



Guía del usuario de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Versión 11.0
28 de julio de 2015

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones y los números de teléfono y de fax figuran en el sitio Web de Cisco en 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 (Design), Flipshare (Design), 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 servicio; 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 los Estados Unidos y otros 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

© 2015 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.



Prólogo vii

CAPÍTULO 1

Introducción 1-1

- Accesibilidad para usuarios con discapacidad 1-1
- Uso del teclado 1-2
- Iniciar sesión 1-4
- Poner en no disponible 1-5
- Interfaz 1-6
 - Barra de menús 1-7
 - Panel Colas 1-8
 - Pantalla Llamadas entrantes en cola 1-9
 - Panel Directorios 1-9
 - Grupos de directorios personales 1-12
 - Creación de grupos de directorios personales 1-13
 - Visualización de los detalles del grupo de directorios personal 1-14
 - Modificación de grupos de directorios personales 1-14
 - Eliminación de grupos de directorios personales 1-15
 - Adición de contactos a directorios 1-16
 - Eliminación de contactos de los directorios 1-17
 - Barra de herramientas Control de llamadas 1-17
 - Panel Llamadas en curso 1-18
 - Panel Llamadas activas 1-19
 - Panel Llamadas aparcadas 1-20
 - Panel Marcación rápida 1-21
 - Adición de entradas en el panel Marcación rápida 1-21
 - Eliminación de entradas del panel Marcación rápida 1-22
 - Actualización de entradas en el panel Marcación rápida 1-22
 - Barra de estado 1-22
- Acciones frecuentes 1-23
 - Marcación de un número 1-23
 - Búsqueda de contactos en los directorios 1-23
 - Búsqueda lateral 1-24
- Recopilación de registros 1-25

CAPÍTULO 2

Personalización de Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

- General 2-2
- Visualizar 2-3
- Presencia 2-3
- Marcando 2-4
- Transferencias de llamada 2-4
- Aparcamiento de llamadas 2-4
- Silenciar 2-5
- Tonos 2-5
- Llamadas en la cola 2-5
- Directorio 2-6
- Grupos de directorios personales 2-7
- Números alternativos 2-7
- Encabezados de campo 2-8
- Clasificación secundaria 2-8
- Búsqueda filtrada 2-9
- Registro 2-10
- Avanzadas 2-10

CAPÍTULO 3

Uso de Cisco Unified Attendant Console Advanced 3-1

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

Recuperación de llamadas retenidas	3-11
Silenciamiento de llamadas	3-12
Aparcamiento de llamadas	3-12
Recuperación de llamadas aparcadas	3-12
Creación de conferencias	3-13
Restablecimiento de llamadas	3-13
Activación y desactivación de llamadas	3-14
Control de llamadas devueltas	3-14
Proporción de FAC y CMC	3-15
Código de autorización obligatoria (FAC)	3-15
Código de cliente (CMC)	3-16
Borrado de llamadas	3-16
Uso del modo de emergencia	3-16
Envío de mensajes de e-mail	3-17
Envío de mensajes instantáneos	3-17
Visualización del estado de la llamada	3-17
Visualización y uso de los detalles de contacto	3-18
Envío de mensajes de e-mail a contactos	3-19
Marcación de números externos	3-19
Definición de números alternativos	3-19
Edición de detalles de contacto	3-20
Adición de mensaje de ausencia e información de contacto	3-20
Visualización del estado de presencia de Cisco Unified	3-20
Visualización del estado de presencia de Microsoft	3-21

ÍNDICE



Prólogo

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

Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 Advanced.
- Utilizar Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 Advanced y al personal encargado de su formación.

Organización

Esta guía incluye los capítulos siguientes:

Capítulo	Título	Descripción
1	Introducción	En este capítulo, se explica la interfaz de Cisco Unified Attendant Console Advanced y cómo iniciar la aplicación e iniciar sesión en ella.
2	Personalización de Cisco Unified Attendant Console Advanced	En este capítulo, se explica cómo configurar y personalizar la aplicación.
3	Uso de Cisco Unified Attendant Console Advanced	En este capítulo, se explica cómo realizar, responder, borrar, retener y transferir llamadas, además de cómo tomar notas sobre ellas.

Convenciones

Este documento utiliza las convenciones siguientes:

Convención	Indicación
fuerza negra	Los comandos, las palabras clave, las etiquetas de la GUI y el texto introducido por el usuario se muestran en negrita .
<i>fuerza cursiva</i>	Los títulos de documentos, términos nuevos o enfatizados y argumentos para los que el usuario proporciona valores aparecen en <i>cursiva</i> .
<argumento>	Los argumentos para los que el usuario proporciona valores se encuentran entre paréntesis angulares.
Opción 1 > Opción 2	La relación entre elementos de menú y submenú se muestra mediante >. Por ejemplo, "En el menú, haga clic en Opción 1 y, a continuación, en el submenú, haga clic en Opción 2 ", se escribe de la siguiente manera: "Seleccione Opción 1 > Opción 2 ".



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.

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*, donde también se 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

En este capítulo se describe cómo empezar a utilizar Cisco Unified Attendant Console Advanced; en él se incluye el diseño de su interfaz y sus funciones más utilizadas. Asimismo, en él se describe cómo recopilar datos del archivo de registro de la consola.



Nota

Cisco Unified Attendant Console Advanced solo funcionará cuando se haya instalado y configurado el software de telefonía relevante, como se describe en la guía de administración e instalación de *Cisco Unified Attendant Console Advanced*. Póngase en contacto con el administrador del sistema para configurar su sistema.

Accesibilidad para usuarios con discapacidad

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

Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 puntero del ratón sobre ellos.

También puede utilizar Cisco Unified Attendant Console Advanced con un complemento de lector de pantalla denominado “JAWS”. El lector de pantalla proporciona información sobre el estado de Attendant Console, así como la posibilidad de leer el texto en su interfaz. Para que el operador de la consola pueda utilizar esta funcionalidad de accesibilidad, su perfil —configurado en la aplicación web Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration— debe asignarse a la función VIOC.

Cisco Unified Attendant Console Advanced también incluye ayuda contextual. Para obtener ayuda específica sobre una ventana o un panel, 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>.

Uso del teclado

La mayoría de las operaciones de control de llamadas se pueden realizar usando el ratón o el teclado. La [Tabla 1-1](#) muestra los accesos directos del teclado que puede utilizar en Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Tabla 1-1 *Accesos directos del teclado*

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, timbre o disponible).
F3	Mover el cursor al primer campo de búsqueda del panel Directorios.
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	Crear un grupo de directorios personal.
Mayús-F4	Editar un grupo de directorios personal existente.
F5	Panel Llamadas en curso.
F6	Panel Marcación rápida.
F7	Panel Llamadas activas.
F8	Panel Llamadas entrantes en cola.
F9	Panel Colas.
F10	Poner en no disponible/pasar a estar disponible.
F12	Detalles de contacto.
Retroceso	Borrar los dígitos al escribir un número de contacto.
Insertar	Poner en espera. Utilizado para poner una llamada en espera en una extensión ocupada.
Supr	Restablecer. Vuelve a intentar una llamada.
AvPág	Retener/Recuperar. Cualquier llamada devuelta al panel Llamadas en curso (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 Accesos directos del teclado (continuación)

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 al panel Llamadas activas sin pulsar + (más).
- (menos)	Cancelar 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 Advanced. Use las teclas Flecha arriba y Flecha 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 <número>. <número> es un número entero del 1 al 10 que selecciona la ficha correspondiente.

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	Realizar una búsqueda lateral basada en el contacto del directorio seleccionado. Para ello, esta función debe estar activada en Opciones > Preferencias > Búsqueda filtrada .
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 de Attendant Console.
Ctrl-Q	Silenciar una llamada cuando se realizan determinadas acciones, como se describe en Silenciar, página 2-5 .
Ctrl-R	Recuperar una llamada.
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.

Iniciar sesión

Debe iniciar sesión en la aplicación con su **nombre de inicio de sesión**, **contraseña** y **número de la extensión**. Cada usuario tiene una identidad única para iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console Advanced.

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

-
- Paso 1** Pulse **Ctrl-I** o seleccione **Archivo > Inicio de sesión**.
Aparece el cuadro de diálogo **Inicio de sesión**.
- Paso 2** Escriba su información de **Nombre de inicio de sesión** y **Contraseña**.
- Paso 3** Seleccione **Usar detalles del dispositivo existentes** para volver a utilizar la extensión que usó en la última sesión o introduzca un número de **Extensión**.
Si desea utilizar un número diferente, anule la selección de **Usar detalles del dispositivo existentes** e introduzca un valor de **Extensión**.
- Paso 4** Haga clic en **Inicio de sesión**.
-

El número de extensión que introduzca para el inicio de sesión debe ser el **número principal** de un dispositivo. Es posible que el mismo número de extensión esté configurado como número principal para otro dispositivo de una división distinta. Si esto es así, para poder hacer una distinción entre los dos dispositivos configurados con el mismo número de extensión, se puede utilizar la dirección MAC (un identificador único para cada dispositivo).

Al iniciar sesión, si la extensión 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**. Esto se utiliza para seleccionar la **dirección MAC** de un dispositivo (su identificador único). 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. Cuando se selecciona una dirección MAC, se mostrarán el número de directorio, la descripción, la división de ruta y el espacio de búsqueda de llamada de la extensión correspondiente. Si está de acuerdo con la selección, haga clic en **Aceptar**.

La aplicación comenzará a usar el número seleccionado, que se utilizará en las siguientes sesiones iniciadas desde el mismo equipo.

**Nota**

Las líneas compartidas *no* se admiten como teléfonos de operador.

Si inicia sesión en una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console Advanced, 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.

Poner en no disponible

Si desea tomar un descanso, ponga la aplicación en *no disponible*. Las llamadas seguirán apareciendo en la consola, pero no podrá responderlas a menos que suenen en su dispositivo. Si pone la aplicación en no disponible, las llamadas que haya derivado a una extensión y que superen el tiempo máximo aparecerán en otra Attendant Console en la pantalla Llamadas en curso. Si una cola está establecida en *Entrega forzosa* (para obtener más información, consulte [Distribución forzosa, página 3-3](#)), las llamadas no se transmitirán directamente al auricular del operador, sino que esperarán en el sistema hasta que se las redirija o sean objeto de desbordamiento. Si un operador no se encuentra disponible, el sistema intenta redirigir la llamada al destino de desbordamiento *sin operador*, que se configura mediante Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

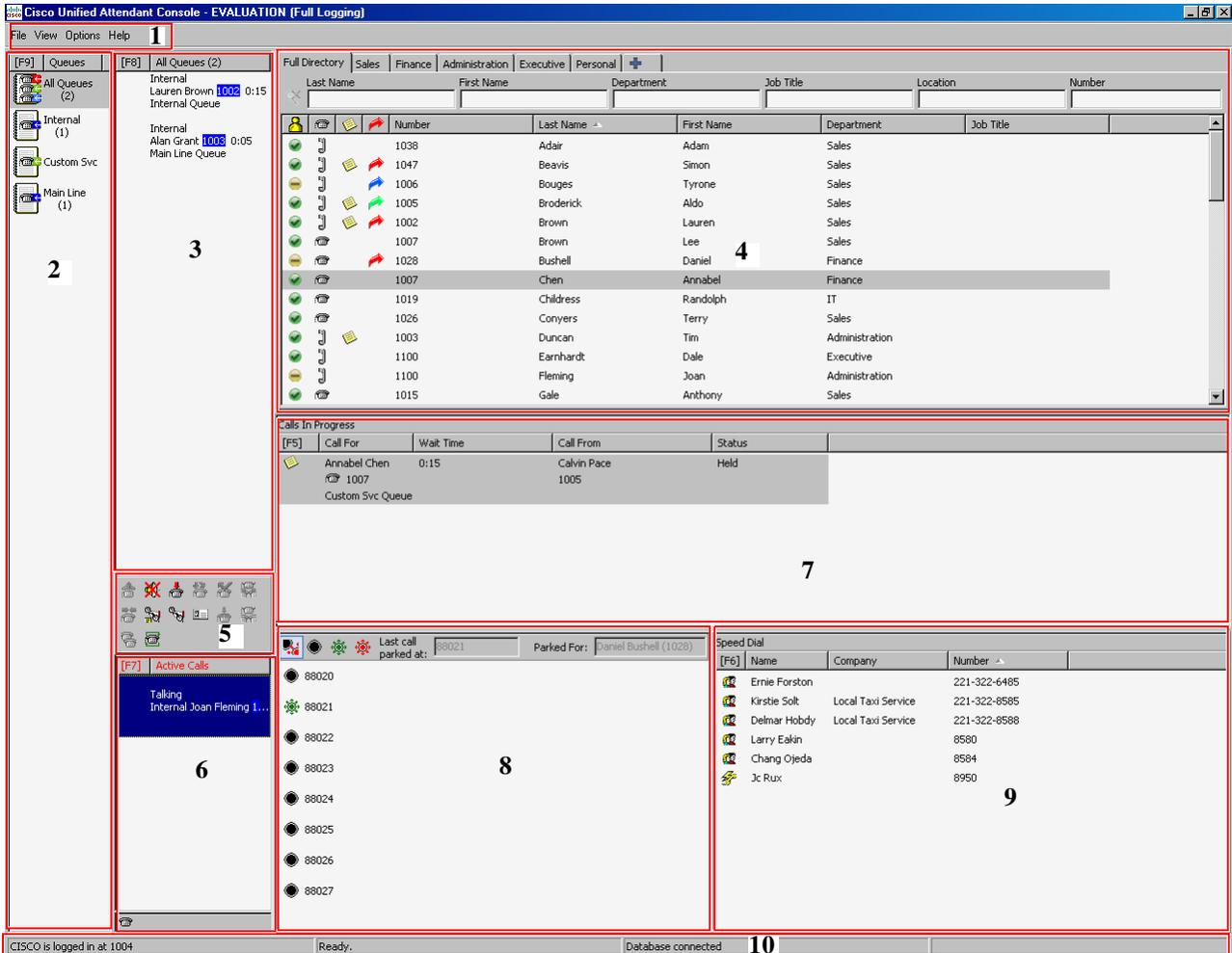
Para poner la aplicación en no disponible, pulse **F10** y, a continuación, en el cuadro de mensaje de confirmación **Poner en no disponible**, haga clic en **Sí**.

Para volver a pasar al modo disponible, pulse **F10**.

También puede configurar Cisco Unified Attendant Console Advanced para que pase a no disponible automáticamente cuando el equipo haya estado inactivo durante un periodo de tiempo determinado. Para obtener detalles al respecto, consulte [No disponible automático, página 2-2](#).

Interfaz

La interfaz de cliente de Cisco Unified Attendant Console Advanced consta de varias partes.



Legenda de los números de la ilustración:

1. Barra de menús
2. Panel Colas
3. Pantalla Llamadas entrantes en cola
4. Panel Directorios
5. Barra de herramientas Control de llamadas
6. Panel Llamadas activas
7. Panel Llamadas en curso
8. Panel Llamadas aparcadas
9. Panel Marcación rápida
10. Barra de estado.

Barra de menús

La [Tabla 1-3](#) describe la barra de menús.

Tabla 1-3 Opciones de menú

Nombre del control	Descripción
Archivo	
Inicio de sesión	Iniciar sesión.
Finalizar sesión	Finalizar sesión en Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Salir	Cerrar la aplicación.
Ver	
Barras de herramientas	Activar y desactivar la barra de herramientas Control de llamadas.
Colas	Seleccionar Ver todas las colas , Ver colas individualmente o ambas opciones. Para obtener estadísticas de las colas, seleccione Ver estadísticas de cola .
Marcación rápida	Activar o desactivar el panel Marcación rápida.
Aparcamiento de llamadas	Activar o desactivar el panel Llamadas aparcadas.
Visualizar saludo	Activar y desactivar la ventana Saludo.
Mostrar mis llamadas en retrolamada automática	Activar y desactivar la visualización de llamadas en retrolamada automática. El acceso directo para esta función es Ctrl-F5 .
Opciones	
Preferencias	Abrir la ventana de preferencias para personalizar Cisco Unified Attendant Console Advanced.
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 Advanced.

Panel Colas

El panel Colas muestra las colas que se encuentran disponibles para los operadores que han iniciado sesión. Se muestra un icono para cada cola.

Puede ver todas las colas disponibles como un solo icono seleccionando **Ver > Colas > Ver todas las colas** en el menú principal. También puede ver un icono para cada cola independiente seleccionando **Ver > Colas > Ver colas individuales**. Para ver las estadísticas de cola (la cantidad de llamadas abandonadas, operadores que han iniciado sesión y operadores disponibles), elija **Ver > Colas > Ver estadísticas de cola**. Las estadísticas de las colas se establecen a medianoche. Si no tiene seleccionada ninguna de la opciones **Ver > Colas**, la pantalla Colas estará oculta.

Cuando se transmite una llamada entrante a la cola, se muestra el número de llamadas que esperan respuesta; según cómo se configure Cisco Unified Attendant Console Advanced Server, el número que llama oír un tono de timbre o música mientras espera hasta que se responda 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 Advanced Administration para forzar la distribución por turnos de las llamadas a los operadores que han iniciado sesión. No tiene que pulsar la tecla **Responder siguiente** para que la llamada aparezca en el panel Llamadas activas.

La [Tabla 1-4](#) describe los iconos que aparecen en el panel Colas.

Tabla 1-4 Iconos del panel 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.
	Todas las colas (el número total de llamadas en espera de todas las colas disponibles).
	Cola en modo de emergencia.
	Todas las colas en modo de emergencia.

Haga clic con el botón derecho del ratón en el panel Colas para realizar una de las dos acciones siguientes:

- Seleccionar las colas en emergencia (si se pulsa **Ctrl-E**, también se muestra el cuadro de diálogo **Emergencia**).
- **Ver estadísticas de cola** (o seleccionar **Ver > Colas > Ver estadísticas de cola**). Esta casilla permite activar y desactivar la opción.

Pantalla Llamadas entrantes en cola

El panel Llamadas entrantes en cola permite visualizar las llamadas que se encuentran en espera en las colas, además de la siguiente información:

- Nombre de la persona que llama: solo se muestra para llamadas en las que Identificación de la línea de llamada (ILL) coincide con la del número de teléfono del directorio.
- Número (ILL) de la persona que llama.
- Tiempo transcurrido desde que la llamada se ha puesto en espera en la cola.
- Nombre de la cola (opcional).
- Se muestra un icono triangular del mismo color que la cola de la que procede la llamada (si se han configurado colores para dicha cola, como se describe en [Llamadas en la cola, página 2-5](#)).

Puede utilizar los siguientes accesos directos de teclado para controlar las llamadas de este panel:

- **+** (más): responder a la siguiente llamada entrante. Si una cola tiene la opción Distribución forzosa activada, la llamada se moverá automáticamente al panel Llamadas activas.
- **Intro**: responder a la llamada entrante.

También puede acceder a estas funciones haciendo clic con el botón derecho en el panel y mediante el menú.

Panel Directorios

Cisco Unified Attendant Console Advanced cuenta con dos tipos de directorios:

- **Directorio lleno**: se muestra de forma predeterminada y contiene todos los contactos que sincronice Cisco Unified Attendant Console Advanced, tanto internos como externos.
- **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. Para obtener más información, consulte [Grupos de directorios personales, página 1-12](#).

Puede tener varios directorios abiertos simultáneamente (cada uno de ellos se identifica mediante una ficha con su nombre), pero solo puede visualizar uno a la vez. Para ver un directorio diferente, simplemente haga clic en la ficha con su nombre. De forma predeterminada, la ficha Directorio lleno es

la que está situada más a la izquierda y la ficha **Crear un grupo de directorios personal nuevo**  es la que se encuentra más a la derecha. Puede cambiar el orden de todas las fichas, excepto **Crear un grupo de directorios personal nuevo**, mediante una de las siguientes opciones:

- Seleccionando **Opciones > Preferencias > Directorio** y, a continuación, reordenando la lista **Grupos de directorios** (consulte [Directorio, página 2-6](#)).
- Arrastrando la ficha a la posición deseada.

Configure el panel Directorios mediante **Opciones > Preferencias** (para obtener más información, consulte [Directorio, página 2-6](#)).

De forma predeterminada se muestra la siguiente información de contacto:

- Estado de presencia, . Consulte la [Tabla 1-5 en la página 1-10](#).
- Estado del teléfono, . Consulte la [Tabla 1-5 en la página 1-10](#).

- Notas, . Consulte la [Tabla 1-5 en la página 1-10](#).
- Asistente, contactos alternativos o números de contacto adicionales, . Consulte la [Tabla 1-5 en la página 1-10](#).
- Número.
- Apellido(s).
- Nombre.
- Departamento.
- Puesto de trabajo.

Puede modificar las columnas del directorio arrastrando los bordes de sus encabezados o moverlas de forma horizontal arrastrándolas desde el encabezado y soltándolas.

En la siguiente tabla se describen las columnas cuyo encabezado es un icono.

Tabla 1-5 Iconos en directorios

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 3-21 o Visualización del estado de presencia de Cisco Unified, página 3-20 , según corresponda.
	<p>Estado del teléfono del contacto. Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  = Colgado •  = Activo •  = No disponible •  = Timbre de llamada entrante <p>Esta columna también indica el tipo de número de contacto que se utiliza:  (móvil),  (empresa),  (particular),  (fax) o  (buscapersonas).</p>

Tabla 1-5 Iconos en directorios (continuación)

Encabezado de la columna	Descripción
	 = El contacto tiene notas adjuntas.
	<p>Asistente, Contactos alternativos o Números de contacto adicionales.</p> <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 3-19. •  = 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 <p>Este icono no muestra si el contacto tiene un asistente o contactos alternativos.</p>

Puede controlar las llamadas de contactos de cualquier directorio de las siguientes maneras:

- Seleccione un contacto en el directorio y, a continuación, haga clic en uno de los controles que se describen en [Barra de herramientas Control de llamadas, página 1-17](#).
- Haga clic con el botón derecho en un contacto y seleccione una opción del menú.
- Utilice los accesos directos del teclado descritos en [Uso del teclado, página 1-2](#).

La [Tabla 1-6](#) describe los accesos directos del teclado que puede utilizar en el panel Directorios.

Tabla 1-6 Accesos directos de teclado de los directorios

Tecla	Función
Flecha arriba	Desplazarse hasta la parte superior de la lista.
Flecha abajo	Desplazarse hasta la parte inferior de la lista.
Flecha izquierda	Desplazarse hacia la izquierda en la lista o seleccionar el elemento de la izquierda.
Flecha derecha	Desplazarse hacia la derecha en la 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.

Tabla 1-6 Accesos directos de teclado de los directorios (continuación)

Tecla	Función
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	Efectuar una <i>búsqueda lateral</i> : se filtra automáticamente la lista de contactos para que muestre solo aquellos que coincidan con el seleccionado en un campo específico. Para obtener más información, consulte Búsqueda lateral, página 1-24 .
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>; <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. Por ejemplo, si cuenta con cinco directorios y pulsa Alt-2 , se muestra la ficha del segundo directorio.

Grupos de directorios personales

Los grupos de directorios personales permiten al operador de Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 2-7](#).



Nota

Los siguientes puntos:

- Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console Advanced, 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 Advanced 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 por los directorios personales, puede seleccionar el encabezado de la ficha, o seleccionar el siguiente o el anterior directorio usando **Ctrl-Tab** y **Ctrl-Mayús-Tab**. 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.

**Nota**

No puede usar este método para seleccionar la ficha **Crear un grupo de directorios personal nuevo**, .

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 el panel Directorios y, a continuación, efectúe alguno de los siguientes procedimientos:
- Haga clic en la ficha **Crear un grupo de directorios personal nuevo**, .
 - Pulse **F4**.
 - Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Grupo de directorios personal > Nuevo**.
- Aparece el cuadro de diálogo **Nuevo grupo de directorios personal**.
- Paso 2** En **Detalles**, escriba un **Nombre** y una **Descripción** que sean significativos para el grupo.
- Paso 3** En **Filtro**, seleccione un **Campo** por el que filtrar los contactos.
- Paso 4** En **Filtro**, 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** En **Filtro**, escriba 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 Efectúe uno de los siguientes procedimientos:

- Pulse **Mayús-F4**.
- Haga clic con el botón derecho del ratón 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 Efectúe alguno de los siguientes procedimientos:

- Pulse **Ctrl-F4**.
- Haga clic con el botón derecho del ratón 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 Advanced, 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 el panel Directorios 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 del ratón en el panel Directorios 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 otros 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 2-7](#).

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 y pulse **Ctrl-D**, o haga clic con el botón derecho del ratón 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 contiene controles de llamadas. Los controles que se encuentran activos y se pueden utilizar dependen de la operación de control de llamadas que se esté realizando, por ejemplo:



A continuación, se enumeran los controles.

Nombre del control	Icono	Descripción
Responder llamada		Responder a una llamada entrante (no una llamada en la cola).
Silenciar llamada		Silenciar una llamada. La llamada se retendrá localmente (en el auricular) y la persona que llama escuchará música mientras espera.
Borrar llamada		Borrar una llamada activa.
Transferir llamada		Completar una transferencia de consulta pendiente.
Recuperar llamada		Recupera una llamada retenida.
Activación y desactivación de llamada		Cambiar entre las llamadas activas y retenidas.
Restablecer		Rehacer una acción llevada a cabo anteriormente en una llamada.

Nombre del control	Icono	Descripción
Retener con notas		Adjuntar notas a la llamada actual antes de retenerla. Las notas son para el usuario y no se envían con la llamada.
Retener		Retener directamente una llamada determinada.
Propiedades del contacto		Ver los detalles de contacto de la persona que llama.
Iniciar conferencia		Consultar e iniciar una conferencia con otro usuario.
Conferencia		Agrupar a los participantes en una conferencia.
Poner en espera		Transferir una llamada a una extensión ocupada.
Aparcar llamada		Aparcar la llamada.

Puede hacer clic con el botón derecho del ratón en una llamada del panel Llamadas activas y seleccionar una opción del menú para realizar estos controles, o puede acceder a ellos mediante accesos directos de su teclado (consulte [Capítulo 1, “Uso del teclado”](#)).

Panel Llamadas en curso

La pantalla 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 mediante Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Puede recuperar o restablecer una llamada del panel Llamadas en curso de las siguientes formas:

- Seleccione 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 1-17](#).
- Haga clic con el botón derecho en una llamada y seleccione una opción del menú.
- Utilice los accesos directos del teclado descritos en [Uso del teclado, página 1-2](#).

El panel Llamadas en curso contiene la siguiente información.

- **Llamar a:** el destinatario al que se dirige la llamada.
- **Tiempo de espera:** el tiempo aproximado de espera del número que llama.
- **Llamada desde:** el número del 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 (se visualiza como Tiempo de retención, Tiempo de aparcamiento y No hay respuesta).

- : ha adjuntado notas a la llamada. Pase el ratón por encima de la llamada para verlas.
- Se muestra un icono triangular del mismo color que la cola de la que procede la llamada (si se han configurado colores para dicha cola, como se describe en [Llamadas en la cola, página 2-5](#)).

Panel Llamadas activas

El panel Llamadas activas muestra las llamadas que se están procesando. La información de la llamada que se muestra incluye lo siguiente:

- Nombre de la cola.
- Estado actual de la llamada: Retenido, Llamada en curso, Hablando u Ocupado.
- Se muestra un icono triangular del mismo color que la cola de la que procede la llamada (si se han configurado colores para dicha cola, como se describe en [Llamadas en la cola, página 2-5](#)).



Nota

Si una cola se ha configurado con la opción Distribución forzosa en Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration, no es necesario que pulse + (más) para responder a la llamada. Aparecerá automáticamente en el panel Llamadas activas y el número que llama se situará en el circuito.

La [Tabla 1-7](#) describe las teclas que puede utilizar en el panel Llamadas activas.

Tabla 1-7 Teclas del panel 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 retollamada 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.
F12	Detalles de contacto/Agregar un contacto.
Particular	Aparcar la llamada respondida en un dispositivo.

Tabla 1-7 Teclas del panel Llamadas activas (continuación)

Tecla	Función
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 determinadas acciones, como se describe en Silenciar, página 2-5 .

También puede acceder a estas opciones haciendo clic con el botón derecho del ratón en una llamada del panel Llamadas activas y usando el menú.

Panel Llamadas aparcadas

La pantalla Aparcamiento de llamadas 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) y sus números de extensión. Al aparcarse una llamada, la pantalla del dispositivo también incluirá lo siguiente:

- **Llamar a:** el nombre y el número de extensión del contacto al que se llama.
- **Llamar desde:** el nombre (si está disponible) y el número que realiza la llamada.
- **Estacionado(a) por:** el nombre del operador que ha aparcado la llamada, si procede.
- **Etiqueta de encaminamiento:** información sobre la cola en la que se ha recibido la llamada.

Puede ocultar o visualizar el panel Llamadas aparcadas seleccionando **Visualizar > Aparcamiento de llamadas**. De forma predeterminada, se visualizan todos los dispositivos. Los controles del panel Llamadas aparcadas se describen a continuación:

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 muestra la siguiente información:

- **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 devuelto.

Un dispositivo de aparcamiento de llamadas con un icono  **Fuera de servicio** indica que está fuera de servicio y no puede utilizarse para aparcarse llamadas. Para obtener más información, consulte [Aparcamiento de llamadas, página 3-12](#) y [Recuperación de llamadas aparcadas, página 3-12](#).

Panel Marcación rápida

El panel Marcación rápida contiene una lista de sus contactos frecuentes que le permite marcarlos rápidamente. En cada contacto del panel Marcación rápida, se muestra la siguiente información:

- **Nombre** completo.
- **Empresa**.
- **Número** de teléfono.

Puede realizar operaciones de control de llamadas en los contactos de la forma siguiente:

- Seleccionando un contacto y haciendo clic en cualquier herramienta de [Barra de herramientas Control de llamadas, página 1-17](#).
- Usando los accesos directos del teclado descritos en [Uso del teclado, página 1-2](#).

**Nota**

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

Adición de entradas en el panel Marcación rápida

Para agregar un número al panel Marcación rápida, realice uno de los siguientes procedimientos:

- Arrastre un contacto del directorio y suéltelo en el panel Marcación rápida y, a continuación, en el cuadro de diálogo **Confirmar marcación rápida privada**, haga clic en **Sí**.

O bien:

- a. Efectúe uno de los siguientes procedimientos:
 - Pulse **Alt-F6**.
 - Haga clic con el botón derecho del ratón en el panel Marcación rápida y seleccione Agregar marcación rápida.
- b. Escriba el **Número**, el **Nombre** y la **Empresa** del contacto para que se guarde como marcación rápida.
- c. Si desea que todos los operadores puedan ver la marcación rápida, anule la selección de la casilla de verificación **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.
- d. Haga clic en **Aceptar**.

Eliminación de entradas del panel Marcación rápida

Para eliminar una entrada del panel 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 el panel Marcación rápida

Para actualizar una entrada en el panel de marcación rápida, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el número de marcación rápida que desea actualizar.
 - Paso 2** Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Editar marcación rápida**.
 - Paso 3** Modifique la información de **Nombre**, **Número** y **Empresa** según sea necesario.
 - Paso 4** Modifique la configuración de **Marcación rápida privada** según se requiera.
 - Paso 5** Haga clic en **Aceptar**.
-

Barra de estado

La barra de estado es un panel de información situado en la parte inferior de la ventana de Cisco Unified Attendant Console Advanced. 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:

Está conectado al servidor "DOC-VM_CUAC002", que es su servidor de suscriptor.

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.

Acciones frecuentes

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

- [Marcación de un número.](#)
- [Búsqueda de contactos en los directorios, página 1-23.](#)
- [Búsqueda lateral, página 1-24.](#)

Marcación de un número

En lugar de seleccionar un contacto de un directorio y, a continuación, realizar una llamada, si el cursor no se encuentra en un campo de búsqueda, puede marcar el número usando el teclado. A medida que introduce los dígitos, estos aparecen en el campo de la parte inferior del panel Llamadas activas. Puede utilizar los siguientes accesos directos de teclado para editar el número:

- **Retroceso:** borra un dígito.
- **Barra espaciadora:** borra el número mientras se marca.
- **Intro:** marca el número.

Búsqueda de contactos en los directorios

El motor de búsqueda de Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 por los directorios personales, puede seleccionar el encabezado de la ficha, o seleccionar el siguiente o el anterior directorio pulsando **Ctrl-Tab** o **Ctrl-Mayús-Tab**, respectivamente. 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 buscar en el directorio usando cualquiera de los campos que se muestran (y puede controlar cuáles son mediante lo descrito en [Directorio, página 2-6](#)). Puede pulsar **Tab** para pasar de un campo de búsqueda a otro.
- Paso 4** Especifique la cadena por la que desea buscar.

**Nota**

Con la opción Búsqueda AND activada, puede buscar en dos campos a la vez. Por ejemplo, supongamos que *Juan* figura en **Nombre** y *García* en el campo **Apellidos**. La búsqueda devolverá solo los registros de contactos que cumplan los criterios especificados en **AMBOS** campos. Para obtener información sobre cómo configurar la opción Búsqueda AND, consulte [Búsqueda filtrada, página 2-9](#).

Paso 5 Pulse **Intro**.

El directorio seleccionado solo muestra los contactos que cumplen los criterios de búsqueda.

Paso 6 Para llamar a un contacto, haga doble clic sobre él o selecciónelo y, a continuación, pulse **Intro** dos veces.

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 Advanced 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 2-9](#).

Búsqueda lateral

Al efectuar una búsqueda lateral, debe filtrar la lista de contactos para que muestre solo aquellos que coinciden con el seleccionado en uno de estos campos:

- Al seleccionar Ninguno, se desactiva la búsqueda lateral.
- Nombre.
- Apellido(s).
- Campo de usuario 1.
- Puesto de trabajo.
- Ubicación.
- Departamento.
- Número.

Debe definir este campo antes de poder realizar la búsqueda lateral. Para definir el campo Búsqueda lateral, seleccione **Opciones > Preferencias > Búsqueda filtrada**, como se describe en [Búsqueda filtrada, página 2-9](#).

Puede buscar cualquier directorio mediante la búsqueda lateral.

La búsqueda lateral le permite enumerar solo los contactos que coincidan con los datos especificados en uno de los campos anteriores. Por ejemplo, si define la **Búsqueda lateral** en **Apellido** y selecciona un contacto con el apellido *García*, al realizar una búsqueda lateral, la ventana de resultados **Búsqueda lateral** solo mostrará los contactos cuyo apellido sea *García*. Puede filtrar aún más la búsqueda (un proceso conocido como *focalización*) manteniendo pulsada la tecla **Mayús** y, a continuación, haciendo clic en cualquier campo de la ventana de **búsqueda lateral** (cada campo aparece resaltado cuando se pasa el cursor del ratón por encima), que muestra solo los contactos filtrados con datos coincidentes con el valor del campo.

Para realizar una búsqueda lateral, realice lo siguiente:

Paso 1 En un directorio, seleccione un contacto con datos del campo de búsqueda lateral definido.**Paso 2** Pulse **Ctrl-F2**.

Aparecerá la ventana de **búsqueda lateral** con los contactos coincidentes. La barra de título contiene los detalles de la búsqueda. Si mueve la ventana o cambia su tamaño, la siguiente vez que efectúe una búsqueda lateral, la ventana presentará ese tamaño y esa posición. Puede cerrar la ventana pulsando la tecla **Esc**.

Paso 3 Para acotar la búsqueda aún más, mantenga pulsada la tecla **Mayús** y, a continuación, haga clic en el campo que contiene los datos que busca. Puede seleccionar cualquier campo no gráfico que se muestre para cualquier contacto siempre y cuando se haya indexado en el directorio. Los campos se muestran resaltados cuando se pasa el cursor del ratón sobre ellos.

Por ejemplo, para encontrar todos los contactos con el nombre *Juan García* en una lista de apellidos García, haga clic en cualquier campo que tenga definido *Juan* en el campo **Nombre**: ahora solo se muestran los contactos que se llamen Juan García.

**Nota**

Para poder continuar, debe cerrar la ventana Búsqueda lateral, o seleccionar un contacto en ella y llevar a cabo una acción de control de llamadas; por ejemplo, marcar dicho contacto haciendo doble clic en él o pulsando **Intro**.

Recopilación de registros

Cisco Unified Attendant Console Advanced registra su actividad en una serie de archivos. Los administradores y el equipo de soporte técnico para el cliente pueden recopilar estos archivos en un archivo ZIP y usarlo para comprobar la aplicación y resolver sus problemas. En este archivo también se pueden incluir los siguientes elementos opcionales:

- Capturas de pantalla del escritorio y la interfaz de Cisco Unified Attendant Console Advanced cuando empieza la recopilación de los registros.
- Los archivos de configuración de Cisco Unified Attendant Console Advanced.
- Cualquier gráfico presente en el portapapeles en el momento de la recopilación.

Para recopilar los datos de registro en un archivo:

Paso 1 En el menú principal de la consola, seleccione **Ayuda > Recopilar registros**.

Aparecerá la ventana **Herramienta de recopilación de registros**.

Paso 2 Acepte la **ubicación y el nombre del archivo** predeterminados o especifique unos valores personalizados. La ruta predeterminada es el escritorio de su equipo, y el nombre del archivo predeterminado presenta el siguiente formato:

`<su_nombre_de_inicio_de_sesión>_<AAAAMMDD>_<HHMM>.zip`

Aquí, `<AAAAMMDD>_<HHMM>` se sustituirán por la fecha y hora en la que se inició la herramienta de recopilación de registros.

Paso 3 Si desea obtener un archivo personalizado, seleccione **Avanzadas** para mostrar las **opciones** que se van a aplicar y, a continuación, seleccione las que desee de las siguientes (todas las opciones que se seleccionen se aplicarán, al margen de si selecciona **Avanzadas** o no):

- **Protegido mediante contraseña:** para abrir, mover o eliminar el archivo se debe introducir una contraseña interna que solo conoce el personal de soporte técnico para el cliente.
- **Incluir captura de pantalla de la aplicación** (seleccionada de forma predeterminada): en el archivo se incluye una imagen en formato BMP de la interfaz actual de la consola.
- **Incluir captura de pantalla del escritorio:** en el archivo se incluye una imagen en formato BMP de su escritorio actual.

- **Incluir archivos de configuración** (seleccionada de forma predeterminada): en el archivo se incluyen los archivos de configuración de Cisco Unified Attendant Console Advanced.
- **Incluir contenidos del portapapeles**: seleccione esta opción cuando tenga una imagen en el portapapeles; por ejemplo, captura de pantalla de un cuadro de diálogo o mensaje que ayudará a resolver el problema.
- **Restringir rango de fechas**: con esta opción, podrá recopilar únicamente los registros pertenecientes a un rango de fechas especificado:
 - **Empieza** a las 00:00:00 de la fecha especificada.
 - **Finaliza** a las 23:59:59 de la fecha especificada.

Paso 4 Haga clic en **Iniciar**.

Se creará el archivo ZIP.



Personalización de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Puede permitir personalizar el aspecto y la funcionalidad de la aplicación Cisco Unified Attendant Console Advanced para que pueda trabajar con ella del modo más cómodo y eficiente posible. Cualquier configuración personalizada que establezca se almacenará en la base de datos para poder usarla la siguiente vez que inicie sesión. Solo puede cambiar la configuración en los siguientes casos:

- Si se encuentra conectado al servidor del publicador; si está conectado al servidor de suscriptor, no puede modificarla.
- Tiene una conexión a la base de datos.

Para acceder a la configuración de la consola, en el menú principal, seleccione **Opciones > Preferencias**; con ello, se abrirá la ventana **Preferencias**. En el lateral izquierdo de la ventana **Preferencias**, se encuentran las siguientes fichas, que se describen en el resto de este capítulo:

- [General, página 2-2](#)
- [Visualizar, página 2-3](#)
- [Presencia, página 2-3](#)
- [Marcando, página 2-4](#)
- [Transferencias de llamada, página 2-4](#)
- [Aparcamiento de llamadas, página 2-4](#)
- [Silenciar, página 2-5](#)
- [Tonos, página 2-5](#)
- [Llamadas en la cola, página 2-5](#)
- [Directorio, página 2-6](#)
- [Grupos de directorios personales, página 2-7](#)
- [Números alternativos, página 2-7](#)
- [Encabezados de campo, página 2-8](#)
- [Clasificación secundaria, página 2-8](#)
- [Búsqueda filtrada, página 2-9](#)
- [Registro, página 2-10](#)
- [Avanzadas, página 2-10](#)

General

En esta ficha se encuentran disponibles los siguientes parámetros:

- **Abrir la aplicación cuando**

Cisco Unified Attendant Console Advanced le proporciona las opciones necesarias para abrir 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 de las dos primeras opciones (o ambas), la aplicación se abrirá en el escritorio en el caso de que se hubiera minimizado. La tercera opción minimizará la aplicación cuando no haya llamadas activas o en la cola.

- **No disponible automático**

Defina el número de minutos que el equipo debe estar inactivo antes de que Cisco Unified Attendant Console Advanced establezca automáticamente el modo al de *operador no disponible*. Seleccione **Cambiar a “No disponible” cuando mi equipo esté inactivo durante este periodo de tiempo** y, a continuación, elija entre **5, 10, 15 o 30 minutos**, o bien **1 hora**.

- **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**.

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:** elija **Cambiar el color de la fuente** para modificar los colores de la fuente de las etiquetas de Cisco Unified Attendant Console Advanced del panel seleccionado al valor de **A este color**. Esto facilita la visualización de la pantalla que se ha seleccionado al poner en funcionamiento la consola. Haga clic en **Color** para acceder a la paleta de colores, donde puede elegir el que desee usar. El predeterminado es el 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 a la consola.
- **Al realizar llamadas:** esta opción controla si se muestra el mensaje de presencia de la lámpara de estado ocupado (BLF). 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.

Presencia

Esta ficha le permite configurar la información de presencia que desea mostrar.

- **Estado del teléfono:** seleccione **Activar estado de indicador luminoso de ocupación** (el valor predeterminado) para mostrar los símbolos del estado del teléfono de la lámpara de estado ocupado (BLF) en los paneles Directorios y Llamada en curso. Anule la selección de **Activar estado de indicador luminoso de ocupación** para desactivar las funciones de Cisco Unified Attendant Console Advanced que dependen de dicha lámpara.
- **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, a continuación, seleccione el campo que se utilizará para recuperar la información: **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: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de usuario 1**, **Campo de usuario 2**, **Campo de usuario 3** o **Perfil de usuario**.

Marcando

En esta ficha se encuentran disponibles las opciones siguientes:

- **Buzón de voz.** En **Prefijo de buzón de voz**, especifique 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:** si selecciona esta opción, se marcará de forma automática un número interno o externo una vez transcurrido un tiempo (denominado “retardo” o “retraso” y que puede variar entre 0 y 10 segundos) que puede definir mediante el control **Retardo de marcación automática**.

Transferencias de llamada

En esta ficha se encuentran disponibles las opciones siguientes:

- **Cuándo arrastrar y colocar o hacer doble clic**
 Seleccione el tipo de transferencia que desea realizar al arrastrar y colocar una llamada o al hacer doble clic en ella:
 - **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.



Nota

Para ello, esta función debe estar activada en Cisco Unified Communications Manager y el usuario final no puede disponer de buzón de voz.

- **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.

Aparcamiento de llamadas

En **Tras aparcar una llamada**, seleccione **Mostrar todos los dispositivos estacionados** para que se visualicen todos los dispositivos estacionados en el panel Llamadas aparcadas.

Silenciar

Esta ficha le permite realizar la acción correspondiente a **Silenciar llamadas automáticamente** si con las siguientes opciones:

- **Realizando búsqueda:** seleccione esta opción para silenciar cuando haga clic en cualquiera de los campos de búsqueda.
- **Pulsar teclas numéricas para marcar números:** seleccione esta opción para silenciar cuando marque un número.
- **Cambio o selección de pantallas de directorio:** seleccione esta opción para silenciar cuando seleccione un directorio.

Cuando se selecciona cualquiera de estas opciones, la llamada se retiene localmente (en el auricular) y la persona que llama escucha música mientras espera.

Tonos

Esta ficha le permite activar o desactivar los tonos en función de eventos específicos:

- **Al ponerme como no disponible:** seleccione **No reproducir ningún tono** para evitar que se reproduzcan cuando se encuentre ausente de la consola.
- **Si una llamada de la cola está esperando respuesta:** seleccione **Reproducir un tono de timbre** para realizar la acción correspondiente cuando una llamada esté esperando en una cola.
- **Si se ha excedido el tiempo de llamada:** seleccione **Reproducir un tono de timbre** para realizar tal acción cuando una llamada se devuelva desde los paneles Llamadas en curso o Llamadas aparcadas.

Llamadas en la cola

Esta ficha le permite codificar por colores las llamadas para mostrar la cola a la que llegaron (por ejemplo, al panel Llamadas activas) y conectar automáticamente las llamadas de entrega obligatoria y las puestas en cola con su teléfono.

Para poder distinguir las llamadas de diferentes colas, puede definir un indicador de un color diferente para cada cola. En **Colores para las llamadas en cola**, seleccione **Mostrar indicador** para cada cola que desee codificar por colores y, a continuación, en **Color**, examine el cuadro de diálogo de **color** y seleccione el que desea usar. Puede restaurar los colores de las colas originales haciendo clic en **Restaurar predeterminados**.

En **Conectarse automáticamente**, seleccione los tipos de llamadas que desea que se conecten automáticamente *cuando suene su teléfono*:

- **Llamadas en cola:** solo se conectan a su teléfono automáticamente las llamadas procedentes de las colas estándares. El resto de las llamadas sonarán en su teléfono hasta que las responda.
- **Llamadas de entrega forzosa:** solo se conectan a su teléfono automáticamente las llamadas de colas de entrega forzosa. El resto de las llamadas sonarán en su teléfono hasta que las responda.

Si selecciona ambas opciones, todas las llamadas en cola se conectan automáticamente en el teléfono. Las llamadas de la cola de servicio se conectan automáticamente de inmediato.

Al habilitar esta opción, también puede especificar un **Retraso**, el tiempo (desde 0,5 hasta 9 segundos en incrementos de medio segundo) que su teléfono suena antes de que se conecte automáticamente ese tipo de llamada. Si no especifica ningún retraso, ese tipo de llamada se conectará de inmediato.

Directorio

La ficha Directorio le permite configurar y modificar la forma en que la información de contacto se visualiza en el panel Directorio de Cisco Unified Attendant Console Advanced. Contiene las siguientes secciones:

- **Grupos de directorios:** use esta función para controlar el modo en que se visualiza cada directorio. Seleccione **Todos los grupos de directorios utilizan la misma configuración** y, a continuación, seleccione el directorio cuyos parámetros adoptarán el resto. 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.

El orden de los directorios de la lista **Grupos de directorios** (de arriba abajo) es el mismo en el que se muestran en el panel Directorios (de izquierda a derecha). Puede cambiar el orden de los directorios seleccionando uno de ellos en la lista y realizando una de estas opciones:

- Usar los controles de **Flecha arriba** y **Flecha abajo**.
- Arrastrarlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.

También puede reorganizarlos directamente en la pantalla Directorios seleccionando la ficha del título del directorio y arrastrándola hacia la izquierda o la derecha. *No puede mover la ficha **Crear un grupo de directorios personal nuevo***. Para obtener más información, consulte [Panel Directorios, página 1-9](#).

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

- **Mostrar la información siguiente:** seleccione la casilla de verificación de un campo de datos de un contacto para que se muestre 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 un campo y arrástrelo o use las teclas Flecha arriba o Flecha abajo para mover 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 mostrar hasta seis campos con los siguientes valores predeterminados:
 - Búsqueda 1 = Apellidos.
 - Búsqueda 2 = Nombre.
 - Búsqueda 3 = Departamento.
 - Búsqueda 4 = Cargo.

- Búsqueda 5 = Ubicación.
- Búsqueda 6 = Número.

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, página 1-12](#).

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 su comunidad con el que compartir el grupo de directorios personal.

La ficha muestra listas de:

- Grupos de directorios personales que se pueden compartir (lista superior).
- Operadores con los que se pueden compartir grupos de directorios personales (lista inferior).

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

-
- Paso 1** Selecciónelo en la lista superior **Seleccione el grupo de directorios personal que desea compartir**.
- Paso 2** En la lista inferior, active las casillas de verificación correspondientes a los usuarios con los que desea compartir el grupo de directorios personal. Para dejar de compartir un grupo de directorios personal con un usuario, desactive la casilla de verificación situada junto a su nombre. En caso necesario, utilice los controles para seleccionar o anular la selección de las casillas de verificación de todos los usuarios.
- 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.

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. Seleccione un tipo de información y cambie el orden en que esta se muestra mediante las flechas hacia arriba y hacia abajo.

Orden de visualización de números alternativos: seleccione un número alternativo y, a continuación, use las flechas hacia arriba y hacia abajo para especificar el orden en que se muestra la información. Orgánicela en el mismo orden utilizado en la pantalla Directorios.

Encabezados de campo

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

Para cambiar el valor de **Visualizar texto** de **Encabezados de campo**, realice los siguientes 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 de todos los encabezados de campo, haga clic en **Restaurar predeterminados**.

Clasificación secundaria

Cuando busca en un directorio, los contactos coincidentes se ordenan, en primer lugar, según la columna en la que está buscando y, a continuación, según una *columna de clasificación secundaria*. Por ejemplo, si busca un *apellido* que comienza por “Sm”, y la columna de apellidos tiene la columna de *nombre* definida como columna de clasificación secundaria, podría ver algo como lo siguiente:

Smart John - Ventas
 Smith Anne - Ventas
 Smith Michael - Marketing
 Smith Theresa - Administración
 Smythe Adam - Marketing

Las personas que se apellidan “Smith” se ordenan atendiendo al nombre.

Asimismo, si cambia la columna de clasificación secundaria de la columna de Apellidos a *Departamento*, estos serían los resultados de la misma búsqueda:

Smart John - Ventas
 Smith Theresa - Administración
 Smith Michael - Marketing
 Smith Anne - Ventas
 Smythe Adam - Marketing

Cada columna del directorio tiene una columna de clasificación secundaria predeterminada. Puede cambiar esta columna a cualquier columna que desee.

Para cambiar los valores de la columna de clasificación secundaria, realice lo siguiente:

-
- Paso 1** En la pantalla **Clasificación secundaria**, para la **columna de clasificación** que haya seleccionado, haga clic en el valor correspondiente en la **columna de clasificación secundaria**.
 - Paso 2** En el menú, seleccione una nueva columna de clasificación secundaria: Puede cambiar la columna de clasificación secundaria para tantas columnas de clasificación que requiera.
 - Paso 3** Haga clic en **Aceptar**.
-

Si cambia una columna de clasificación secundaria, puede restaurar todos los valores predeterminados haciendo clic en **Restaurar predeterminados**.

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, debe pulsar **Mayús + F3** para borrar los resultados de la búsqueda.

- **Búsqueda AND**

Le permite seleccionar dos criterios al mismo tiempo y buscar las entradas que cumplan los dos. Por ejemplo, supongamos que **Juan** figura en **Nombre** y **García** en el campo **Apellidos**. La búsqueda devuelve solo los registros que cumplan los criterios especificados en *ambos* campos.

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



Nota

Esta función también se puede activar seleccionando **Opciones > Filtrar búsqueda** y, a continuación, **Usar búsqueda AND**.

Con la función habilitada, de forma predeterminada, al escribir un campo de búsqueda se borra el que está a su derecha, lo que le obliga a definir la búsqueda de izquierda a derecha. Puede deshabilitar este comportamiento borrando **Deje sin marcar los campos de búsqueda restantes al ir escribiendo**.

- **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.

Registro

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

- **Base de datos:** seleccione esta opción para activar el registro de la actividad de la base de datos.
- **Comunicación con el servidor:** seleccione esta opción para activar el registro de la comunicación con el servidor.

El nombre del archivo y la ruta de registro del operador se mostrarán como referencia.

Avanzadas

Esta ficha controla qué tipos de llamadas *transferidas directamente* (de acuerdo con su destino) se le devuelven si no se responden.

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 Cisco Unified Attendant Console Advanced para devolver las llamadas que se le transfieran si no se responden.

De forma predeterminada, las transferencias a ciegas redirigen las llamadas desde su auricular 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).



Nota

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

En **Al transferir llamadas**, seleccione los tipos de llamadas transferidas directamente sin respuesta desea que se le devuelven transcurrido el tiempo máximo.

- **Todas las llamadas** (valor predeterminado).
- **Llamadas internas.**
- **Llamadas externas.**
- **No hay llamadas.**



Nota

Esta función tarda hasta un minuto en activarse después de que inicie sesión o la habilite en función de la latencia del sistema, el ancho de banda o la configuración.



Uso de Cisco Unified Attendant Console Advanced

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

- [Respuesta a llamadas, página 3-2](#)
- [Transferencia de llamadas, página 3-6](#)
- [Realización de llamadas, página 3-10](#)
- [Retención de llamadas, página 3-11](#)
- [Recuperación de llamadas retenidas, página 3-11](#)
- [Silenciamiento de llamadas, página 3-12](#)
- [Aparcamiento de llamadas, página 3-12](#)
- [Recuperación de llamadas aparcadas, página 3-12](#)
- [Creación de conferencias, página 3-13](#)
- [Restablecimiento de llamadas, página 3-13](#)
- [Activación y desactivación de llamadas, página 3-14](#)
- [Control de llamadas devueltas, página 3-14](#)
- [Proporción de FAC y CMC, página 3-15](#)
- [Borrado de llamadas, página 3-16](#)
- [Uso del modo de emergencia, página 3-16](#)
- [Envío de mensajes de e-mail, página 3-17](#)
- [Envío de mensajes instantáneos, página 3-17](#)
- [Visualización del estado de la llamada, página 3-17](#)
- [Visualización y uso de los detalles de contacto, página 3-18](#)
- [Visualización del estado de presencia de Cisco Unified, página 3-20](#)
- [Visualización del estado de presencia de Microsoft, página 3-21](#)

Respuesta a llamadas

Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 el panel Llamadas activas.

Se establecen prioridades entre las llamadas que se reciben en el sistema y se ponen en cola en el panel Llamadas entrantes en cola. 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 establece prioridades entre las llamadas entrantes y, después, se muestran en el panel Llamadas entrantes en cola 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 mediante el teclado, lleve a cabo lo siguiente:

Paso 1 Pulse **F8** para seleccionar el panel Llamadas entrantes en cola.

Paso 2 Pulse la tecla **+** (más).

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

Para responder a la siguiente llamada mediante el ratón, haga lo siguiente:

Paso 1 Haga clic con el botón derecho en el panel Todas las colas.

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 mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **F9** para seleccionar la pantalla Colas.
 - Paso 2** Utilice las teclas Flecha arriba y Flecha abajo para seleccionar la cola requerida.
 - Paso 3** El panel Llamadas entrantes en cola muestra 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** con **F9**.

Si utiliza el ratón, haga clic en una cola de la pantalla Colas. Después de seleccionar la cola, podrá responder a llamadas en espera.

Para responder llamadas de las colas seleccionadas mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el panel Llamadas entrantes en cola pulsando **F8**.
 - Paso 2** Mediante las teclas Flecha arriba y Flecha abajo, seleccione la llamada que desea responder.
 - Paso 3** Pulse **Intro** para conectar la llamada.
-

En el panel Llamadas activas se mostrará una llamada personal dirigida a su extensión y sonará en el auricular. Puede responder descolgando el auricular o haciendo clic en **Responder llamada** ()



Nota Puede arrastrar una llamada del panel Llamadas entrantes en cola y soltarla en el panel Llamadas activas para responderla.

Distribución forzosa

Puede definir la respuesta inmediata de colas específicas por parte del siguiente operador libre. Las llamadas en estas colas se configuran para presentarse al operador que lleva más tiempo inactivo o de forma cíclica entre todos los operadores que han iniciado sesión y que pueden responder a la llamada. Las colas de entrega obligatoria se identifican mediante un indicador de color verde. No es preciso pulsar la tecla Responder siguiente (+), ya que la llamada se dirige directamente al panel Llamadas activas y suena el auricular. Puede responder descolgando el auricular o haciendo clic en

Responder llamada ()

Puede configurar Cisco Unified Attendant Console Advanced de modo que las llamadas de entrega obligatoria se conecten automáticamente cuando suene su teléfono. Para obtener más información, consulte [Llamadas en la cola, página 2-5](#).

Puede cerrar la sesión mientras una llamada de entrega obligatoria está sonando en su auricular.

Reenvío de llamadas del directorio

Si un contacto dispone de la opción Reenvío de llamadas definida en su dispositivo, el icono correspondiente se muestra en el panel Directorios.



Nota

En una instancia en la que un contacto cuenta con varias líneas, el icono de reenvío de llamadas solo se muestra si la opción está configurada en la línea principal.

Al colocar el puntero del ratón sobre el contacto, se muestra más información, como el número al que la opción Reenvío de llamadas desvía las llamadas.

Para ver las líneas secundarias, seleccione el contacto y, a continuación, pulse **F2** para mostrar la ventana Números alternativos.

Números alternativos y Estado de presencia

Para visualizar los números alternativos y el estado de presencia de un contacto, seleccione el contacto y pulse **F2**. Aparece la ventana **Números alternativos del <contacto>: [<presencia>]**. Dicha ventana también se muestra si transfiere una llamada a una extensión con un estado de presencia asignado.

En **Detalles de estado de presencia**, puede usar el panel de navegación de la izquierda para mostrar las páginas que contengan la siguiente información:

- **Resumen:** la configuración predeterminada, que muestra estado del teléfono, la presencia de Cisco, la presencia de Microsoft y los detalles de contactos alternativos.

Estado del teléfono: estado del teléfono del contacto, incluidos el número de suscripción BLF y el estado de cualquiera de las diversas líneas vinculadas al teléfono. No se muestra si no se ha establecido **Activar estado de indicador luminoso de ocupación**, como se describe en [Presencia, página 2-3](#). Los iconos de estado del teléfono se muestran a continuación.

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

El número de suscripción BLF se compone de uno de los siguientes elementos:

- El *número técnico*, que se utiliza para recuperar el estado BLF del teléfono de Cisco Unified Communications Manager, además del nombre del dispositivo.

- El *número técnico*, junto con un mensaje de *recurso no encontrado*, en el caso de que el servidor de CTI no reconozca al dispositivo.

El número técnico se genera a partir del DN —según las reglas del directorio de BLF— y se utiliza internamente para recuperar el estado BLF del teléfono. Se trata de un valor de solo lectura y no se puede utilizar para buscar en el directorio.

- **Presencia de Cisco:** Presencia de Cisco. Si la presencia de Cisco no está configurada, se muestra el estado Desconocido.
- **Presencia de Microsoft:** Notas y Presencia de Microsoft. Si la presencia de Microsoft no está configurada, se muestra el estado Desconocido.
- **Notas de contacto:** Información de contacto y Mensaje de contacto ausente.

Cada una de las páginas anteriores contiene lo siguiente:

- **Detalles de contacto alternativos:** los números alternativos del contacto. Si el número está guardado en el directorio, se mostrará el nombre completo del contacto en lugar del número. Puede seleccionar un contacto alternativo y usar los controles de llamadas en él.
- **Controles de llamadas:** se usan para controlar una llamada a un número alternativo; por ejemplo, para retenerla. Para obtener más información, consulte [Control de llamadas, página 3-5](#).

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
- Aparcar llamada

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

Puede utilizar los siguientes accesos directos de teclado para controlar las llamadas:

- **Intro:** la llamada se transfiere como consulta al contacto alternativo seleccionado.
- **Intro** dos veces: la llamada se transfiere a ciegas al contacto alternativo seleccionado.
- **Ctrl-P:** aparece el cuadro de diálogo **Estacionar y Llamar por buscapersonas**, pero solo si se cumplen las siguientes premisas:
 - Se está ejecutando Llamando por buscapersonas.
 - El contacto seleccionado es interno.
 - Llamando 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 y se puede completar especificando el número de extensión deseado (en caso de que se conozca) o buscando el contacto correcto en los directorios.

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 el panel 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 el panel Llamadas activas.
 - Paso 2** Escriba el número de destino (interno o externo). El cursor se colocará de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse **Intro** para iniciar 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 mediante los campos de búsqueda que aparecen en la parte superior del panel Directorios.

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 el panel 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 que se muestre. El cursor se desplazará de forma automática al primer campo de búsqueda. Si se debe utilizar un campo de búsqueda que no se encuentra en primer lugar en la pantalla, pulse **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 2-9](#)). 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** de forma sucesiva y rápida (intervalo menor a 1,5 segundos) 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 el panel Llamadas activas.
 - Paso 2** Haga clic en el campo de búsqueda requerido del panel Directorios. 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 y, a continuación, selecciónelo.
 - Paso 4** Haga doble clic en el contacto para iniciar la transferencia.
 - Paso 5** Pulse **Transferir** () para transferir la llamada.
- O bien:

-
- Paso 1** Seleccione la llamada en el panel Llamadas activas.
 - Paso 2** Arrastre la llamada y suéltela en el destino relevante del panel Directorios.



Nota Cuando el contacto se encuentre en un grupo de directorios personal específico, abra el directorio pasando el ratón sobre la ficha y seleccione el contacto.

O bien:

-
- Paso 1** Seleccione los detalles de la llamada en el panel Llamadas activas.
 - Paso 2** Seleccione el destino relevante en los paneles Marcación rápida o Directorio y haga clic con el botón derecho.
 - Paso 3** En el menú, seleccione **Transferencia a ciegas**.
-

Si no se responde a una llamada transferida en un tiempo determinado, la llamada se *devuelve* al panel Llamadas activas. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en [Control de llamadas devueltas, página 3-14](#).

Transferencia de llamadas con 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 con consulta de una llamada a un número conocido mediante el teclado, siga estos pasos:

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

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

-
- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en el panel 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 **Intro** para iniciar 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 mediante los campos de búsqueda que aparecen en la parte superior del panel Directorios.

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 el panel 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 se debe utilizar un campo de búsqueda que no se encuentra en primer lugar en la pantalla, pulse **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 2-9](#)). Continúe escribiendo hasta que encuentre el contacto en cuestión, o utilice la flecha arriba o abajo para marcar el contacto.
- Paso 5** Pulse **Intro** para iniciar la llamada de consulta.
- Paso 6** Después de la consulta, pulse de nuevo **Intro** para completar la transferencia.
-

Para realizar la transferencia con consulta de una llamada a un contacto del directorio mediante el ratón, lleve a cabo lo siguiente:

- Paso 1** Responda a una llamada o selecciónela en el panel 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 2-9](#)). Continúe escribiendo hasta que pueda ver el contacto que busca y, a continuación, selecciónelo.
- 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** Seleccione la llamada en el panel Llamadas activas.
- Paso 2** Arrastre la llamada y suéltela en el destino relevante del directorio requerido. Se configura la llamada de consulta.
- Paso 3** Pulse  **Transferir** para transferir la llamada tras la consulta.
O bien:
-

- Paso 1** Seleccione los detalles de llamada que aparecen en el panel Llamadas activas.
- Paso 2** Seleccione los paneles Marcación rápida o Directorio requeridos y haga clic con el botón derecho.
- Paso 3** En el menú, seleccione **Consultar**.
- Paso 4** Asegúrese de que la llamada iniciada se ha seleccionado en el panel Llamadas activas.
- Paso 5** Haga clic en **Transferir llamada**.
-

Aunque en estos procedimientos se haya realizado una llamada de consulta, si por algún motivo la llamada transferida no se conecta en un tiempo determinado, se devolverá al panel Llamadas activas. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en [Control de llamadas devueltas, página 3-14](#).

Realización de llamadas

Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 en [Barra de herramientas Control de llamadas, página 1-17](#).

Puede realizar dos tipos de llamada:

- **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 panel de la consola que haya seleccionado, cuando escriba, los dígitos aparecerán en el cuadro **Llamada en curso** del panel Llamadas activas.
- Paso 2** Haga clic en **Conectarse/Borrar** o pulse **Intro**.
-

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

Realización de llamadas externas

Para realizar una llamada externa mediante el 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 Advanced se haya configurado para agregar el número de acceso. Esto se realiza en Cisco Unified Attendant Console Advanced).
- Paso 2** Pulse **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 mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el valor de **Directorio** requerido.
- Paso 2** Haga doble clic en el número que va a marcar.
-

Retención de llamadas

Mientras responde a una llamada, puede retener la llamada activa para responder a otras llamadas entrantes. La llamada se retiene en una cola de servicio durante el período definido como **Tiempo de llamada de retención** en Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. Una vez transcurrido el periodo de **Tiempo de llamada de retención**, el estado de la llamada cambiará de **Retenido** a **Tiempo de retención**. Puede administrar estas llamadas *devueltas* mediante **Controles de llamada devuelta**, como se explica en [Control de llamadas devueltas, página 3-14](#). Una llamada se puede devolver independientemente de si se ha excedido el tiempo de llamada.

Para retener una llamada mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **F7** para seleccionar el panel Llamadas activas.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas Flecha arriba y Flecha abajo.
 - Paso 3** Pulse **AvPág** para retener la llamada seleccionada.
-

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

-
- Paso 1** Selecciona una llamada en el panel Llamadas activas.
 - Paso 2** Haga clic en **Retener** ().
-

Recuperación de llamadas retenidas

Las llamadas retenidas se pueden recuperar del panel Llamadas en curso al panel Llamadas activas. Las llamadas devueltas de Retener, Aparcar y Transferir también se pueden ver en el panel Llamadas en curso.

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

-
- Paso 1** Pulse **F5** para seleccionar el panel Llamadas en curso.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas Flecha arriba y Flecha abajo.
 - Paso 3** Pulse **AvPág** para recuperar la llamada retenida.
-

Para recuperar una llamada usando el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Haga clic en la llamada retenida del panel Llamadas en curso.
 - Paso 2** Haga clic en **Recuperar** ().
-

Silenciamiento de llamadas

Cisco Unified Attendant Console Advanced permite silenciar una llamada cuando se están realizando ciertas acciones. Existen dos tipos de silenciamiento. El primero está automatizado y se establece mediante 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 haciendo clic en **Silenciar** () o pulsando **Ctrl-Q**. Con esa misma combinación de teclas se puede desactivar el silenciamiento de una llamada. De manera alternativa, puede hacer clic con el botón derecho sobre la llamada activa y seleccionar **Silenciar** en el menú.

Aparcamiento de llamadas

Aparcar llamadas es similar a retenerlas, excepto por que cualquier operador de la consola que haya iniciado sesión puede recuperar la llamada. Esta se retiene en un dispositivo de aparcamiento de llamadas. Cualquier operador de la consola puede responder a la llamada, basta con marcar el número de extensión del *dispositivo de aparcamiento* de 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 el panel Llamadas aparcadas.

Para aparcarse una llamada mediante el teclado, siga estos pasos:

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

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

-
- Paso 1** Seleccione una llamada en el panel Llamadas activas.
 - Paso 2** Efectúe alguno de los siguientes procedimientos:
 - Haga clic en **Estacionar llamada** () , para aparcarse en cualquier dispositivo disponible.
 - Arrastre la llamada y suéltela en un dispositivo de aparcamiento seleccionado.
-

Si no se responde a una llamada aparcada en un periodo determinado, la llamada se devuelve al panel 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 3-14](#).

Recuperación de llamadas aparcadas

Para recuperar una llamada aparcada mediante el ratón, realice uno de estos pasos:

- Haga doble clic en el dispositivo de aparcamiento de llamadas.
- Arrastre la llamada y suéltela en el panel Llamadas activas.

- Haga clic con el botón derecho en el dispositivo y seleccione Recuperar en el menú.
- Haga clic en Recuperar ()

Para recuperar una llamada aparcada mediante el teclado, marque el número de dispositivo de aparcamiento.

Si una llamada aparcada no se contesta durante el tiempo de **Recuperación de aparcamiento de llamadas**, se devolverá al panel Llamadas en curso, en el que podrá recuperarla mediante los métodos descritos en [Recuperación de llamadas retenidas](#), página 3-11.

Creación de conferencias

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

Durante una llamada conectada, 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 **Fin**.
- Paso 3** Espere a que el tercer participante responda y pulse **Fin** para conectar a los tres participantes.
-

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** Haga clic en **Iniciar conferencia** () y se iniciará la conferencia.
- Paso 3** Espere a que el tercer participante responda y haga clic en **Conferencia** ()
-

Una vez que la conferencia esté en curso, se marcará un campo adicional en el panel Llamadas activas. El campo se etiqueta como **Controlador de conferencia** y se utiliza para retirarle de la llamada una vez que todos los participantes están en la conversación.

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 3-14.



Nota

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

Restablecimiento de llamadas

La función Restablecer le permite repetir la acción de control anterior en una llamada con un solo clic o una sola pulsación.

Las siguientes acciones causan que el número que llama deba esperar y pueda devolverse al panel Llamadas en curso después de que se agote el tiempo:

- Retener.
- Retener con notas.
- Transferir.
- Conferencia.
- Poner en espera.
- Aparcar.

Puede repetir las con solo hacer clic en **Restablecer** () o pulsar **Eliminar**.

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 el panel 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 pulsando la tecla + (más).

Control de llamadas devueltas

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

Una vez que la llamada llega a la pantalla Llamadas activas tras ser recuperada de la pantalla Llamadas en curso, puede ver los **Controles de llamadas devueltas** al hacer 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.

Tabla 3-1 resume los controles que puede usar en llamadas devueltas.

Tabla 3-1 Controles de llamadas utilizados en llamadas devueltas

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

Al hacer clic con el botón derecho en una llamada del panel 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 [Uso del teclado, página 1-2](#).

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 Console Advanced Administration. 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)

En los centros de atención de llamadas, normalmente los agentes no pueden realizar transferencias con consulta a números externos o internacionales. Los códigos de autorización obligatoria (FAC) permiten a los agentes desbloquear estas llamadas. Cuando los agentes tratan de realizar una transferencia de

llamada externa, aparece el cuadro de diálogo **Se necesita un código**, en el que deben especificar el código FAC antes de poder continuar con la llamada. Si especifican un FAC erróneo o no lo especifican, se produce un error en la llamada.

Código de cliente (CMC)

Los códigos de coste del 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 se ha completado, se debe borrar la llamada del panel Llamadas activas.

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

Paso 1 Pulse **F7** para seleccionar el panel Llamadas activas.

Paso 2 Pulse **Intro**.

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

Paso 1 Haga clic en la llamada en la pantalla Llamadas activas.

Paso 2 Haga clic con el botón derecho y seleccione **Borrar llamada**.

Uso del modo de emergencia

Cisco Unified Attendant Console Advanced permite establecer cualquier cola en el modo de emergencia. Cuando las colas están en modo de emergencia, todas las llamadas se dirigen automáticamente a otros destinos: por ejemplo, un servicio nocturno o un buzón de voz. Estos destinos se configuran con Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Para poner una cola en el modo de emergencia, realice lo siguiente:

Paso 1 Efectúe uno de los siguientes procedimientos:

- En el menú principal, seleccione **Opciones > Emergencia**.
- Seleccione la pantalla Colas y pulse **Ctrl-E**.

Aparece el cuadro de diálogo **Emergencia**.

Paso 2 Seleccione cada una de las colas que desea poner en el modo de emergencia en la lista **Colas disponibles** y muévalas a la lista **Colas de emergencia** haciendo clic en . Haga clic en  para mover todas las colas.



Nota La lista **Colas de emergencia** contiene solo aquellas colas para las que se ha configurado un *destino de emergencia* mediante Cisco Unified Attendant Console Advanced Admin.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar**.

Para quitar las colas del modo de emergencia, siga el mismo procedimiento, pero seleccione la cola deseada en la lista **Colas de emergencia** y muévalas a la lista **Colas disponibles**.

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. El acceso directo para enviar un mensaje de e-mail es **Ctrl-M**. De forma alternativa, puede seleccionar un contacto haciendo clic con el botón derecho sobre él y, en el submenú **Contacto**, 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 Advanced pueda funcionar.

Envío de mensajes instantáneos

Si tiene Lync instalado como su cliente de mensajería instantánea, puede comunicarse con un contacto del directorio mediante mensajería instantánea del siguiente modo:

Paso 1 Haga clic en el contacto con el botón secundario del ratón.

Paso 2 En el menú, seleccione **Contacto > Enviar mensaje instantáneo**.

Paso 3 Utilice la interfaz de Lync para enviar el mensaje.



Nota Este método solo funciona si Cisco Unified Attendant Console Advanced utiliza Lync. No funcionará si se está empleando Jabber como el cliente de mensajería instantánea.

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 un directorio, haga clic con el botón derecho en un contacto y, a continuación, seleccione **Contacto > Estado > Llamadas**.

Aparece el estado del contacto seleccionado y muestra lo siguiente:

- **Nombre** del contacto (si se encuentra disponible).
- Número **ILL** desde el que se ha realizado la llamada.
- Número **DDI** al que se ha realizado la llamada.
- **Estado** actual de la llamada.

Puede responder a una llamada entrante haciendo clic en **Responder** ().

Visualización y uso de los detalles de contacto

Los contactos del directorio disponen de información relevante sobre este. Parte de esta información se muestra en el panel Directorios. 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. Esta contiene la siguiente información:

- Tipo de contacto
- Título
- Iniciales
- Nombre
- Segundo nombre
- Apellidos
- Email
- Email 2
- Email 3
- Línea dirección 1
- Línea dirección 2
- Línea dirección 3
- Línea dirección 4
- Código postal
- Campo de usuario 1
- Campo de usuario 2

- Campo de usuario 3
- Perfil de usuario

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

Envío de mensajes de e-mail a contactos

Si la dirección de e-mail de la persona de contacto se agrega a **Detalles de contacto**, Cisco Unified Attendant Console Advanced 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 la siguiente información:

- Extensión principal, con una casilla de verificación que le permite realizar la acción correspondiente a **Usar nombre de dispositivo** en su lugar.
- Nombre de dispositivo, seleccione la casilla de verificación **Usar nombre de dispositivo** para usar esta opción en lugar de la extensión principal.
- Empresa 1: número de teléfono de la empresa.
- Empresa 2.
- Inicio: número de teléfono particular.
- Móvil: número de teléfono móvil.
- Buscapersonas: número de teléfono de buscapersonas.
- Fax: número de teléfono de fax.

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

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 de Directorios 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  (detalles 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**. Esta información aparece con los contactos como información sobre la herramienta.

- **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**: este mensaje (una breve nota en la que se explica por qué la extensión no está atendida o por qué no se puede molestar) se agrega con cualquiera de los dispositivos del panel Directorios.

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 el panel Directorios. Esta información muestra la disponibilidad del contacto. Por ejemplo:



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, pase 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 Advanced puede mostrar información sobre la presencia de Microsoft para los contactos que se han agregado a la copia local de Microsoft Office Communicator.

Cuando se haya establecido el estado de un contacto, los iconos de estado de presencia siguientes se mostrarán en el panel Directorios.

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, 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.
-

Podrá ver cualquier información de estado adicional pasando el ratón por encima del icono del contacto (por ejemplo, en el caso de unas vacaciones, se mostrará la fecha de vuelta).



A

- Accesibilidad para usuarios con discapacidad [1-1](#)
- Activación y desactivación de llamadas [3-14](#)
- Aparcamiento de llamadas [3-12](#)
- Aparcamiento de llamadas, preferencia [2-4](#)
- Archivado de registros [1-26](#)

B

- BLF, desactivar funciones que dependen de [2-3](#)
- Borrado de llamadas [3-16](#)
- Búsqueda AND [2-9](#)
- Búsqueda filtrada, preferencia [2-9](#)

C

- Campo de indicador luminoso de ocupación (BLF) [1-2](#)
- Clasificación secundaria, preferencia [2-8](#)
- Color de las colas [2-5](#)
- Configuración de FAC y CMC [3-10](#)
- Contactos
 - Adición [1-16](#)
 - Búsqueda [1-23](#)
- Creación de conferencias [3-13](#)

D

- Detalles de contacto (propiedades del contacto) [3-18](#)
- Directorio, preferencia [2-6](#)

E

- Encabezados de campo, preferencia [2-8](#)
- Envío
 - Mensajes instantáneos [3-17](#)
- Envío de mensajes de e-mail [3-17](#)
- Estadísticas de cola, visualización [1-8](#)
- Estado de presencia
 - Cisco Unified, presencia [3-20](#)
 - Microsoft, presencia [3-21](#)

F

- Ficha de directorio, movimiento [1-9](#)
- Función VIOC [1-1](#)

G

- General, preferencia [2-2](#)
- Grupos de directorios personales [1-12](#)
 - Uso compartido [2-7](#)
- Grupos de directorios personales, preferencia [2-7](#)

I

- Inicio de sesión [1-4](#)
- Interfaz
 - Aparcamiento de llamadas [1-20](#)
 - Barra de herramientas Control de llamadas [1-17](#)
 - Barra de menús [1-7](#)
 - Colas [1-8](#)
 - Directorios [1-9](#)
 - Disposición [1-6](#)

Grupos de directorios personales [1-12](#)
 Llamadas activas [1-19](#)
 Llamadas en curso [1-18](#)
 Marcación rápida [1-21](#)
 Todas las colas [1-9](#)

L

Llamadas aparcadas
 Información [1-20](#)
 Recuperación [3-12](#)
 Llamadas devueltas, control [3-14](#)
 Llamadas externas, realización [3-10](#)
 Llamadas internas, realización [3-10](#)

M

Marcación automática, opciones [2-4](#)
 Marcación de números [1-23](#)
 Marcaciones rápidas, adición [1-21](#)
 Marcación rápida
 Eliminación de números [1-22](#)
 Marcación rápida, actualización de números [1-22](#)
 Mensajes de e-mail, Envío [3-17](#)
 Mensajes instantáneos, Envío [3-17](#)
 Modo de emergencia [3-16](#)

N

Número de suscripción BLF [3-4](#)
 Números alternativos, definición [3-19](#)
 Números alternativos, preferencia [2-7](#)
 Números de contacto [1-11](#)
 Números de contacto (Detalles de contacto), ficha [1-16](#),
[3-19](#)

P

Pantalla Llamadas en curso [1-18](#)
 Poner en no disponible [1-5](#), [2-2](#)
 Preferencias
 Aparcamiento de llamadas [2-4](#)
 Búsqueda filtrada [2-9](#)
 Clasificación secundaria [2-8](#)
 Directorio [2-6](#)
 Encabezados de campo [2-8](#)
 General [2-2](#)
 Grupos de directorios personales [2-7](#)
 Números alternativos [2-7](#)
 Silenciar [2-5](#)
 Tonos [2-5](#)
 Transferencias de llamada [2-4](#)
 Visualizar [2-3](#)
 Prefijo de buzón de voz para números marcados [2-4](#)
 Puesta en espera automática de llamadas [2-4](#)

R

Realización de llamadas [3-10](#)
 Recopilación de archivos, Recopilación de archivos de registros [1-25](#)
 Recopilación de registros [1-25](#), [1-26](#)
 Recuperación de llamadas aparcadas [3-12](#)
 Recuperación de llamadas retenidas [3-11](#)
 Respuesta a llamadas [3-2](#)
 Restablecimiento de llamadas [2-4](#), [3-13](#), [3-18](#)
 Retención de llamadas [3-11](#)

S

Silenciar, preferencia [2-5](#)

T

Tonos, preferencia [2-5](#)

Transferencia a ciegas [2-4](#)

Transferencia de llamadas

 A ciegas externa [3-6](#)

Transferencias de llamada, preferencia [2-4](#)

Transferencias directas [2-10](#)

Transferir llamada

 A ciegas externa [3-8](#)

 Consulta interna [3-8](#)

 Directa [2-10](#)

V

Ver detalles, búsqueda [1-24](#)

Visualizar, preferencia [2-3](#)

