacto.

Una vez finalizada la llamada, el resultado de la búsqueda del directorio se borra y se vuelve a mostrar el directorio lleno. Puede configurar Cisco Unified Attendant Console para que los resultados de la búsqueda sigan mostrándose durante los eventos de control de llamadas como, por ejemplo, llamadas contestadas y llamadas finalizadas. Para obtener más información, consulte [Búsqueda filtrada, página 2-16](#).

Búsqueda lateral (Ctrl-F2)

La Búsqueda lateral proporciona una función de filtro que le permite buscar criterios específicos, como Departamento, Nombre y Apellidos. Esta función puede utilizarse dentro de cualquiera de los directorios de contactos.

Para utilizar la función de búsqueda lateral, seleccione un contacto del directorio mediante el ratón o el teclado. A continuación, inicie la búsqueda lateral pulsando Ctrl-F2, lo que mostrará una pantalla de búsqueda ampliada con todos los contactos que coincidan con la zona de búsqueda lateral.

La altura de la ventana de búsqueda lateral puede modificarse y la ventana puede desplazarse. Después de modificar el tamaño de la ventana, Cisco Unified Attendant Console memoriza el nuevo tamaño y la nueva posición de la ventana.

Puede cerrar la ventana de búsqueda ampliada en cualquier momento pulsando la tecla ESC (Escape) o haciendo clic en el icono para cerrar la ventana (x).

Cuando inicie una búsqueda lateral, deberá completar la selección o cerrar la ventana ampliada antes de continuar con otras funciones de Cisco Unified Attendant Console.

Para configurar el campo Búsqueda lateral preferido, especifique los criterios en la ficha **Búsqueda filtrada** de **Opciones > Preferencias**. Si selecciona Ninguno, la función se desactivará.



Personalización de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Cisco Unified Attendant Console Advanced permite personalizar tanto el aspecto como las funciones de la aplicación.

Para acceder a la configuración de la consola, seleccione **Opciones > Preferencias** en el menú principal. A continuación, se abrirá la ventana **Preferencias**.



Nota

Puede cambiar las preferencias del usuario *solo* si está conectado al servidor del publicador. No puede cambiarlas si está conectado al servidor de suscriptor.

Las fichas de la ventana **Preferencias** se explican a continuación.

General

En esta ficha se encuentran disponibles los siguientes parámetros:

- **Abrir la aplicación cuando**

Cisco Unified Attendant Console Advanced le proporciona las opciones para activar la aplicación en los siguientes casos:

- **Llamadas en la cola en espera de respuesta**
- **Mi dispositivo local suena** (si este es el dispositivo con el que ha iniciado sesión)
- **Minimizar cuando no esté en uso**

Si se ha activado alguna o ambas de las dos primeras opciones, la aplicación se abrirá en el escritorio si se había minimizado. La tercera opción minimizará la aplicación cuando no haya llamadas activas o en la cola.

- **Prioridad de números de contactos internos**

Esta lista muestra el orden en que se elige el tipo de número de un contacto interno para rellenar el campo Número. Si el contacto no dispone de un número del tipo en la parte superior de la lista, se utiliza el siguiente tipo de número y, así, sucesivamente.

Puede reorganizar la lista seleccionando el tipo de número y, después, moviéndolo con los controles de flecha arriba y abajo.

- **Prioridad de números de contactos externos**

Esta lista muestra el orden en que se elige el tipo de número de un contacto externo para rellenar el campo Número. Si el contacto no dispone de un número del tipo en la parte superior de la lista, se utiliza el siguiente tipo de número y, así, sucesivamente.

Puede reorganizar la lista seleccionando el tipo de número y, después, moviéndolo con los controles de flecha arriba y abajo.

**Nota**

Si crea un directorio con los parámetros de filtrado Campo y **Número**, el valor que introduzca se compara con *todos* los campos de número indexados (por ejemplo, Extensión principal, Empresa 1, Empresa 2 y Móvil) y se mostrarán todos los contactos que satisfagan los criterios. Cuando el directorio muestra únicamente el número de extensión principal, o el número de sustitución (definido en la ficha **Preferencias > General y Prioridad de números de contactos internos**), puede parecer que el grupo de directorios personal contiene resultados incoherentes. Esto indica que el contacto contiene otro campo numerado que coincide con los criterios.

Por ejemplo, si un contacto tiene el número principal **22222** y un número Empresa 1 **1111**, el directorio lleno muestra **22222**. Si Empresa 1 es un campo indexado, al crear un grupo de directorios personal con **Número es igual a 2222** o **Número es igual a 1111**, el contacto se muestra con el número **22222**.

La [Figura 2-1](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha General.

Figura 2-1 **Ficha General de la sección Preferencias**

General

Abrir la aplicación cuando

Llamadas en la cola en espera de respuesta

Mi dispositivo local suena

Minimizar cuando no esté en uso

Prioridad de números de contactos internos

Debe establecer una prioridad de modo que si el contacto no tiene el primer número de la lista, se usará el número siguiente.

Extensión principal
 Empresa 1
 Empresa 2
 Móvil
 Casa
 Buscapersonas

Prioridad de números de contactos externos

Debe establecer una prioridad de modo que si el contacto no tiene el primer número de la lista, se usará el número siguiente.

Empresa 1
 Empresa 2
 Móvil
 Casa
 Buscapersonas
 Fax

Visualizar

La ficha **Visualizar** le permite configurar lo siguiente:

- **Orden de colas:** si no quiere que las colas se organicen en función del orden de creación, active **Ordenar colas alfabéticamente**.
- **Al seleccionar una sección:** el parámetro **Cambiar el color de la fuente** le permite cambiar los colores de la fuente de las etiquetas de Cisco Unified Attendant Console Advanced para la zona seleccionada. Esto facilita que se pueda ver la zona que se ha seleccionado al poner en funcionamiento la consola. De forma predeterminada, el texto se vuelve rojo.
- **Visualizar la información de la llamada**
 - **Mostrar etiqueta de encaminamiento** le permite visualizar el nombre de la cola de cada llamada, así como los detalles estándares. Está establecido de forma predeterminada.
 - **Mostrar condiciones de tiempo excedido** le permite visualizar los detalles del motivo por el que se ha devuelto una llamada al operador.
- **Al realizar llamadas:** controla si se muestra el mensaje del campo de indicador luminoso de ocupación (BLF) o presencia. De forma predeterminada, **Indicar si se ha establecido estado de presencia** no está seleccionado.
- **Cuándo arrastrar y colocar:** la opción **Mostrar una imagen de arrastre** le permite ver en pantalla una imagen completa de la llamada que va a arrastrar por la pantalla.
- **Tamaño de fuente:** utilice este parámetro para cambiar el tamaño de fuente de la interfaz de Cisco Unified Attendant Console Advanced con el fin de facilitar su uso. Seleccione **Predeterminado, Medio, Grande** o **Extra grande**. También puede configurar este parámetro desde el menú de la aplicación principal si escoge **Opciones > Tamaño de fuente**.
- **Resistencia:** active **Cuando se cambien los servidores** (opción predeterminada) para recibir un mensaje cuando los servidores se cambien durante un fallo o una recuperación del servidor.

La [Figura 2-2](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Visualizar.

Figura 2-2 *Ficha Visualizar de la sección Preferencias*

The screenshot shows a configuration window titled "Display" with the following settings:

- Queues order:**
 - Sort queues alphabetically
- When a section becomes selected:**
 - Change font Colour
 - To this colour: ■
- Display Call Information:**
 - Show Routing Tag
 - Show Timeout Conditions
- When making calls:**
 - Prompt if Presence Status is set
- When dragging and dropping:**
 - Display a drag image
- Font Size:**
 - Default (dropdown menu)
- Resilience:**
 - Prompt when switching servers

Presencia

Esta ficha proporciona al operador la capacidad de establecer las preferencias para la información sobre la presencia.

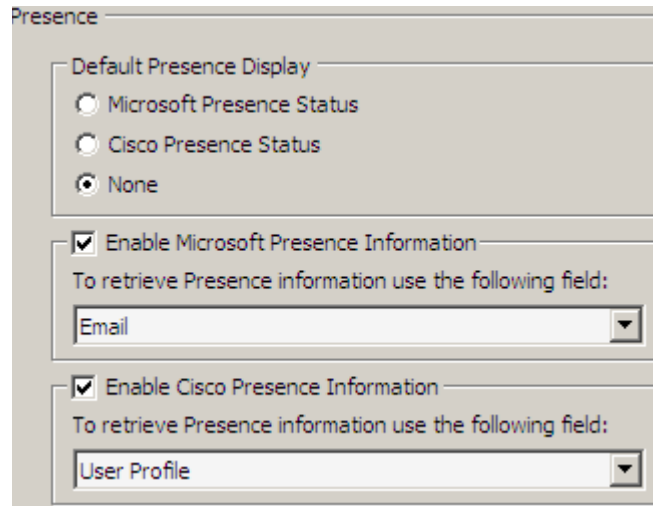
- **Visualización de presencia predeterminada:** seleccione entre **Estado de presencia de Microsoft**, **Estado de presencia de Cisco** o **Ninguno**.
- **Activar información de presencia de Microsoft:** para visualizar la información de presencia de Microsoft (desde OCS y Lync), marque esta casilla y seleccione el campo que se utilizará para recuperar la información.

La selección se realiza a través de una lista desplegable con estas opciones: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de usuario 1**, **Campo de usuario 2**, **Campo de usuario 3** o **Perfil de usuario**.

- **Activar información de presencia de Cisco:** para visualizar la información de presencia de Cisco, marque esta casilla y seleccione el campo que se utilizará para recuperar la información.
- La selección se realiza a través de una lista desplegable con estas opciones: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de usuario 1**, **Campo de usuario 2**, **Campo de usuario 3** o **Perfil de usuario**.

La [Figura 2-3](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Presencia.

Figura 2-3 *Ficha Presencia de la sección Preferencias*



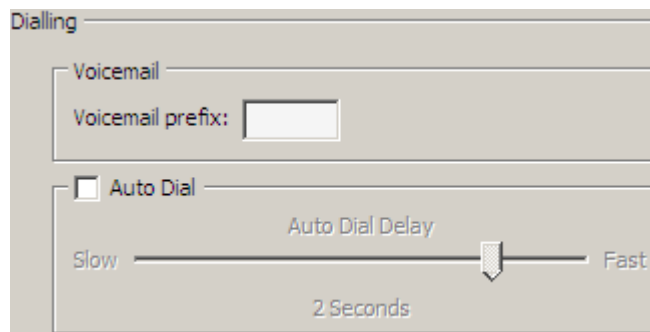
Marcando

En esta ficha se encuentran disponibles las opciones siguientes:

- **Prefijo de buzón de voz:** esta opción le permite introducir un prefijo que enviará la llamada directamente al buzón de voz de una extensión al hacer clic con el botón derecho en un contacto y seleccionar **Transferir a buzón de voz**.
- **Marcación automática:** esta opción le permite marcar de forma automática un número interno o externo tras un tiempo definido. Puede establecer la duración de tiempo de la marcación automática. El número deseado se introduce en la zona situada debajo de Llamadas activas.

La [Figura 2-4](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Marcando.

Figura 2-4 Ficha Marcando de la sección Preferencias



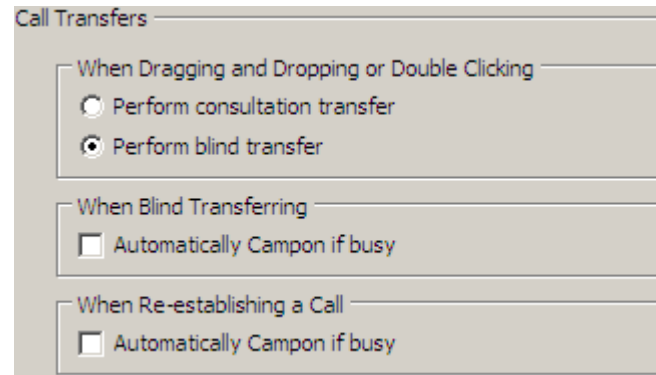
Transferencias de llamada

En esta ficha se encuentran disponibles las opciones siguientes:

- **Cuándo arrastrar y colocar o hacer doble clic**
Esta sección le permite seleccionar el tipo de transferencia que desea realizar al arrastrar y colocar o hacer doble clic en una llamada. Puede hacer clic en un botón de opción para seleccionar una de las siguientes opciones:
 - **Realizar transferencia de consulta**
 - **Realizar transferencia a ciegas** (la opción está seleccionada de forma predeterminada)
- **Al transferir de forma oculta**
Al transferir de forma oculta una llamada, puede seleccionar **Retrollamada automática con línea ocupada**. Esto pone la llamada en espera automáticamente en la extensión hasta que esté disponible y aumenta la velocidad de administración de llamadas.
- **Al reestablecer una llamada**
Al reestablecer una llamada, puede seleccionar **Retrollamada automática con línea ocupada**. Esto pone la llamada en espera automáticamente en la extensión hasta que esté disponible y aumenta la velocidad de administración de llamadas.

La [Figura 2-5](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Transferencias de llamada.

Figura 2-5 *Ficha Transferencia de llamadas de la sección Preferencias*

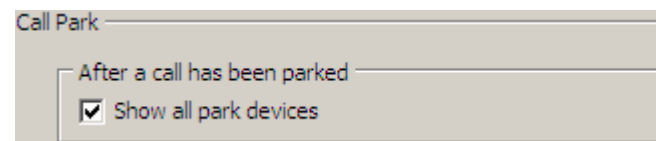


Aparcamiento de llamadas

Esta ficha proporciona una casilla de verificación. Si activa la casilla de verificación una vez que se ha estacionado la llamada, todos los dispositivos de aparcamiento se mostrarán en la zona Aparcamiento de llamadas.

La [Figura 2-6](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Aparcamiento de llamadas.

Figura 2-6 *Ficha Aparcamiento de llamadas de la sección Preferencias*



Silenciar

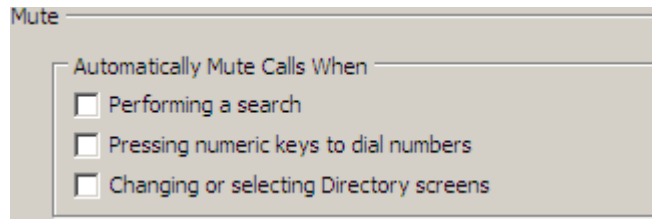
Esta sección permite que el usuario active el silenciamiento automático de las llamadas. El usuario puede seleccionar cualquiera de las opciones siguientes:

- **Realizando búsqueda:** si selecciona esta casilla de verificación, las llamadas se silenciarán automáticamente cuando el operador haga clic en cualquiera de los campos de búsqueda.
- **Pulsar teclas numéricas para marcar números:** si selecciona la casilla de verificación, las llamadas se silenciarán automáticamente cuando el operador marque un número.
- **Cambio o selección de pantallas de directorio:** si el usuario selecciona esta casilla de verificación, las llamadas se silenciarán automáticamente cuando el operador haga clic en los directorios.

Cuando se selecciona alguna de estas opciones, la llamada se retendrá localmente (en el auricular) y la persona que llama escuchará música mientras espera.

La [Figura 2-7](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Silenciar.

Figura 2-7 *Ficha Silenciar de la sección Preferencias*



Tonos

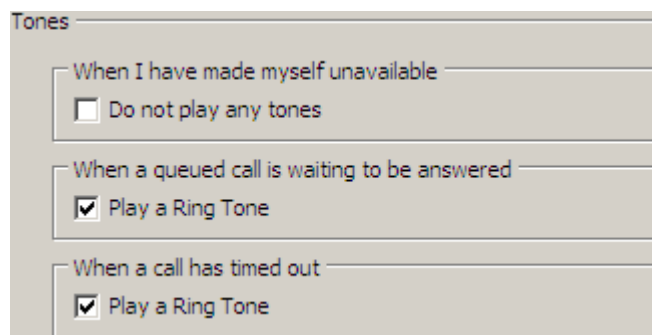
Esta sección permite activar o desactivar los tonos en función de los eventos específicos que tienen lugar. Los tonos suenan en Attendant Console cuando suceden los eventos.

En esta ficha se encuentran disponibles las opciones siguientes:

- **Al ponerme como no disponible:** esta opción dispone de una casilla de verificación **No reproducir ningún tono**. Seleccione esta opción para evitar que la aplicación reproduzca un tono cuando se encuentre ausente de forma temporal de Attendant Console.
- **Si una llamada de la cola está esperando respuesta:** esta opción dispone de una casilla de verificación **Reproducir un tono de timbre**. Seleccione esta opción para reproducir un tono cuando una llamada se encuentre en espera en la cola.
- **Si se ha excedido el tiempo de llamada:** esta opción dispone de una casilla de verificación **Reproducir un tono de timbre**. Seleccione esta opción para reproducir un tono cuando se devuelve una llamada de las zonas Progreso de llamadas o Aparcamiento de llamadas.

La [Figura 2-8](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Tonos.

Figura 2-8 *Ficha Tonos de la sección Preferencias*



Directorio

La ficha Directorio le permite configurar e influir en la forma en que la información de contacto se visualiza en la zona Directorio de Cisco Unified Attendant Console Advanced. Contiene las siguientes secciones:

- **Grupos de directorios:** esta sección le permite influir en la presentación de un directorio específico. Se puede realizar de forma colectiva marcando la casilla situada junto a **Todos los grupos de directorios utilizan la misma configuración** y, después, seleccionando un directorio de los demás que adoptan sus parámetros. Si se pueden ver varios directorios, al cambiar la posición o la anchura de una columna en uno, se producen los mismos cambios en los demás de forma inmediata.

Como alternativa, si no marca la opción **Todos los grupos de directorios utilizan la misma configuración**, puede seleccionar un directorio de la tabla y configurar el directorio seleccionado independientemente del resto.

En esta lista también puede modificar el orden de visualización de los directorios. A tal efecto, seleccione un directorio y desplácelo por la lista con la ayuda de las flechas Arriba y Abajo.

**Nota**

La creación o edición del contenido del directorio se lleva a cabo realmente en la zona Directorio de Cisco Unified Attendant Console Advanced.

- **Orden predeterminado de visualización:** los datos de este campo de registro de contacto se utilizan para organizar los contactos al mostrarlos en el directorio. Seleccione **Departamento, Nombre, Cargo, Apellidos** (opción predeterminada), **Ubicación, Número** y **Campo de usuario 1**.

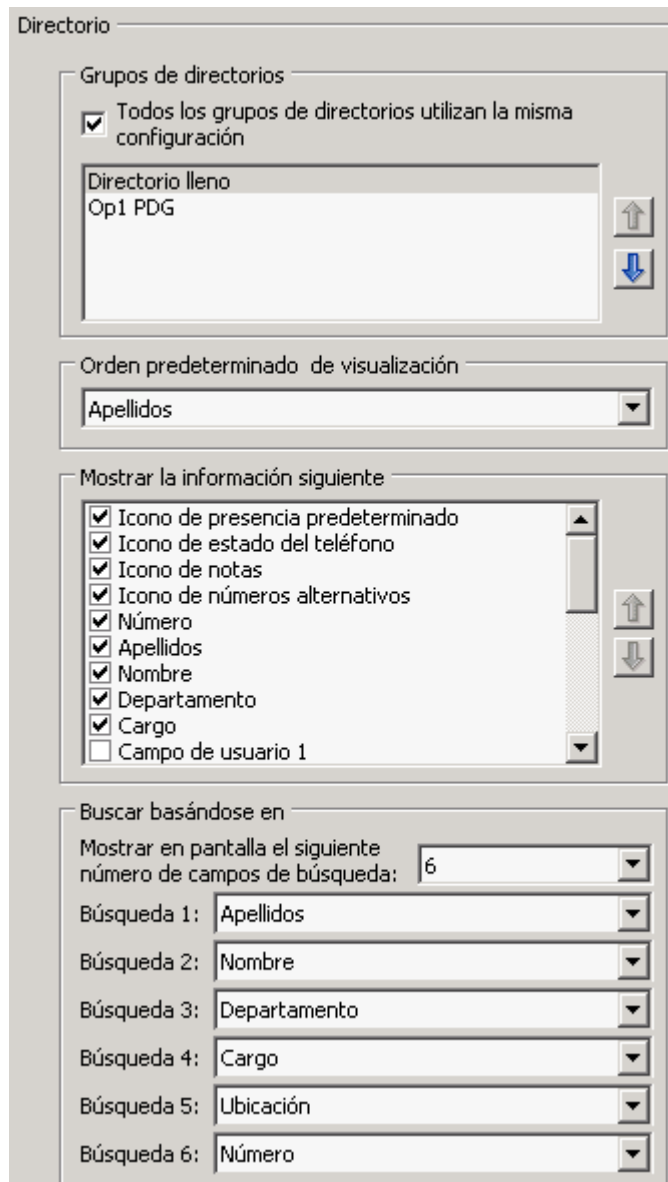
**Nota**

Si cambia el **Orden predeterminado de visualización**, los cambios no aparecerán en la pantalla hasta que no finalice sesión en Cisco Unified Attendant Console y vuelva a iniciarla después.

- **Mostrar la información siguiente:** seleccione los campos de datos de contacto para mostrar en el directorio. El orden en que se enumeran los campos es el orden en que se muestran. Para cambiar el orden de visualización, seleccione cada campo relevante y, a continuación, utilice las teclas de flecha arriba y abajo para cambiar su posición en la lista.
- **Buscar basándose en:** seleccione cuántos y qué campos de búsqueda se utilizarán para buscar una grabación en el Directorio interno. Utilice **Mostrar en pantalla el siguiente número de campos de búsqueda** para visualizar hasta seis campos.

La [Figura 2-9](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Directorio interno.

Figura 2-9 *Ficha Directorio de la sección Preferencias*



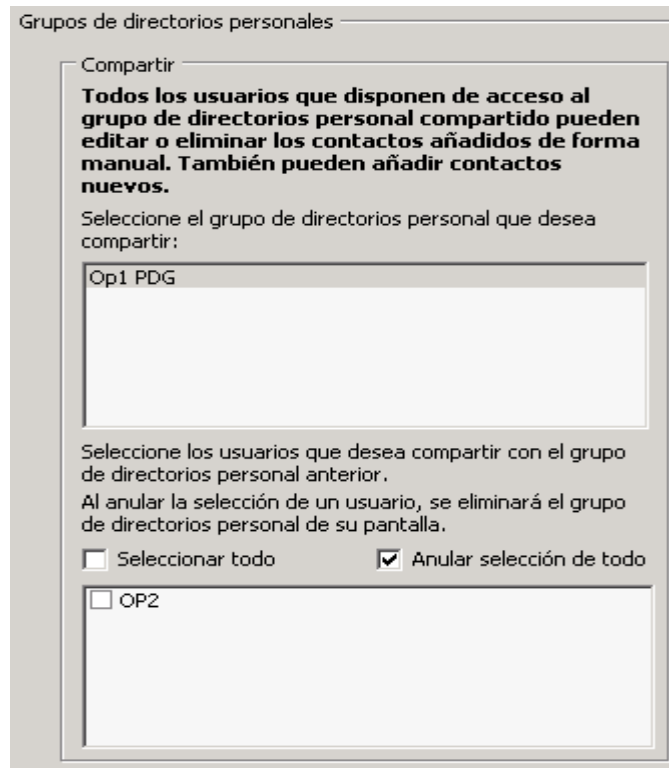
Grupos de directorios personales

La ficha Grupos de directorios personales le permite compartir grupos de directorios personales con otros operadores de su comunidad. Para obtener más información sobre los grupos de directorios personales, consulte [Grupos de directorios personales \(F4\)](#), página 1-15.

La ficha Grupos de directorios personales solo está disponible cuando se cumple lo siguiente:

- Ha creado al menos un grupo de directorios personal.
- Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console Advanced, debe iniciar sesión en el servidor del publicador. La ficha no es visible al iniciar sesión en el servidor de suscriptor.
- Hay al menos otro operador en la misma comunidad con el que compartir el grupo de directorios personal.

Figura 2-10 Ficha Grupo de directorios personal de la sección Preferencias



La ficha muestra listas de:

- Grupos de directorios personales que se pueden compartir
- Operadores con los que se pueden compartir grupos de directorios personales

Para compartir un grupo de directorios personal, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Selecciónelo de la lista superior.
 - Paso 2** En la lista inferior, seleccione las casillas de verificación pertenecientes a los usuarios con los que desea compartirlo. En caso necesario, utilice los controles para seleccionar o anular la selección de las casillas de verificación de todos los usuarios.



Nota Para dejar de compartir un grupo de directorios personal con un usuario, desactive la casilla de verificación situada junto a su nombre.

-
- Paso 3** Haga clic en **Aceptar** o **Aplicar** (al hacer clic en **Aceptar**, se cierra la ficha). Aparece un mensaje en todas las demás consolas activas para avisar a los operadores cuando se ha compartido o se ha dejado de compartir un grupo de directorios personal.
-

Números alternativos

Utilice la ficha Números alternativos para definir cómo visualizar la información de los números alternativos de un contacto. La ficha se muestra en [Figura 2-11](#).

Figura 2-11 Ficha Números alternativos de la sección Preferencias

El parámetro **Mostrar la información siguiente** le permite especificar qué información mostrar para un contacto. Haga clic en las casillas de verificación para seleccionar la información. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para especificar el orden en que se muestra la información.

Orden de visualización de números alternativos: utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para especificar el orden en que se muestra la información. Organícela en el mismo orden utilizado en la zona Directorio.

Encabezados de campo

Puede cambiar el texto de los **Encabezados de campo** que aparecen en la aplicación con solo introducir un **Texto de visualización** nuevo que sustituya al **Texto predeterminado**.

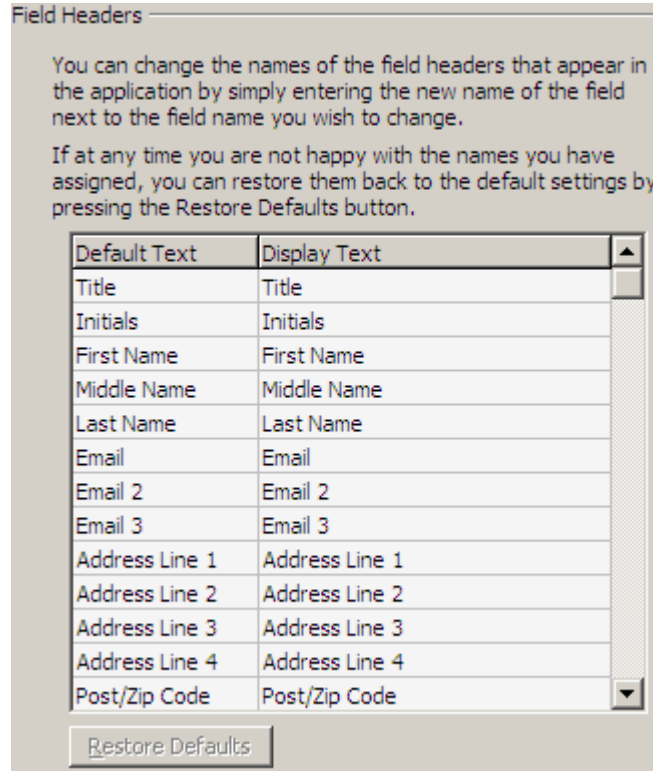
Para cambiar el **Texto de visualización** para **Encabezados de campo**, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el texto de la columna **Visualizar texto**. En un principio, es el mismo que el **texto predeterminado**.
 - Paso 2** Escriba un **texto de visualización** nuevo.
 - Paso 3** Haga clic en **Aceptar**.
-

Para restaurar el texto predeterminado, haga clic en el botón **Restaurar predeterminados**.

La [Figura 2-12](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Encabezados de campo.

Figura 2-12 Ficha Encabezados de campo de la sección Preferencias



Clasificación secundaria



Nota

Esta ficha se activa únicamente cuando finaliza sesión en Cisco Unified Attendant Console Advanced: no puede cambiar los parámetros de clasificación secundaria cuando ha iniciado sesión.

Puede personalizar el modo en que Cisco Unified Attendant Console Advanced ordena y busca los datos al especificar una **Columna de clasificación secundaria** (de forma predeterminada, se establece en **Nombre**). Puede restaurar los valores predeterminados en caso de que sea necesario. El botón **Restaurar predeterminados** se activa al cambiar un valor de la columna **Clasificación secundaria**.

Para cambiar los valores de la columna Clasificación secundaria, siga estos pasos:

- Paso 1** Haga clic en un valor de la columna **Clasificación secundaria**.
- Paso 2** El menú desplegable aparecerá con distintos valores relacionados con los valores de la columna de clasificación.
- Paso 3** Seleccione un valor que sustituya al anterior.
- Paso 4** Para cambiar varios valores, repita los pasos 1-3.
- Paso 5** Haga clic en **Aceptar**.

La [Figura 2-13](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Clasificación secundaria.

Figura 2-13 Ejemplo de ficha Clasificación secundaria de la sección Preferencias

Secondary Sort

Secondary Sort

NOTE: You can only change the secondary sort if you are logged out.

You can customise the way the application sort and searches for data by specifying a secondary sort column.

If at any time you decide you are not happy with the secondary sort columns you have assigned, you can return them to the default settings by clicking the 'Restore Defaults' button.

Sort Column	Secondary Sort Column
Title	Last Name
Initials	Last Name
First Name	Last Name
Middle Name	Last Name
Last Name	First Name

Restore Defaults

Búsqueda filtrada

Cuando realice la búsqueda en alguno de los campos de búsqueda de los directorios, puede especificar cómo desea realizar la búsqueda en la pantalla. Esta ficha le permite establecer las preferencias mediante la selección de las siguientes opciones:

- **Durante el control de llamadas**

Seleccione **Conservar búsqueda de directorios existentes** para conservar los resultados de la búsqueda durante los eventos de control de llamadas. Si no lo selecciona, los eventos de control de llamadas (como llamada contestada, nueva llamada directamente a la extensión del operador y llamada finalizada) borran los resultados de la búsqueda y vuelven a mostrar el directorio lleno. Al seleccionarlo, tiene que pulsar Mayús + F3 para borrar los resultados de la búsqueda.

- **Búsqueda AND**

Permite a Attendant seleccionar dos criterios al mismo tiempo y buscar las entradas que cumplan los dos. Por ejemplo, supongamos que **Juan** figura en el campo **Nombre** y **García** en el campo **Apellidos**. Los resultados mostrarán todos los registros que cumplen los criterios introducidos en AMBOS campos, y se eliminarán los registros que solo cumplen uno de los criterios.

Para activar esta función, marque la casilla **Quiero usar la búsqueda AND**.

**Nota**

Esta función también se puede activar desde el menú **Opción, Búsqueda filtrada**, marcando **Usar búsqueda AND**

- **Al realizar una búsqueda filtrada**

- **Pulsar Intro para realizar búsqueda:** una vez que ha introducido información en cualquiera de los campos de búsqueda, y tras seleccionar esta opción, se llevará a cabo la búsqueda al pulsar la tecla **Intro**.
- **Buscar tras cada pulsación de tecla:** al seleccionar esta opción, se actualizan los resultados de la búsqueda tras cada pulsación de tecla para introducir un valor de búsqueda en el campo. Es la configuración predeterminada. Esta opción está desactivada si selecciona **Quiero usar la búsqueda AND**.
- **Búsqueda tras retraso:** si se selecciona esta opción e introduce información en el campo de búsqueda, el resultado de la búsqueda aparecerá con un retraso especificado en segundos con el control deslizante **Retraso de búsqueda**.

- **Búsqueda lateral**

La función Búsqueda lateral le permite buscar un contacto alternativo pulsando Ctrl-F2. Seleccione **Ninguno, Nombre, Apellidos, Campo de usuario 1, Cargo, Ubicación, Departamento** o **Número**. Al seleccionar **Ninguno**, se desactiva la búsqueda lateral.

La [Figura 2-14](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Búsqueda filtrada.

Figura 2-14 *Ficha Búsqueda filtrada de la sección Preferencias*

Búsqueda filtrada

Durante el control de llamadas

Conservar búsqueda de directorios existentes

Búsqueda AND

Si usa la búsqueda AND, podrá realizar búsquedas en varios campos al mismo tiempo. Por ejemplo, es posible que desee buscar por nombre AND apellido.

Quiero usar la búsqueda AND.

Cuándo efectuar una búsqueda de filtros

Pulsar Intro para realizar búsqueda

Buscar tras cada pulsación de tecla

Búsqueda tras retraso

Retraso de búsqueda

1 Segundos 5 Segundos

2 Segundos

Búsqueda lateral

Al pulsar la tecla Ctrl+F2, realizar una búsqueda lateral con la columna siguiente:

Ninguno

Registro

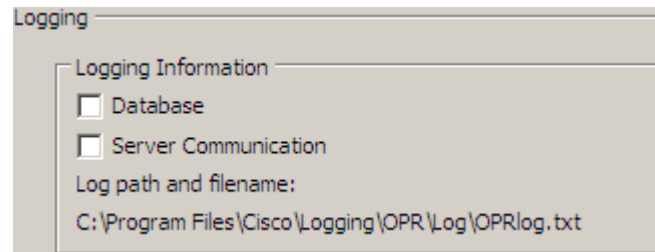
Esta ficha le permite activar y desactivar el registro. Utilice las casillas de verificación para controlar el siguiente registro:

- **Base de datos:** Para activar el registro de las actividades de la base de datos en la aplicación de la consola.
- **Comunicación con el servidor:** Para activar el registro de las actividades de comunicación del servidor en la aplicación de la consola.

Aparece la ruta de registro y el nombre de archivo.

La [Figura 2-15](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Registro.

Figura 2-15 Ficha Registro de la sección Preferencias



Avanzadas

La ficha Avanzadas controla qué tipos de llamadas *transferidas directamente* (en función de su destino) se devuelven al operador si no se responden.



Nota

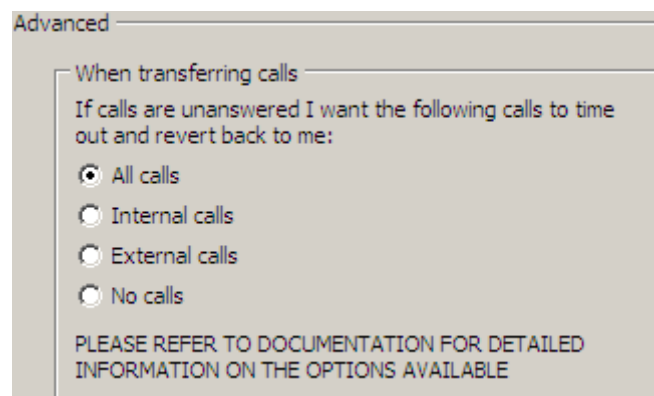
Si utiliza las transferencias directas, perderá la función de rellamada y las únicas llamadas que el sistema podrá repetir internamente serán las realizadas a los dispositivos controlados por Cisco Unified Attendant Console Advanced Server.

Las transferencias directas permiten que el destinatario final vea la ILL de origen (identificación de la línea de llamada [número que llama]). Sin embargo, el uso de aquellas restringe la capacidad de la consola para devolver las llamadas transferidas al operador si no se responden.

De forma predeterminada, las transferencias a ciegas redirigen las llamadas desde el auricular del operador a la cola de servicio (puerto de CTI), tras lo cual la llamada se conecta al destinatario final. Por el contrario, las transferencias directas evitan la cola de servicio y envían la llamada al destinatario final sin pasos intermedios. El número que llama no se retiene (de modo que el emisor de la llamada oye el timbre en lugar de la música) y el destinatario final ve la ILL de origen (en lugar de los detalles de la cola de servicio).

La [Figura 2-16](#) muestra los valores que pueden configurarse desde la ficha Avanzadas.

Figura 2-16 Ficha Avanzadas de la sección Preferencias





Uso de Cisco Unified Attendant Console

En esta sección, se describe cómo utilizar Cisco Unified Attendant Console para realizar lo siguiente:

- [Respuesta a llamadas, página 3-2](#)
- [Transferencia de llamadas, página 3-7](#)
- [Realización de llamadas, página 3-11](#)
- [Retención de llamadas, página 3-12](#)
- [Recuperación de llamadas retenidas, página 3-13](#)
- [Silenciamiento de llamadas, página 3-14](#)
- [Aparcamiento de llamadas, página 3-14](#)
- [Recuperación de llamadas aparcadas, página 3-15](#)
- [Creación de conferencias, página 3-15](#)
- [Restablecimiento de llamadas, página 3-16](#)
- [Activación y desactivación de llamadas, página 3-16](#)
- [Control de llamadas devueltas, página 3-16](#)
- [Proporción de FAC y CMC, página 3-17](#)
- [Borrado de llamadas, página 3-18](#)
- [Uso del modo de emergencia, página 3-19](#)
- [Envío de mensajes de e-mail, página 3-20](#)
- [Visualización del estado de la llamada, página 3-20](#)
- [Visualización y uso de los detalles de contacto, página 3-22](#)
- [Visualización del estado de presencia de Cisco Unified, página 3-26](#)
- [Visualización del estado de presencia de Microsoft, página 3-27](#)

Respuesta a llamadas

Cisco Unified Attendant Console atiende dos tipos de llamadas:

- **Llamadas internas:** que se reciben desde una extensión local.
- **Llamadas externas:** que se reciben desde un número externo.

Las llamadas que se están atendiendo aparecen en la zona **Llamadas activas (F7)**.

La [Figura 1-8 en la página 1-22](#) muestra un ejemplo de llamada en la zona Llamadas activas.

Se da prioridad a las llamadas que se reciben en el sistema y se ponen en cola en la zona Llamadas en la cola (**F8**). Las llamadas se pueden responder mediante uno de los tres métodos siguientes:

- **Responder siguiente:** respuesta a la siguiente llamada en la cola.
- **Búsqueda selectiva:** selección de una determinada llamada de la cola para responderla.
- **Distribución forzosa:** las colas se pueden configurar como Distribución forzosa, lo que significa que las llamadas se distribuirán al operador que lleva más tiempo desocupado.

Responder siguiente

El sistema prioriza las llamadas entrantes y, después, se muestran en la zona Llamadas en la cola (**F8**) en orden de prioridad descendente.

Utilice Responder siguiente para responder llamadas en la cola en el orden de prioridad establecido por el sistema.

Para responder a la siguiente llamada a través del teclado, siga estos pasos:

Paso 1 Pulse F8 para seleccionar el campo Llamadas en la cola.

Paso 2 Pulse la tecla **Más (+)**.

La siguiente llamada de máxima prioridad se transmitirá a su auricular.

Para responder a la siguiente llamada a través del ratón, siga estos pasos:

Paso 1 Haga clic con el botón derecho en la zona Llamadas en la cola.

Paso 2 En el menú, seleccione **Responder siguiente**.

Con independencia de la llamada en la que hizo clic con el botón derecho, se transmitirá a su auricular la siguiente llamada de máxima prioridad.

Búsqueda selectiva

Las llamadas entrantes que se muestran se pueden seleccionar de forma selectiva en una cola específica, según sea necesario.

Para responder a una llamada, deberá seleccionar una cola y, a continuación, seleccionar la llamada que desea responder.

Para seleccionar una cola a través del teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **F9** para seleccionar la zona **Colas**.
 - Paso 2** Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar la cola requerida.
 - Paso 3** La zona **F8** mostrará las llamadas que se encuentran en espera en la cola seleccionada.




Nota Para volver a ver todas las llamadas de todas las colas, seleccione el icono **Todas las colas** mediante **F9**.


Si utiliza el ratón, solo tiene que hacer clic en una cola de la zona **Colas** (F9). Después de seleccionar la cola, podrá responder a llamadas en espera.

Para responder llamadas de las colas seleccionadas, a través del teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione la zona Llamadas en la cola pulsando la tecla **F8**.
 - Paso 2** Mediante las teclas de flecha arriba y abajo, seleccione la llamada que desea responder.
 - Paso 3** Pulse la tecla **Intro** para conectar la llamada.
-

Para responder llamadas de las colas seleccionadas a través del ratón, siga estos pasos:


-
- Paso 1** Seleccione la zona **Todas las colas**.
 - Paso 2** Haga clic en la llamada pertinente.
 - Paso 3** Haga clic en el botón  **Responder llamada** de la barra de herramientas de control de llamadas.
-

En la zona Llamadas activas se mostrará una llamada personal dirigida a su extensión y sonará en el auricular. Puede responder descolgando el auricular o mediante el botón  **Responder llamada**.



Nota Puede arrastrar y colocar una llamada de la zona **Llamadas en cola (F8)** a la zona **Llamadas activas** para responderla.

Distribución forzosa

Se puede designar que el siguiente operador libre responda inmediatamente a una cola específica. Las llamadas en esta cola están configuradas para presentarse al operador que lleva más tiempo inactivo, o bien de forma cíclica entre todos los operadores que han iniciado sesión y que pueden responder a la llamada. No es preciso pulsar la tecla Responder siguiente (Más), ya que la llamada se dirige directamente a la zona Llamadas activas y sonará el auricular. Puede responder descolgando el auricular o mediante el botón  **Responder llamada**.

Los operadores pueden cerrar la sesión mientras que una llamada de entrega obligatoria está sonando en su auricular.

Reenvío de llamadas del directorio

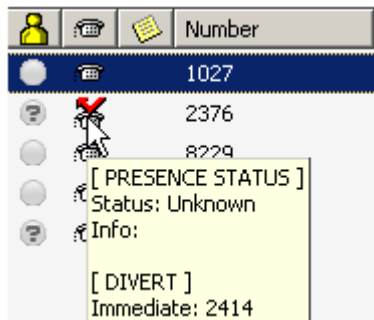
Si un contacto tiene la opción Reenvío de llamadas definida en su dispositivo, el icono correspondiente se mostrará en la zona Directorio.



Nota

En una instancia en la que un contacto tiene varias líneas, el icono Reenvío de llamadas solo se mostrará si la opción está configurada en la línea principal.

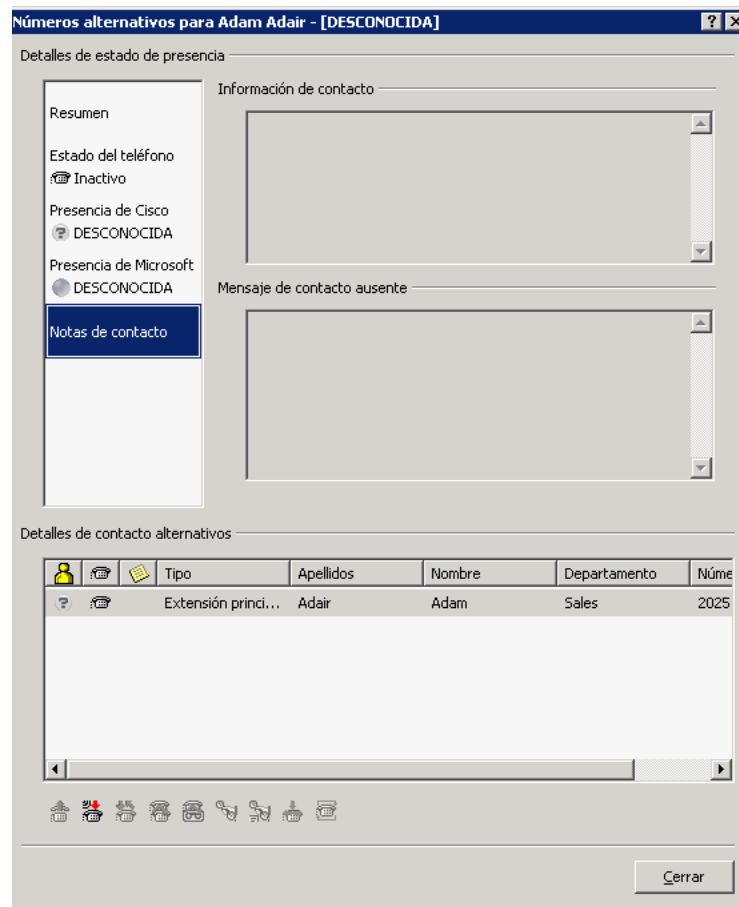
Al colocar el puntero del ratón sobre el contacto, se muestra información sobre la herramienta que proporciona detalles adicionales, como el número al que la opción Reenvío de llamadas desvía las llamadas. Por ejemplo:



Para ver las líneas secundarias, pulse F2 para visualizar la ventana Estado de presencia.

Números alternativos y Estado de presencia

Para visualizar los números alternativos y los estados de presencia de un contacto, seleccione el contacto y pulse **F2**. Aparece la ventana **Números alternativos del <contacto>: [<presencia>]**. Por ejemplo:



La ventana Números alternativos también se muestra si transfiere una llamada a una extensión con un estado de presencia asignado.

Haga clic en los controles de la izquierda de la ventana para que se muestre un panel con información relevante. Todos los paneles contienen lo siguiente:

- Detalles de contacto alternativos: se enumeran los números alternativos del contacto. Si el número está guardado en el directorio, se mostrará el nombre completo del contacto en lugar del número.
- Controles de llamadas: utilícelo para controlar una llamada a un número alternativo; por ejemplo, para retenerla. Para obtener más información, consulte [Control de llamadas, página 3-6](#).











A continuación, se muestra el contenido específico de cada panel:

Tabla 3-1 Paneles de números alternativos

Panel	Visualización
Resumen	Estado del teléfono del contacto, Presencia de Cisco y Presencia de Microsoft.
Estado del teléfono	Estado del teléfono del contacto, incluido el estado de cualquiera de las varias líneas vinculadas al teléfono.
Presencia de Cisco	Presencia de Cisco. Si la presencia de Cisco no está configurada, se muestra el estado Desconocido.
Presencia de Microsoft	Presencia de Microsoft y Notas. Si la presencia de Microsoft no está configurada, se muestra el estado Desconocido.

Los iconos de estado del teléfono se muestran en la [Tabla 3-2](#).

Tabla 3-2 Iconos de estado del teléfono

Icono	Descripción
	Colgado
	Descolgado
	No disponible
	Timbre de llamada entrante
	Timbre de llamada saliente
	Timbre de llamada saliente en extensión ocupada
	Conectado
	Llamada retenida
	Reenvío de llamada
	Notas

Control de llamadas

Siga el procedimiento que se indica a continuación para controlar una llamada:

Paso 1 Seleccione un contacto en Detalles de contacto alternativos.

Paso 2 Haga clic en el icono de control de llamadas pertinente:

- Responder llamada
- Llamar
- Consultar
- Transferencia a ciegas
- Transferencia a buzón de voz
- Retener
- Retener con notas

- Iniciar conferencia
- Estacionar llamada

También puede hacer clic en **Cerrar** para cancelar.

La [Tabla 3-3](#) muestra las teclas de método abreviado que puede utilizar:

Tabla 3-3 Combinaciones de teclas para controlar una llamada

Tecla	Descripción
Intro	La llamada se transfiere como consulta al número alternativo seleccionado.
Intro + Intro (pulsar dos veces Intro)	La llamada se transfiere a ciegas al número alternativo seleccionado.
Ctrl-P	Se abre el cuadro de diálogo Estacionar y Llamar por buscapersonas para la llamada del contacto alternativo seleccionado. Esto solo ocurre si la llamada por buscapersonas está operativa, el contacto seleccionado es interno y la llamada por buscapersonas es compatible con el teléfono alternativo seleccionado.

Transferencia de llamadas

Después de responder a la llamada, puede transferirla a un dispositivo, contacto o número externo solicitado. La transferencia se puede realizar como transferencia a ciegas o transferencia de consulta (anunciada). Las llamadas se pueden transferir a cualquier destino disponible, ya sea interno o externo.

La transferencia de llamadas se realiza de forma sencilla utilizando el ratón o el teclado, y se puede completar mediante la introducción del número de extensión deseado (en caso de que se conozca) o la búsqueda de directorios para obtener el contacto correcto.


Una transferencia a ciegas es una llamada que se transfiere sin consultar al destinatario.

Transferencia a ciegas a un número conocido

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un número conocido mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Escriba el número de destino (interno o externo). El cursor se coloca de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse dos veces **Intro** en rápida sucesión para transferir la llamada.
-

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un número conocido mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Escriba el número de destino (interno o externo) con el teclado. El cursor se colocará de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse **Intro**. Se iniciará la transferencia.
 - Paso 4** Pulse de nuevo  **Transferir** para transferir la llamada.
-


Transferencia a ciegas a un contacto del directorio

Si no se conoce el número de extensión del destinatario deseado, le bastará con buscar en el directorio para encontrar el contacto correcto. Los directorios permiten realizar búsquedas a través de los campos de búsqueda que aparecen en la parte superior del área Directorio.

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un contacto del directorio mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Si se realiza la búsqueda de un contacto mediante el campo de búsqueda que aparece en primer lugar, solo tendrá que empezar a escribir. De forma alternativa, si pulsa F3, el cursor se desplazará al primer campo de búsqueda visualizado. El cursor se desplazará de forma automática al primer campo de búsqueda. Si es necesario utilizar un campo de búsqueda que no se encuentra en primer lugar en la pantalla, utilice la tecla **Tab** para buscar el campo adecuado en el que debe escribir.
 - Paso 3** A medida que escriba, el directorio se ajustará a los contactos que coincidan (en función de la configuración de Búsqueda filtrada. Para obtener más información, consulte [Búsqueda filtrada, página 2-15](#)). Continúe escribiendo hasta que encuentre el contacto en cuestión, o utilice la flecha arriba o abajo para marcar el contacto.
 - Paso 4** Pulse dos veces **Intro** para transferir la llamada.
-

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un contacto del directorio mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Haga clic en el campo Buscar relevante de la zona Directorio. De forma alternativa, si pulsa F3, podrá ir al primer campo de búsqueda del directorio que se muestra.
 - Paso 3** Empiece a escribir. A medida que escriba, el directorio disminuirá conforme se encuentren los contactos que coinciden. Continúe escribiendo hasta que pueda ver el contacto que busca, o utilice el ratón para seleccionar el contacto deseado.
 - Paso 4** Haga doble clic en el contacto para iniciar la transferencia.
 - Paso 5** Pulse  **Transferir** para transferir la llamada.

O bien

-
- Paso 1** Coloque el cursor del ratón en la llamada pertinente de la zona **Llamadas activas**.
- Paso 2** Pulse el botón izquierdo del ratón.
- Paso 3** A la vez que pulsa el botón del ratón, arrastre la llamada al destino pertinente a la zona **Directorio** y, a continuación, suelte el botón del ratón.



Nota En una instancia en la que el contacto se encuentra en un Grupo de directorios personal específico, puede abrir dicho directorio colocando el puntero del ratón sobre la ficha Grupo de directorios personal y, de este modo, abrirlo antes de seleccionar el contacto.

O bien

-
- Paso 1** Seleccione los detalles de llamada que aparecen en la zona **Llamadas activas**.
- Paso 2** Coloque el cursor del ratón en el destino pertinente de las zonas **Directorio** o **Marcación rápida** y haga clic con el botón derecho para que aparezca el menú emergente.
- Paso 3** Seleccione **Llamar** en el menú emergente.
- Paso 4** Asegúrese de que la llamada iniciada se ha seleccionado en la zona **Llamadas activas**.
- Paso 5** Haga clic en el botón **Completar transferencia**.

Si no se responde a una llamada transferida en un tiempo determinado, la llamada se *devuelve* a la zona Llamadas activas. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en [Control de llamadas devueltas, página 3-16](#).

Inicio de una transferencia de consulta


En este caso, el destino de la transferencia se consulta antes de llevar a cabo la transferencia real.

Transferencia de consulta a un número conocido

Para realizar una transferencia de consulta de una llamada a un número conocido mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
- Paso 2** Escriba el número de destino. El cursor se coloca de forma automática en el cuadro Marcar.
- Paso 3** Pulse la tecla **Intro** para realizar la llamada de consulta.
- Paso 4** Tras realizar la consulta al destino, pulse la tecla **Intro** para completar la transferencia.
-

Para realizar una transferencia de consulta de una llamada a un número conocido mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Escriba con el teclado el número de destino. El cursor se colocará de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse la tecla **Intro**. Se iniciará la transferencia.
 - Paso 4** Pulse  **Transferir** de nuevo para transferir la llamada tras la consulta.
-


Transferencia con consulta a un contacto del directorio

Si no se conoce el número de extensión del destinatario deseado, le bastará con buscar en el directorio para encontrar el contacto correcto. Los directorios permiten realizar búsquedas a través de los campos de búsqueda que aparecen en la parte superior del área Directorio.


Para realizar la transferencia de consulta de una llamada a un contacto del directorio mediante el teclado:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Seleccione el Directorio en el que aparece el contacto. A tal efecto, pulse Alt y el número de la ficha. *Ejemplo: Alt y 3 abrirán la tercera pestaña, Alt y 5 abrirán la quinta.*
 - Paso 3** Si se realiza la búsqueda de un contacto mediante el campo de búsqueda que aparece en primer lugar, solo tendrá que empezar a escribir. El cursor se desplazará de forma automática al primer campo de búsqueda. De forma alternativa, si pulsa F3, el cursor también se desplazará al primer campo de búsqueda. Si es necesario utilizar un campo de búsqueda que no se encuentra en primer lugar en la pantalla, utilice la tecla **Tab** para buscar el campo adecuado en el que debe escribir.
 - Paso 4** A medida que escriba, el directorio se ajustará a los contactos que coincidan (en función de la configuración de **Búsqueda filtrada**. Para obtener más información, consulte [Búsqueda filtrada, página 2-15](#)). Continúe escribiendo hasta que encuentre el contacto en cuestión, o utilice la flecha arriba o abajo para marcar el contacto.
 - Paso 5** Pulse la tecla **Intro** para iniciar la llamada de consulta.
 - Paso 6** Después de la consulta, pulse de nuevo la tecla **Intro** para completar la transferencia.
-

Para realizar una transferencia de consulta de una llamada a un contacto del directorio mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Haga clic en el campo de búsqueda relevante del directorio necesario. Si se han creado Directorios personales, haga clic en la ficha Directorio pertinente.
 - Paso 3** Empiece a escribir y, a medida que escriba, el directorio se ajustará a los contactos que coincidan (en función de la configuración de Búsqueda filtrada; consulte [Búsqueda filtrada, página 2-15](#)). Continúe escribiendo hasta que pueda ver el contacto que busca, o utilice el ratón para seleccionar el contacto deseado.
 - Paso 4** Haga doble clic en el contacto para iniciar la transferencia.
 - Paso 5** Pulse  **Transferir** para transferir la llamada tras la consulta.

O bien

-
- Paso 1** Coloque el cursor del ratón en la llamada pertinente de la zona **Llamadas activas**.
- Paso 2** Pulse el botón izquierdo del ratón.
- Paso 3** A la vez que pulsa el botón del ratón, arrastre la llamada al destino pertinente del campo Directorio necesario. A tal efecto, coloque el cursor del ratón sobre la ficha Directorio y, a continuación, seleccione el contacto antes de soltar el botón del ratón. Se configura la llamada de consulta.
- Paso 4** Pulse  **Transferir** para transferir la llamada tras la consulta.

O bien

-
- Paso 1** Seleccione los detalles de llamada que aparecen en la zona **Llamadas activas**.
- Paso 2** Coloque el cursor del ratón en el destino pertinente de las zonas **Directorio** o **Marcación rápida** necesarias y haga clic con el botón derecho para que aparezca el menú emergente.
- Paso 3** Seleccione **Llamar** en el menú emergente.
- Paso 4** Asegúrese de que la llamada iniciada se ha seleccionado en la zona **Llamadas activas**.
- Paso 5** Haga clic en el botón **Completar transferencia**.
-

Aunque en estos procedimientos se haya realizado una llamada de consulta, si por algún motivo la llamada transferida no se conecta dentro de un tiempo determinado, la llamada se devuelve a la zona Llamadas activas. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en [Control de llamadas devueltas, página 3-16](#).

Realización de llamadas

Cisco Unified Attendant Console le permite marcar y realizar llamadas. Las llamadas se pueden realizar directamente al contacto o mediante diferentes controles de llamadas como, por ejemplo, Aparcamiento de llamadas, Transferencia y Conferencia. Estos controles de llamadas se explican detalladamente en [Apéndice 1, “Iconos de la barra de herramientas Control de llamadas”](#). Se pueden realizar dos tipos de llamadas:

- **Llamadas internas:** llamadas realizadas a números que se encuentran dentro del sistema. Por ejemplo, en un centro de atención de llamadas, las llamadas realizadas a sus números son números de llamada internos.
- **Llamadas externas:** llamadas realizadas a los números externos al sistema. Por ejemplo, un operador de un centro de atención de llamadas puede realizar una llamada a un cliente por motivos comerciales.

Realización de llamadas internas

Para llamar a una extensión local, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Introduzca el número requerido. Independientemente del área de la consola que haya seleccionado, cuando escriba, los dígitos aparecerán en el **cuadro Llamada en curso** bajo el área **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Pulse **Conectarse/Borrar** con el ratón o la tecla **Intro** del teclado.
-

Se iniciará una llamada para el contacto seleccionado y se mostrarán los detalles en la zona **Llamadas activas**.

Realización de llamadas externas

Para realizar una llamada externa a través de un teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Marque el número del código de acceso y, a continuación, el número externo. (A menos que Cisco Unified Attendant Console se haya configurado para agregar el número de acceso. Esto se realiza en Cisco Unified Attendant Console).
 - Paso 2** Pulse la tecla **Intro** para iniciar la marcación.
-

No es necesario colocar el cursor en el cuadro Llamada en curso. Al empezar a escribir valores numéricos, se escribirán de forma automática en él.

Para realizar una llamada externa a través de un ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el **Directorio** necesario con el ratón.
 - Paso 2** Haga doble clic en el número que va a marcar.
-

Retención de llamadas

Mientras responde a una llamada, Cisco Unified Attendant Console puede retener la llamada activa para responder a otras llamadas entrantes. La llamada se retiene en una **Cola de servicio** durante el período de tiempo establecido como **Tiempo de llamada de retención** en Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. Una vez transcurrido el **Tiempo de llamada de retención**, el estado de la llamada cambiará de **Retenido** a **Tiempo de retención**. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en [Control de llamadas devueltas, página 3-16](#). Una llamada puede devolverse con independencia de si se ha alcanzado el tiempo máximo. La [Figura 3-1](#) muestra un ejemplo de una llamada retenida en la zona Progreso de llamadas.

Figura 3-1 Llamada retenida en la zona de llamadas en curso


Llamadas en curso					
[F5]	Llamar a	Tiempo de es...	Llamada desde	Estado	
		0:05	Externa 000001	Retenido	

La llamada se mostrará en la zona **Llamadas en curso** y se puede recuperar para la zona **Llamadas activas** en cualquier momento.

Para retener una llamada a través del teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **F7** para seleccionar la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas de flecha arriba y abajo.
 - Paso 3** Pulse la tecla (**AvPág**) para retener la llamada seleccionada.
-

Para retener una llamada a través de un ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione una llamada en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Haga clic en el botón  **Retener**.
-


Recuperación de llamadas retenidas

Las llamadas retenidas se pueden recuperar de la zona **Llamadas en curso** a la zona **Llamadas activas**. Las llamadas devueltas de Retener, Estacionar y Transferir también se pueden ver en la zona **Llamadas en curso**.

Para recuperar una llamada retenida a través del teclado, siga estos pasos:


-
- Paso 1** Pulse **F5** para seleccionar la zona **Progreso de llamadas**.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas de flecha arriba y abajo.
 - Paso 3** Pulse la tecla (**AvPág**) para recuperar la llamada retenida.
-

Para recuperar una llamada retenida a través del ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Haga clic en la llamada retenida de la zona **Llamadas en curso**.
 - Paso 2** Haga clic en el botón  **Recuperar**.

Silenciamiento de llamadas

Cisco Unified Attendant Console permite silenciar una llamada cuando se están realizando ciertas acciones. Existen dos tipos de silenciamiento. El primero está automatizado y se establece a través de la ficha **Opciones > Preferencias > Silenciar**. Si está activada, se puede indicar que ocurra durante las búsquedas, marcaciones o los cambios o selecciones de pantallas Directorio.

El segundo tipo de silenciamiento de una llamada es manual y se activa pulsando el botón Silenciar () o pulsando Ctrl-Q. Con esa misma combinación de teclas se puede desactivar el silenciamiento de una llamada. Por otro lado, puede hacer clic con el botón derecho del ratón sobre la llamada activa y seleccionar **Silenciar** en el menú.


Aparcamiento de llamadas

Cisco Unified Attendant Console le permite estacionar llamadas en un dispositivo de aparcamiento de llamadas. Para responder a una llamada aparcada desde cualquier teléfono de Cisco Unified Communications Manager, basta con marcar el número de extensión en el que está aparcada la llamada. Puede aparcarse una llamada en un dispositivo de aparcamiento específico o permitir que el sistema seleccione el dispositivo por usted. Puede ver los dispositivos de aparcamiento de llamadas disponibles en la zona **Aparcamiento de llamadas**.

Para aparcarse una llamada a través de un teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **F7** para seleccionar la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas de flecha arriba y abajo.
 - Paso 3** Pulse la tecla **Inicio** para aparcarse la llamada en uno de los dispositivos de aparcamiento de llamadas disponibles.
-

Para estacionar una llamada mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione una llamada en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Haga clic en el botón  **Estacionar llamada**.
-


Para estacionar una llamada en un dispositivo específico mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione la llamada en la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Arrastre la llamada al dispositivo de aparcamiento deseado y suelte el botón del ratón para colocar la llamada.
-

Si no se responde a una llamada aparcada dentro de un tiempo determinado, la llamada se devuelve a la zona Llamadas en curso. Este tipo de llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en [Control de llamadas devueltas, página 3-16](#).

Recuperación de llamadas aparcadas

Para recuperar una llamada aparcada con el ratón, realice una de las siguientes opciones en el dispositivo de aparcamiento de llamadas en el que se ha aparcado la llamada.

- Haga doble clic en el dispositivo.
- Arrastre y suelte la llamada en el panel Llamadas activas (F7).
- Haga clic con el botón derecho en el dispositivo y seleccione Recuperar en el menú.
- Haga clic en el botón  Recuperar.



Para recuperar una llamada aparcada mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Marque el número de dispositivo de aparcamiento.
- Paso 2** De forma alternativa, si una llamada aparcada continúa sin respuesta durante un determinado período de tiempo (conocido como **recuperación de aparcamiento de llamadas**), se devolverá a la zona de **llamadas en curso**, en la que Cisco Unified Attendant Console puede recuperar la llamada mediante los métodos establecidos en la sección **Recuperación de llamadas retenidas**.
-

Creación de conferencias

Una llamada de conferencia le permite agregar una tercera persona a la sesión de llamada.

Durante una llamada activa, para iniciar una conferencia con un tercero mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione la extensión que se va a agregar a la conferencia o escriba el número.
- Paso 2** Pulse el botón  **Iniciar conferencia** y se iniciará la conferencia.
- Paso 3** Espere a que el tercer participante responda y pulse el botón  **Conferencia**.
-

Durante una llamada activa, para iniciar una conferencia con un tercero mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione la extensión que se va a agregar a la conferencia o escriba el número.
- Paso 2** Pulse la tecla **Fin**.
- Paso 3** Espere a que el tercer participante responda y pulse la tecla **Fin** para conectar a los tres participantes.
-

Una vez que la conferencia esté en curso, se marcará un campo adicional en la zona **Llamadas activas**. El campo está etiquetado como **Controlador de conferencia** y se utiliza para desconectarle de la llamada cuando todas las partes estén conectadas. La [Figura 1-8 en la página 1-22](#) muestra un ejemplo de llamada de conferencia en la zona Llamadas activas.

Si alguno de los participantes no responde a la llamada de conferencia, se devuelve la llamada. Este tipo de llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en [Control de llamadas devueltas, página 3-16](#).

**Nota**

Si el tercer participante no quiere iniciar la conferencia, Cisco Unified Attendant Console borra la llamada iniciada. Esto le llevará de nuevo a la llamada original.

Restablecimiento de llamadas

Esta función es un atajo. El restablecimiento de las llamadas permite la repetición del proceso anterior con solo pulsar una vez. Desde las zonas F5 y F7, puede restablecer las llamadas para deshacer la acción anterior como en las zonas siguientes:

- Retener llamada
- Transferir llamada
- Llamada de conferencia
- Estacionar llamada

Si, por algún motivo, el proceso no se lleva a cabo correctamente, puede hacer clic en el botón **Restablecer** para repetirlo. Si va a utilizar un teclado, pulse **Supr** para restablecerlo.

Activación y desactivación de llamadas

Si tiene dos llamadas activas en curso, una retenida y otra conectada, puede activarlas o desactivarlas.

Cuando se llama a un contacto para realizar una consulta, la llamada entrante se retiene. Una vez que el destino acepte responder, puede hacer clic con el botón derecho en la llamada entrante de la zona **Llamadas activas** y seleccionar **Activar/desactivar**. La llamada entrante que se ha retenido durante la consulta volverá a estar activa.

Por otra parte, la llamada realizada al contacto externo se retendrá. Además, puede activarla y desactivarla con el teclado con la tecla Más (+).

Control de llamadas devueltas

Si una llamada no se puede pasar a una extensión, se devolverá a la zona Llamadas en curso (F5). Esto puede deberse a que el contacto no pudo responder a la llamada a tiempo. Cisco Unified Attendant Console proporciona un conjunto de controles de llamada configurados específicamente para administrar las llamadas devueltas sin tener que buscar de nuevo el destinatario.











Una vez la llamada llega a la zona **Llamadas activas** tras ser recuperada de la zona **Llamadas en curso**, puede ver los **Controles de llamadas devueltas** haciendo clic con el botón derecho en la llamada.

Estos controles de llamada son similares a los que se han descrito anteriormente. La única diferencia es que, en el caso de las llamadas devueltas, todos los controles de llamada están en el contexto del contacto al que se transfirió inicialmente la llamada.

Si hace clic con el botón derecho en la llamada recuperada y selecciona **Iniciar conferencia**, el contacto de la extensión desde la que se devuelve la llamada se agregará a la conferencia de forma automática. En este caso no será necesario buscar en el directorio o especificar la extensión de ese contacto en particular.

La [Tabla 3-4](#) muestra un resumen de lo que puede hacer con una llamada recuperada.

Tabla 3-4 *Controles de llamadas utilizados en llamadas devueltas*

Nombre del control	Icono	Descripción
Borrar llamada		Hacer clic para borrar una llamada respondida.
Consultar		Hacer clic para consultar y transferir la llamada respondida a la extensión desde la cual se devolvió la llamada inicialmente.
Transferencia a ciegas		Hacer clic para transferir la llamada respondida a la extensión desde la cual se devolvió la llamada inicialmente.
Restablecer		Hacer clic para rehacer una acción llevada a cabo anteriormente en la llamada devuelta.
Retener con notas		Hacer clic para adjuntar notas a la llamada actual antes de retenerla.
Retener		Hacer clic para retener directamente la llamada devuelta para la misma extensión o contacto desde los que se devolvió la llamada sin tomar notas para el contacto.
Propiedades del contacto		Hacer clic para agregar o actualizar los detalles del contacto que ha devuelto la llamada.
Iniciar conferencia		Hacer clic para consultar e iniciar una conferencia con el contacto que ha devuelto la llamada.
Poner en espera		Hacer clic para transferir una llamada a un operador ocupado.
Estacionar llamada		Hacer clic para poner la llamada en un dispositivo de aparcamiento de llamadas.

Al hacer clic con el botón derecho en una llamada de la zona Llamadas activas y seleccionar una opción del menú, se pueden realizar las operaciones mencionadas anteriormente. También puede acceder a estas opciones con el teclado, tal y como se describe en [Utilización del teclado, página 1-1](#).

Proporción de FAC y CMC

Es posible que sea necesario proporcionar un código de autorización obligatoria (FAC) o un código de cliente (CMC) para realizar una transferencia a ciegas externa. El administrador configura estos códigos mediante Cisco Unified Attendant Admin. Si es necesario durante una transferencia de consulta, verá un cuadro de diálogo en la pantalla. Introduzca el código correcto y se realizará la llamada.

Código de autorización obligatoria (FAC)

Los códigos de autorización obligatoria se utilizan para proporcionar seguridad en Cisco Unified Communications Manager para marcar **Patrones de ruta**. Normalmente, se utiliza para bloquear llamadas a números externos o internos. Por ejemplo, en los centros de atención de llamadas solo se suele permitir a algunos agentes realizar transferencias con consulta externas a determinados números. Para reforzar la seguridad, se proporciona un código de autorización obligatoria a las personas que llaman. El concepto de FAC es que si realiza una transferencia de llamada externa que se encuentra protegida por FAC, debe introducir el FAC antes de continuar la llamada. Si se introduce un FAC incorrecto, o no se ha introducido, se produce un error en la llamada. La [Figura 3-2](#) muestra el cuadro de diálogo FAC.

Figura 3-2 Cuadro de diálogo FAC



Código de cliente (CMC)

Los códigos de cliente se utilizan para proporcionar facilidades de registro de llamadas adicionales en Cisco Unified Communications Manager. Se utiliza para registrar llamadas de distintos clientes. El concepto de CMC es que debe introducir el código CMC antes de continuar una llamada externa o transferencia. Los registros de detalles de llamadas se actualizan con el código CMC junto con la información de la llamada. Se puede utilizar posteriormente para cargar las llamadas en distintos centros de costo.

Borrado de llamadas

Para desconectar una llamada activa cuando la consulta está completa, es necesario borrar la llamada de la zona **Llamadas activas**.

Para borrar una llamada a través del teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **F7** para seleccionar la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Pulse **Intro**.
-



Para borrar una llamada mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Haga clic en la llamada pertinente de la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Haga clic con el botón derecho y seleccione **Borrar llamada**.
-

Uso del modo de emergencia

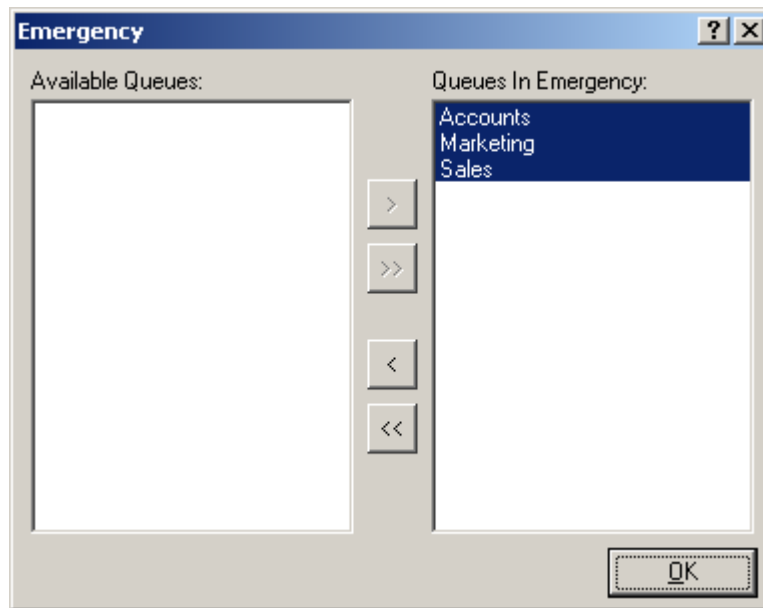
Cisco Unified Attendant Console le permite definir el modo de emergencia para todas las colas. Cuando las colas están en modo de emergencia, todas las llamadas se dirigen automáticamente a otros destinos; por ejemplo, a un servicio nocturno o buzón de voz. Cisco Unified Attendant Console configura estos destinos.

Para poner una cola en el modo de emergencia mediante el ratón, siga estos pasos:

- Paso 1** En el menú principal, seleccione **Opciones > Emergencia**.
- Paso 2** Desplace las **Colas disponibles** a la lista **Colas en emergencia** mediante el botón  para desplazar todas las colas o el botón  para seleccionar las colas de la lista.
- Paso 3** En el cuadro de mensaje Definir modo de emergencia, haga clic en **Sí** para desplazar todas las colas al modo de emergencia.
- Paso 4** Pulse **Aceptar** para completar el proceso.

También puede utilizar el método abreviado del teclado para cambiar al modo de emergencia. Seleccione la zona Cola y pulse Ctrl-E. Aparece la siguiente ventana. Haga clic en **Aceptar** para continuar. La [Figura 3-3](#) muestra un ejemplo del modo de emergencia con una cola en el modo de emergencia.

Figura 3-3 Modo Colas en emergencia



Para sacar las colas del modo de emergencia, siga estos pasos:

- Paso 1** Haga clic con el botón derecho en una cola y seleccione **Emergencia**.
- Paso 2** Haga clic en **Aceptar** para completar el proceso.

Envío de mensajes de e-mail

Cuando se desvía una llamada a una extensión y se devuelve en el tiempo máximo, tiene la opción de enviar un mensaje de e-mail con información importante acerca de la llamada a esa persona. La tecla de método abreviado para enviar e-mail es Ctrl-M. Por otro lado, puede seleccionar un contacto haciendo clic con el botón derecho del ratón y, desde el submenú **Contacto**, hacer clic en la opción Enviar e-mail.



Nota

Es necesario que exista una dirección de e-mail en los Detalles de contacto para que Cisco Unified Attendant Console pueda funcionar.

Visualización del estado de la llamada

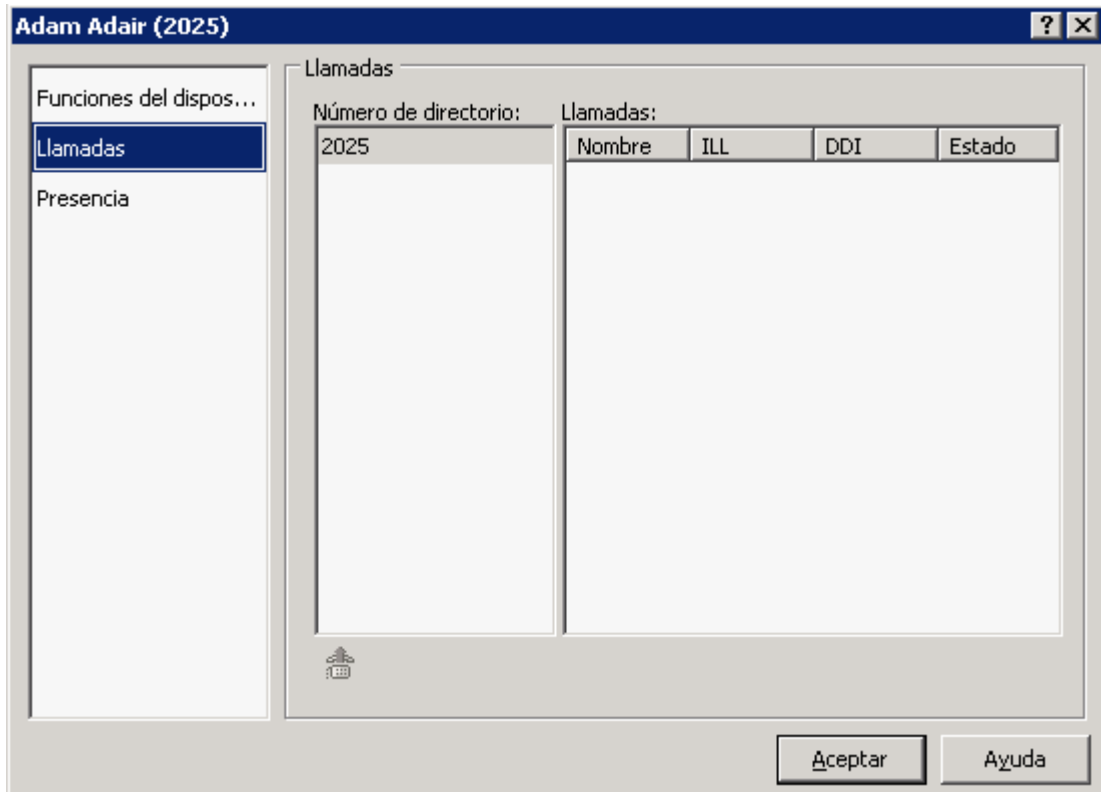
El estado de la llamada indica lo que está sucediendo actualmente con la llamada: Sonando, Retenido, Llamada conectada u Ocupado.

Puede ver el estado de llamada de cualquier dispositivo del directorio. La ventana Estado le permite ver el estado de un contacto antes de transferir una llamada o conectarlo a una llamada de conferencia.

Para ver el estado de un dispositivo, siga estos pasos:

- Paso 1** En **Directorio**, haga clic con el botón derecho en un contacto y, a continuación, seleccione **Contacto > Estado > Llamadas**.


Aparece el estado de la llamada del contacto seleccionado. Por ejemplo:



Las columnas Llamadas se describen en la [Tabla 3-5](#).


Tabla 3-5 Campos de la ventana del estado de la llamada

Campo	Ejemplo	Descripción
Nombre	Juan López	Nombre del contacto
ILL	2000	Número desde el que se realizó la llamada
DDI	1001	Número al que se realizó la llamada
Estado	Hablando	Estado actual de la llamada

Puede responder a una llamada entrante haciendo clic en el botón  **Responder**.

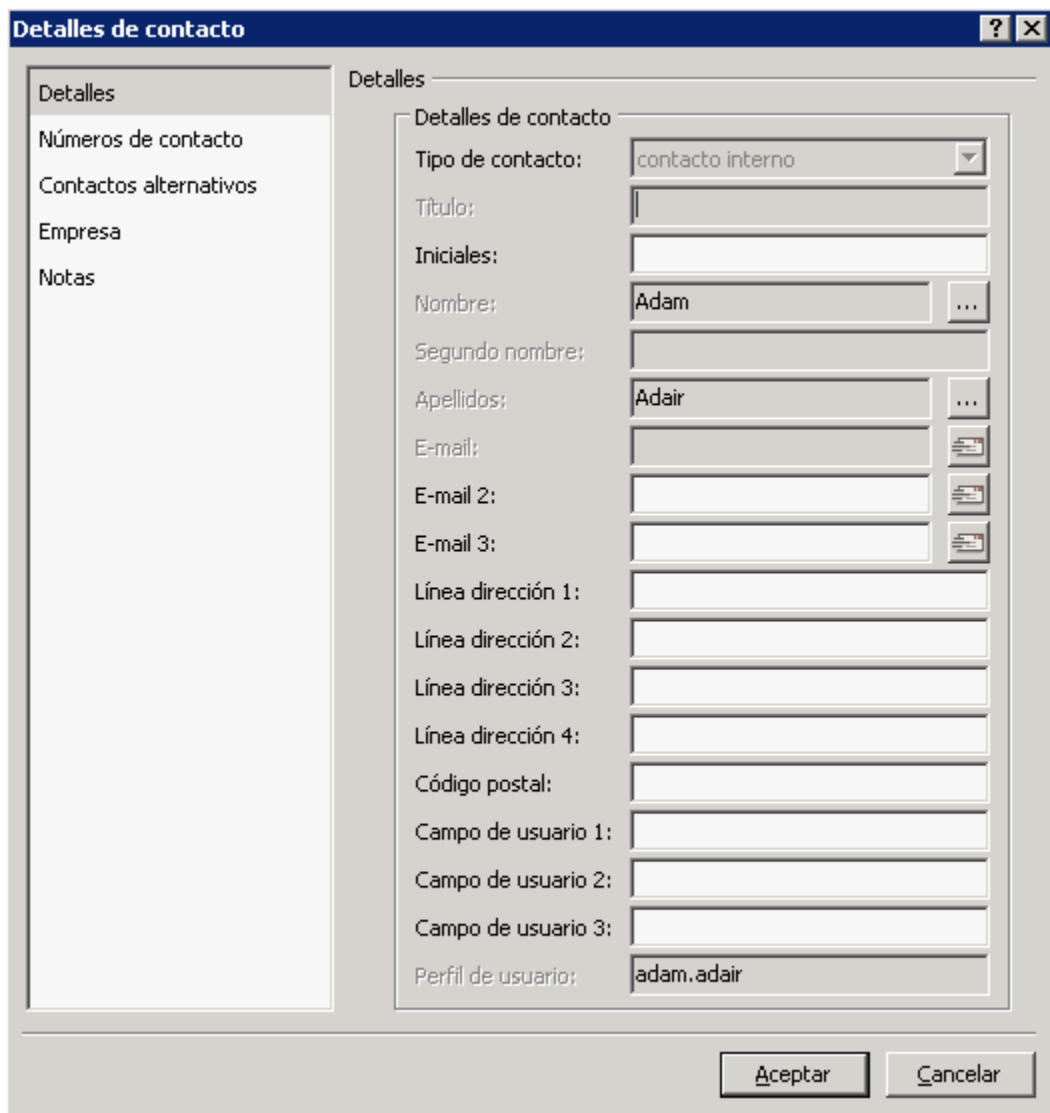
Visualización y uso de los detalles de contacto

Los contactos del directorio disponen de información relevante sobre este. Cierta información se muestra en la zona del directorio. Para ver más información de un contacto en particular, selecciónelo y, después, haga una de las siguientes acciones:

- Haga clic en  (Propiedades del contacto).
- Haga clic con el botón derecho y, después, seleccione **Contacto > Detalles de contacto**.
- Pulse **F12**.


Se mostrará la ventana Detalles de contacto. Por ejemplo:

Figura 3-4 Ventana Detalles de contacto



Puede editar la información de la ventana Detalles de contacto, a excepción de los campos con las etiquetas atenuadas.

Contactos de e-mail

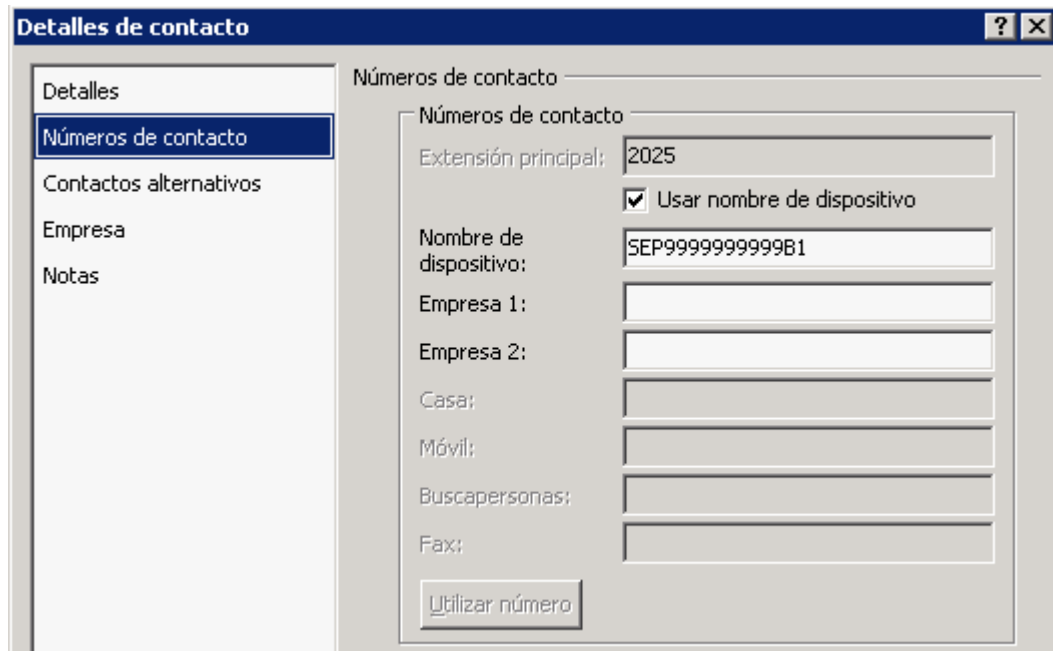
Si la dirección de e-mail de la persona de contacto se agrega a **Detalles de contacto**, Cisco Unified Attendant Console puede enviar mensajes al contacto desde esta ventana. Se abrirá el cliente de e-mail en el equipo. Puede hacer clic en  para escribir un e-mail.

Marcación de números externos

Haga clic en la ficha **Números de contacto** para ver los números de teléfono externos del contacto. Se muestran todos los números directos definidos para un contacto.

Seleccione un número y, a continuación, haga clic en **Utilizar número** para marcar dicho número.

Figura 3-5 *Ficha Números de contacto*



Definición de números alternativos

Puede definir números alternativos para un contacto:

- Un único **asistente**.
- Cualquier número de contactos **alternativos**.


Para agregar un número alternativo, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Haga clic en la ficha **Números alternativos**.
- Paso 2** En **Asistente** o **Alternativo**, según corresponda, haga clic en **Agregar**.
Aparece el cuadro de diálogo **Seleccionar**.
- Paso 3** Seleccione el contacto y, a continuación, haga clic en **Agregar**.
- Paso 4** En **Detalles de contacto**, haga clic en **Aceptar**.
-

Los controles le permiten **Eliminar** Números alternativos o **Reemplazarlos** entre ellos.

Edición de detalles de contacto

Siga los pasos que se indican a continuación para editar los detalles de contacto:

-
- Paso 1** Seleccione el panel del directorio que corresponda pulsando la combinación Alt-<número> pertinente o haciendo clic en la ficha.
- Paso 2** Seleccione un contacto.
- Paso 3** Realice una de las siguientes acciones:
- Pulse **F12**.
 - Haga clic con el botón derecho y, después, seleccione **Contacto > Detalles de contacto**.
 - Haga clic en  (Propiedades del contacto).
- Se mostrará la ventana **Detalles de contacto**.
- Paso 4** Edite la información de contacto según sea necesario.
- Paso 5** Haga clic en **Aceptar**.
-

Adición de mensaje de ausencia e información de contacto

Puede agregar **mensajes de ausencia** e **información general de contacto** mediante la ficha **Notas**. Los mensajes de ausencia son notas breves que explican por qué no está administrada la extensión o por qué no se puede molestar.

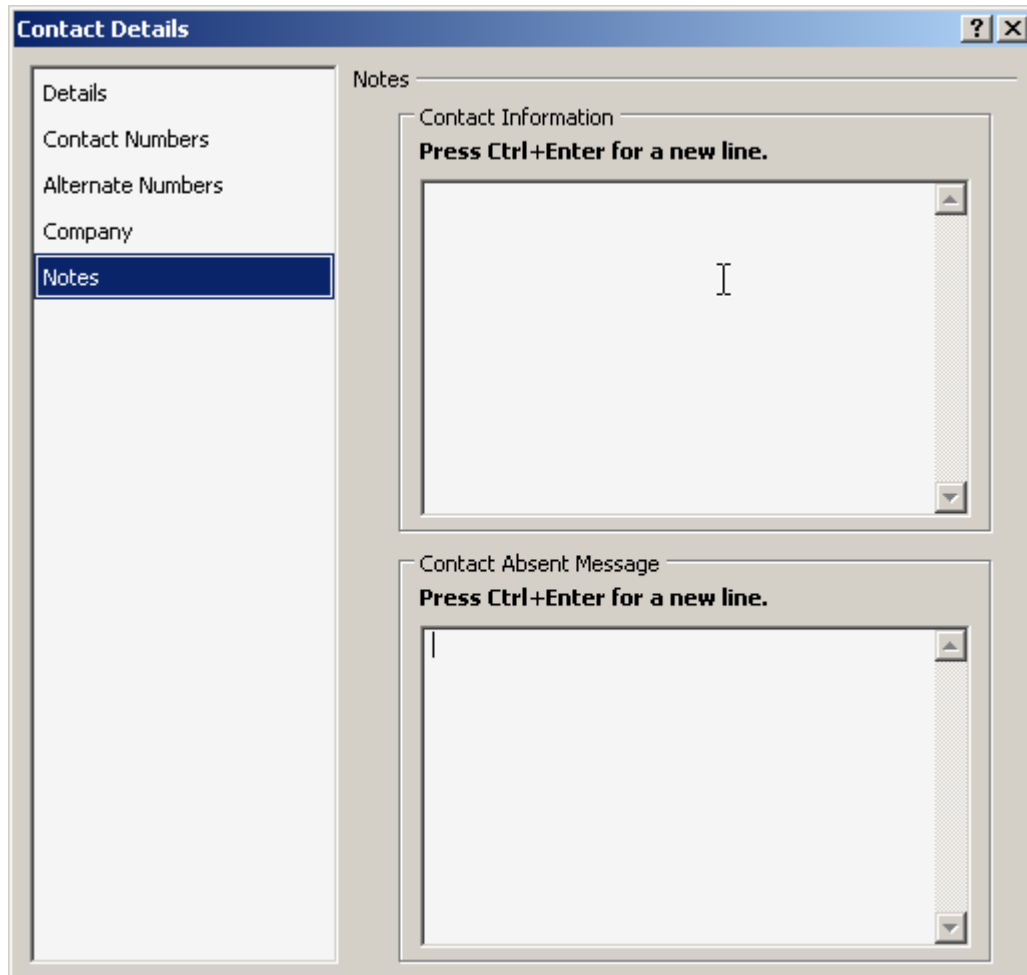
- **Información de contacto:** agrega información adicional a cualquiera de los contactos de los directorios. Esta información aparecerá con el contacto como información sobre la herramienta.
- **Mensaje de ausencia:** agrega un mensaje de ausencia con algunos de los dispositivos de la zona **Directorio**.



Nota

Esta información aparece con los contactos como información sobre la herramienta.

Figura 3-6 Ficha Detalles de contacto - Notas



Visualización del estado de presencia de Cisco Unified

Los operadores pueden ver información de presencia de Cisco Unified (CUP, por sus siglas en inglés) de los usuarios del teléfono IP en la zona Directorio. Esta información muestra la disponibilidad del contacto. En [Figura 3-7](#) se muestra un ejemplo.

Figura 3-7 Información de CUP



Los iconos del estado de presencia se enumeran a continuación.









Icono	Estado	Descripción
	Ausente	Estado de presencia ausente\volverá enseguida.
	Ocupado	Estado de presencia ocupado.
	No molestar	Estado de presencia no molestar.
	Fuera de línea	Estado de presencia fuera de línea.
	En línea	Estado de presencia en línea (disponible).
	Desconocido	Estado de presencia desconocido.
	Derivado	Estado de presencia ocupado.

Para ver el estado de presencia como texto, coloque el cursor por encima del icono de estado de presencia. También se mostrará toda aquella información adicional que introduzca el contacto (por ejemplo, la fecha de regreso de vacaciones).

Visualización del estado de presencia de Microsoft

Cisco Unified Attendant Console puede mostrar información sobre la presencia de Microsoft para los contactos que se han agregado a la copia local de Microsoft Office Communicator.

Los iconos de estado de presencia siguientes se mostrarán en la zona Directorio donde se haya establecido el estado de un contacto.

Icono	Estado	Descripción
	Ausente	Estado de presencia ausente\volverá enseguida.
	Ocupado	Estado de presencia ocupado.
	No molestar	Estado de presencia no molestar (estado de capacidad de alcance de No molestar).
	Ocupado	Estado de presencia inactivo. Activado automáticamente por Communicator si la cuenta está inactiva durante un período de tiempo definido. El valor predeterminado es de 5 minutos.
	Ocupado (Inactivo)	Estado de presencia ocupado inactivo. Activado automáticamente por Communicator si la cuenta ha pasado de ocupada a inactiva durante un período de tiempo definido. El valor predeterminado es de 5 minutos.
	Fuera de línea	Estado de presencia fuera de línea.
	En línea	Estado de presencia en línea (estado de capacidad de alcance de Disponible).
	Desconocido	Estado de presencia desconocido (estado de capacidad de alcance de Desconocido).

Para ver el estado de presencia de un dispositivo, siga estos pasos:

- Paso 1** Seleccione un contacto en un directorio.
- Paso 2** Pase el ratón por encima de un gráfico de estado de presencia.
- Paso 3** Se mostrarán los detalles de estado de presencia.

También puede desplazar el puntero sobre el icono del contacto para visualizar una pantalla emergente que le proporcionará la información adicional disponible sobre el estado (es decir, en caso de que el contacto esté de vacaciones, se mostrará la fecha de regreso).



A

- Accesibilidad para usuarios con discapacidad [1-1](#)
- Actualización de números de marcación rápida [1-26](#)
- Adición de contactos [1-18](#)
- Attendant Console
 - Aparcamiento de llamadas [2-7](#)
 - Búsqueda filtrada [2-15](#)
 - Clasificación secundaria [2-14](#)
 - Directorio [2-9](#)
 - Encabezados de campo [2-12](#)
 - General [2-1](#)
 - Grupos de directorios personales [2-10](#)
 - Silenciar [2-7](#)
 - Tonos [2-8](#)
 - Transferencias de llamada [2-6](#)
 - Visualizar [2-3](#)

B

- Búsqueda de contactos [1-27](#)

C

- Campo de indicador luminoso de ocupación (BLF) [1-2](#)
- Cisco Unified Communication Manager [1-vii](#)
- Configuración de FAC y CMC [3-11](#)
- Control de llamadas devueltas [3-16](#)

D

- Detalles de contacto (Propiedades del contacto) [3-22](#)
- Directorio externo [1-15](#)

E

- Eliminación de números de marcación rápida [1-25](#)

G

- grupos de directorios personales
 - uso compartido [2-10](#)

I

- Instalación de Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)
- Interfaz
 - Aparcamiento de llamadas [1-23](#)
 - Barra de herramientas [1-20](#)
 - Barra de menús [1-10](#)
 - Colas [1-10](#)
 - Directorio externo [1-15](#)
 - Directorios [1-12](#)
 - Llamadas activas [1-22](#)
 - Llamadas en curso [1-21](#)
 - Marcación rápida [1-24](#)
 - Todas las colas [1-11](#)
- Introducción
 - Inicio de sesión [1-5](#)
 - Interfaz [1-9](#)
 - Poner en no disponible [1-8](#)

M

Marcando

- Marcación automática [2-6](#)
- Número [1-27](#)
- Prefijo de buzón de voz [2-6](#)

N

- Números alternativos [2-12, 3-24](#)
- Números de contacto [1-13, 1-19, 3-23](#)

O

- Opción Avanzadas [2-17](#)

P

- Para agregar marcaciones rápidas [1-24](#)

R

- Realización de llamadas externas [3-12](#)
- Realización de una llamada interna [3-12](#)
- Restablecimiento de llamadas [3-20](#)
- Restablecimiento de una llamada [2-6](#)
- Retrollamada automática [2-6](#)

T

- Transferencia a ciegas [2-6](#)
- Transferencias directas [2-17](#)
- Transferir llamada [3-20](#)
 - Consulta interna [3-9](#)
 - Directa [2-17](#)
 - Transferencia a ciegas externa [3-7, 3-9](#)

U

- Uso del modo de emergencia [3-19](#)
- Utilización de Attendant Console
 - Activación/desactivación de llamadas [3-16](#)
 - Aparcamiento de llamadas [3-14](#)
 - Borrado de llamadas [3-18](#)
 - Envío de e-mail [3-20](#)
 - Llamada de conferencia [3-15](#)
 - Realización de llamadas [3-11](#)
 - Recuperación de llamadas aparcadas [3-15](#)
 - Recuperación de una llamada retenida [3-13](#)
 - Responder llamadas [3-2](#)
 - Restablecimiento de llamadas [3-16, 3-22](#)
 - Retener llamada [3-12](#)
 - Transferir llamada [3-7](#)

V

- Visualizar [2-3](#)