



Guía del usuario de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Versión 12.0.2
30 de marzo de 2018

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 E INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS PRODUCTOS DE ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS 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, CONSECUENCIAL 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 sólo 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

© 2018 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.



Prólogo ix

CAPÍTULO 1

Introducción 1-1

- Accesibilidad para usuarios con discapacidad 1-1
- Uso del teclado 1-2
- Iniciar sesión 1-4
 - Inicio de sesión con el inicio de sesión único (SSO) 1-4
 - Inicio de sesión con una cuenta local (sin el inicio de sesión único) 1-5
- Aplicación de políticas de seguridad 1-6
 - Usuario inactivo: cierre de sesión automático 1-6
 - Seguridad de passphrase 1-6
- Historial de inicio de sesión 1-7
- Poner en no disponible 1-7
- Interfaz 1-8
 - Barra de menús 1-9
 - Panel Colas 1-10
 - Pantalla Llamadas entrantes en cola 1-11
 - Panel Directorios 1-11
 - Vista de directorios predeterminada 1-11
 - Barra de herramientas Control de Llamadas 1-14
 - Panel Llamadas en curso 1-15
 - Panel Llamadas activas 1-16
 - Panel Llamadas aparcadas 1-17
 - Panel Marcación rápida 1-17
 - Barra de estado 1-18

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**
- Seguridad **2-10**
- Registro **2-11**
- Avanzadas **2-11**

CAPÍTULO 3

Gestión de directorios y marcaciones rápidas 3-1

- Directorio lleno **3-1**
- Grupos de directorios personales **3-1**
 - Creación de grupos de directorios personales **3-2**
 - Visualización de los detalles del grupo de directorios personal **3-3**
 - Modificación de grupos de directorios personales **3-3**
 - Eliminación de grupos de directorios personales **3-3**
- Gestión de marcaciones rápidas **3-5**
 - Adición de entradas al panel Marcación rápida **3-5**
 - Eliminación de entradas del panel Marcación rápida **3-5**
 - Actualización de entradas en el panel Marcación rápida **3-5**

CAPÍTULO 4

Gestión de los contactos del directorio 4-1

- Adición de contactos a directorios **4-1**
- Eliminación de contactos de los directorios **4-2**
- Modificación de los detalles del contacto **4-3**
 - Definición y modificación de un asistente y los contactos alternativos **4-3**

CAPÍTULO 5

Uso de los directorios 5-1

- Búsqueda en el directorio **5-1**
- Búsqueda lateral **5-2**
- Detalles de contacto expandidos **5-3**
 - Abrir Detalles de contacto **5-3**
 - Envío por e-mail de los contactos desde la ventana Detalles de contacto **5-3**
 - Marcación de números externos desde la ventana Detalles de contacto **5-4**

Adición, modificación y eliminación de mensajes de ausencia e información de contacto	5-4
Estado del teléfono del contacto detallado, estado de presencia y contactos alternativos	5-5
Visualización de los datos de una llamada activa en la extensión de un contacto del directorio	5-7

CAPÍTULO 6**Controles de Llamadas 6-1**

Realización de Llamadas salientes	6-2
Para realizar una llamada a un contacto del directorio o una llamada de marcación rápida	6-2
Realizar una llamada a un número marcado manualmente	6-2
Eliminación de Llamadas	6-2
Respuesta a Llamadas	6-3
Aceptar Llamadas desde colas de Cisco Unified Attendant Console	6-3
Colas de entrega de broadcast	6-3
Responder siguiente	6-3
Búsqueda selectiva	6-4
Colas de entrega obligatoria	6-4
Transferencia de Llamadas	6-5
Mensajes de código de autorización obligatoria (FAC) y código de coste del cliente (CMC)	6-5
Transferencia a ciegas de Llamadas	6-5
Transferencia a ciegas de Llamadas a un número marcado	6-5
Transferencia a ciegas a un contacto del directorio	6-6
Transferencia de Llamadas con consulta	6-6
Transferencia de consulta a un número marcado	6-6
Transferencia de consulta a un contacto del directorio	6-7
Retención de Llamadas	6-7
Recuperación de Llamadas retenidas	6-8
Silenciamiento de Llamadas	6-8
Aparcamiento de Llamadas	6-9
Recuperación de Llamadas aparcadas	6-9
Creación de conferencias	6-9
Activación y desactivación de Llamadas	6-10
Control de Llamadas devueltas	6-10
Restablecimiento de Llamadas	6-11
Proporción de FAC y CMC	6-12
Código de autorización obligatoria (FAC)	6-12
Código de coste del cliente (CMC)	6-12
Reenvío de colas al destino del modo de emergencia	6-12
Envío de mensajes de e-mail	6-13

CAPÍTULO 7

Recopilación de registros 7-1

APÉNDICE A

Referencia rápida del cliente del usuario de la consola con JAWS A-1

Contenido **A-1**

Tareas comunes **A-2**

Inicio de sesión **A-2**

Finalización de sesión **A-2**

Confirmación del estado actual **A-2**

Respuesta a llamadas **A-2**

Realización de llamadas **A-2**

Eliminación de llamadas **A-3**

Llamadas con marcación errónea **A-3**

Transferencia de llamadas **A-3**

Transferencia a ciegas si el número de extensión es conocido **A-3**

Transferencia a ciegas utilizando una búsqueda de directorio **A-3**

Recuperación en caso de que no haya respuesta **A-4**

Transferencia de consulta o anunciada **A-4**

Sin respuesta **A-4**

Cambiar entre dos llamadas activas **A-4**

Puesta en espera de llamadas en una extensión **A-5**

Puesta en espera de llamadas mediante una transferencia de consulta **A-5**

Puesta en espera de llamadas mediante una transferencia a ciegas **A-5**

Retención y recuperación de llamadas **A-5**

Retención de llamadas **A-5**

Retención de llamadas con notas **A-5**

Recuperación de llamadas **A-6**

Restablecer una llamada **A-6**

Llamadas de conferencia **A-6**

Aparcamiento de llamadas **A-7**

Poner una llamada en la posición de aparcamiento **A-7**

Recuperación antes de llegar al tiempo máximo **A-7**

Recuperación al llegar al tiempo máximo **A-7**

Uso del directorio **A-8**

Cambio entre directorios **A-8**

Realización de una búsqueda **A-8**

Búsqueda en los resultados **A-8**

Opciones de iconos de estado **A-9**

Estado de presencia (CUPS) **A-9**

Estado de presencia (Microsoft OCS/LCS) **A-9**

Búsqueda lateral (Ctrl+F2)	A-10
Configuración de búsquedas laterales	A-10
Marcaciones rápidas	A-11
Uso de marcaciones rápidas	A-11
Agregación de marcaciones rápidas	A-11
Eliminación de marcaciones rápidas	A-11
Edición de marcaciones rápidas	A-11
Uso del área Llamadas en curso (F5)	A-12
Funciones útiles	A-13
Modo de emergencia	A-13
No disponible	A-13
Cola no disponible	A-13

ÍNDICE



Prólogo

Esta guía describe Cisco Unified Attendant Console: 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 explica Cisco Unified Attendant Console:

- Interfaz (definición y opciones de personalización)
- Gestión de directorios y estado de presencia del usuario
- Funciones de control de llamadas

Destinatarios de esta guía

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

Organización

Esta guía incluye los capítulos siguientes:

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.

Capítulo	Título	Descripción
3	Gestión de directorios y marcaciones rápidas	En este capítulo, se explica cómo gestionar y configurar grupos de directorios personales y marcaciones rápidas.
4	Gestión de los contactos del directorio	En este capítulo, se explica cómo añadir, eliminar y modificar contactos del directorio.
5	Uso de los directorios	En este capítulo, se explica cómo buscar en directorios y ver información adicional asociada a los contactos.
6	Controles de llamadas	En este capítulo, se explica cómo realizar, responder, borrar, retener y transferir llamadas, además de cómo tomar notas sobre ellas.
7	Recopilación de registros	En este capítulo, se explica cómo recopilar registros.
A	Referencia rápida del cliente del usuario de la consola con JAWS	Este apéndice se puede utilizar como referencia rápida de JAWS.

Convenciones

Este documento utiliza las convenciones siguientes:

Convención	Indicación
fuente negrita	Los comandos, las palabras clave, las etiquetas de la GUI y el texto introducido por el usuario se muestran en negrita .
fuente <i>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: “Selecione 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; 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. Entre las funciones se incluyen las siguientes:

- **Tamaño de fuente ajustable:** para modificarla, seleccione **Opciones > Tamaño de fuente** en la barra de menú. Para obtener más información, consulte [Personalización de Cisco Unified Attendant Console Advanced](#).
- **Controles del ratón o el teclado:** los usuarios tienen la flexibilidad de utilizar el teclado o el ratón para todas las actividades relacionadas con la consola.
- **Información sobre la herramienta:** los iconos de control de la consola muestran información sobre la herramienta al colocar el puntero del ratón sobre ellos.
- **Compatibilidad con el complemento del lector de pantalla JAWS** (consulte [Referencia rápida del cliente del usuario de la consola con JAWS](#)): JAWS proporciona información sobre el estado de Attendant Console, así como la posibilidad de leer el texto en su interfaz. Si necesita utilizar esta función, consulte al administrador del sistema.
 - Las instrucciones de instalación del script del lector de pantalla JAWS y de configuración del perfil de usuario de la consola se encuentran en la *Guía de instalación y administración*.
- **Menús de ayuda contextual:** para obtener ayuda sobre una ventana o un panel específicos, pulse **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 utilizando el ratón o el teclado. La [Tabla 1-1](#) indica las teclas de acceso directo del teclado de Cisco Unified Attendant Console.

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	Detalles de estado de presencia: que incluyen el Campo de indicador luminoso de ocupación (BLF), WebEx Messenger, Cisco IM&P y Skype for Business/Lync Presence.
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	Pantalla Llamadas entrantes en cola (Todas las colas).
F9	Panel Colas.
F10	Cambia la disponibilidad.
F12	Detalles de contacto.
Insertar	Poner en espera. Utilizado para poner una llamada en espera en una extensión ocupada.
Eliminar	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 0 al 9 que selecciona la ficha correspondiente.
Alt+Retrosceso	Restablecer la disposición predeterminada de la interfaz.

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 retrolamada 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.
Ctrl+O	Finalizar la sesión de Attendant Console.
Ctrl+Q	Silenciar una llamada cuando se realizan determinadas acciones, como se describe en Silenciar .
Ctrl+R	Recuperar una llamada.
Ctrl+T	Agregar un contacto.
Ctrl+Tab	Desplazarse desde la ficha de un directorio a la siguiente de izquierda a derecha.
Ctrl+Mayús+Tab	Desplazarse desde la ficha de un directorio a la siguiente de derecha a izquierda.

En el resto de la sección, se explica lo siguiente:

- [Iniciar sesión](#)
- [Inicio de sesión con el inicio de sesión único \(SSO\)](#)
- [Inicio de sesión con una cuenta local \(sin el inicio de sesión único\)](#)
- [Aplicación de políticas de seguridad](#)
- [Historial de inicio de sesión](#)
- [Poner en no disponible](#)
- [Interfaz](#)

Iniciar sesión

Después de que se inicie la aplicación, aparece la ventana **Inicio de sesión**. Si es la primera vez que inicia sesión en la consola, es posible que tenga que cambiar el método de autenticación de usuario para iniciar sesión correctamente.

Cisco Unified Attendant Console tiene dos métodos de autenticación para los usuarios: el inicio de sesión único (SSO) y las cuentas locales. El administrador del sistema es quien determina el método que utiliza.

Si el administrador del sistema le ha proporcionado un nombre de inicio de sesión único y una passphrase (lo que más adelante se denominará cuenta local), puede pasar a la sección **Inicio de sesión con una cuenta local (no con el inicio de sesión único)**.

Si el administrador del sistema le ha indicado que inicie sesión en la aplicación mediante el inicio de sesión único (que normalmente tiene las mismas credenciales que se especifican para iniciar sesión en el PC), es posible que tenga que cambiar el método de autenticación de usuario antes de pasar a la sección **Inicio de sesión con el inicio de sesión único (SSO)**.

Para ver o cambiar el método de **autenticación de usuario**, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Inicie Cisco Unified Attendant Console Advanced.
 - Paso 2** Seleccione **Opciones > Preferencias**.
 - Paso 3** Seleccione o anule la selección de la casilla de verificación **Usar el inicio de sesión único**.
 - Paso 4** Haga clic en **Aceptar**.

Inicio de sesión con el inicio de sesión único (SSO)

Si está configurado para utilizar SSO, haga lo siguiente para iniciar sesión:

-
- Paso 1** Pulse **Ctrl+I** o seleccione **Archivo > Inicio de sesión**.
Aparece el cuadro de diálogo **Inicio de sesión**.
 - Paso 2** Escriba el **Nombre de inicio de sesión** con el siguiente formato: *nombre_usuario@nombre_dominio* (por ejemplo, usuario.prueba@empresa.com).

- Paso 3** Seleccione **Recordar mi nombre de inicio de sesión** si desea que el campo del nombre de inicio de sesión se rellene automáticamente la próxima vez que inicie sesión. Este ajuste se puede cambiar en la pantalla de inicio de sesión o en el menú **Opciones > Preferencias > Seguridad** cuando ha iniciado la sesión.
- Paso 4** Escriba el número de la **extensión** que desea utilizar.
- Paso 5** Seleccione **Usar detalles del dispositivo existentes** si desea que el campo de la extensión se rellene automáticamente la próxima vez que inicie sesión. Este ajuste se puede cambiar en la pantalla de inicio de sesión o en el menú **Opciones > Preferencias > Seguridad** cuando ha iniciado la sesión. Si es necesaria una nueva extensión, tiene que borrar el campo **Usar detalles del dispositivo existentes** e introducir la extensión nueva.
- Paso 6** Haga clic en **Inicio de sesión**.

**Nota**

- Si el número de extensión está asignado a varios dispositivos, después de hacer clic en Inicio de sesión, se le pedirá que seleccione la dirección MAC (un identificador de dispositivo único) que pertenece al dispositivo en el que desea iniciar sesión. Si no está seguro acerca de qué dispositivo seleccionar, consulte al administrador del sistema.
- Si el cliente de Cisco Unified Attendant Console es la primera aplicación en la sesión de Windows actual para realizar un inicio de sesión SSO con el nombre de inicio de sesión proporcionado, se abre la pantalla de inicio de sesión (para lo que se necesitan las credenciales). De lo contrario, la aplicación iniciará la sesión automáticamente.
- Si ha utilizado **Opciones > Preferencias > Seguridad** para recordar el nombre de inicio de sesión, no es necesario que haga clic en **Inicio de sesión**; el proceso de inicio de sesión comienza automáticamente cuando selecciona **Archivo > Inicio de sesión**.

Inicio de sesión con una cuenta local (sin el inicio de sesión único)

Si no está configurado para utilizar SSO, inicie sesión en la consola:

- Paso 1** Pulse **Ctrl+I** o seleccione **Archivo > Inicio de sesión**.
- Aparece el cuadro de diálogo **Inicio de sesión**.
- Paso 2** Escriba el **Nombre de inicio de sesión** y la **Passphrase**.
- Paso 3** Seleccione **Recordar mi nombre de inicio de sesión** si desea que el campo del nombre de inicio de sesión se rellene automáticamente la próxima vez que inicie sesión. Este ajuste se puede cambiar en la pantalla de inicio de sesión o en el menú **Opciones > Preferencias > Seguridad** cuando ha iniciado la sesión.
- Paso 4** Escriba el número de la **extensión** que desea utilizar.
- Paso 5** Seleccione **Usar detalles del dispositivo existentes** si desea que el campo de la extensión se rellene automáticamente la próxima vez que inicie sesión. Este ajuste se puede cambiar en la pantalla de inicio de sesión o en el menú **Opciones > Preferencias > Seguridad** cuando ha iniciado la sesión.
- Si es necesaria una nueva extensión, tiene que borrar el campo **Usar detalles del dispositivo existentes** e introducir la extensión nueva.
- Paso 6** Haga clic en **Inicio de sesión**.

**Nota**

- Si el número de extensión está asignado a varios dispositivos, después de hacer clic en Inicio de sesión, se le pedirá que seleccione la dirección MAC (un identificador de dispositivo único) que pertenece al dispositivo en el que desea iniciar sesión. Si no está seguro acerca de qué dispositivo seleccionar, consulte al administrador del sistema.

Aplicación de políticas de seguridad

Para ofrecer seguridad del sistema, el administrador del sistema puede configurar ciclos de vida de las passphrases y un temporizador de cierre de sesión automático cuando los usuarios están inactivos.

Usuario inactivo: cierre de sesión automático

Si ha iniciado sesión, pero no utiliza la consola más tiempo que el que ha establecido el administrador del sistema, el servidor Cisco Unified Attendant Console Advanced finalizar la sesión en la consola.

Seguridad de passphrase

Solicitudes de cambio de passphrase

Es posible que el administrador del sistema le obligue a cambiar la passphrase a intervalos regulares o según su criterio. El cambio de la passphrase se solicita al iniciar sesión.

Para cambiar la passphrase, efectúe el siguiente procedimiento:

-
- Paso 1** Utilice cualquiera de las opciones siguientes para abrir la ventana Cambio de passphrase:
- Cambie la passphrase cuando se le solicite al iniciar sesión.
 - Pulse **Ctrl+P**.
 - Haga clic en **Archivo** y luego seleccione **Cambiar Passphrase**. Continúe desde la ventana de solicitud de cambio.

Paso 2 Escriba la **Antigua passphrase**.

Paso 3 Escriba la **Nueva passphrase**.

Paso 4 Vuelva a escribir la **Nueva passphrase** en el campo **Confirmar passphrase**.



Nota

En la ventana hay un medidor de seguridad de la contraseña. El administrador del sistema es quien define los requisitos de las passphrases. Se pueden definir requisitos para la longitud, el tipo de caracteres, el uso de mayúsculas y minúsculas, la existencia de la palabra en un diccionario y el uso anterior de la passphrase.

Paso 5 Haga clic en **Cambiar passphrase**.

Si la cuenta está bloqueada, tendrá que pedir ayuda al administrador del sistema.

La cuenta se bloquea cuando hace lo siguiente, entre otras cosas:

- *Ignorar las solicitudes de cambio de passphrase*

Es posible que tenga que cambiar la passphrase a intervalos definidos. Antes de que caduque la passphrase, recibirá una notificación sobre la necesidad de realizar el cambio y el tiempo asignado para hacerlo.

Si no cambia la passphrase después de la primera notificación, el sistema le pedirá que lo haga cada vez que inicie sesión. Si no cambia la contraseña en el período de tiempo definido, la cuenta se bloquea.

- *Exceder el número configurado de intentos de inicio de sesión fallidos*
Si intenta iniciar sesión de manera incorrecta varias veces en un periodo de tiempo definido, la cuenta se bloquea.
- *No utilizar la cuenta durante más de un número específico de días*
Si la cuenta lleva inactiva más de un número predefinido de días, se bloquea.

Historial de inicio de sesión

Después de iniciar sesión correctamente en la consola, puede obtener los siguientes datos de inicio de sesión del último inicio de sesión correcto e incorrecto:

- Fecha y hora
- Extensión
- Dirección IP de la máquina
- Intentos fallidos desde el último inicio de sesión

Para ver el historial de inicios de sesión, haga clic en **Archivo > Historial de inicio de sesión**.

Para cerrar el historial de inicios de sesión, haga clic en **Aceptar**.

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 1-10](#)), las llamadas no se transmitirán directamente al auricular del usuario, sino que esperarán en el sistema hasta que se las redirija o sean objeto de desbordamiento. Si el administrador del sistema lo ha configurado, el sistema dirigirá las llamadas a un destino alternativo si no hay disponible ningún usuario.

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](#).

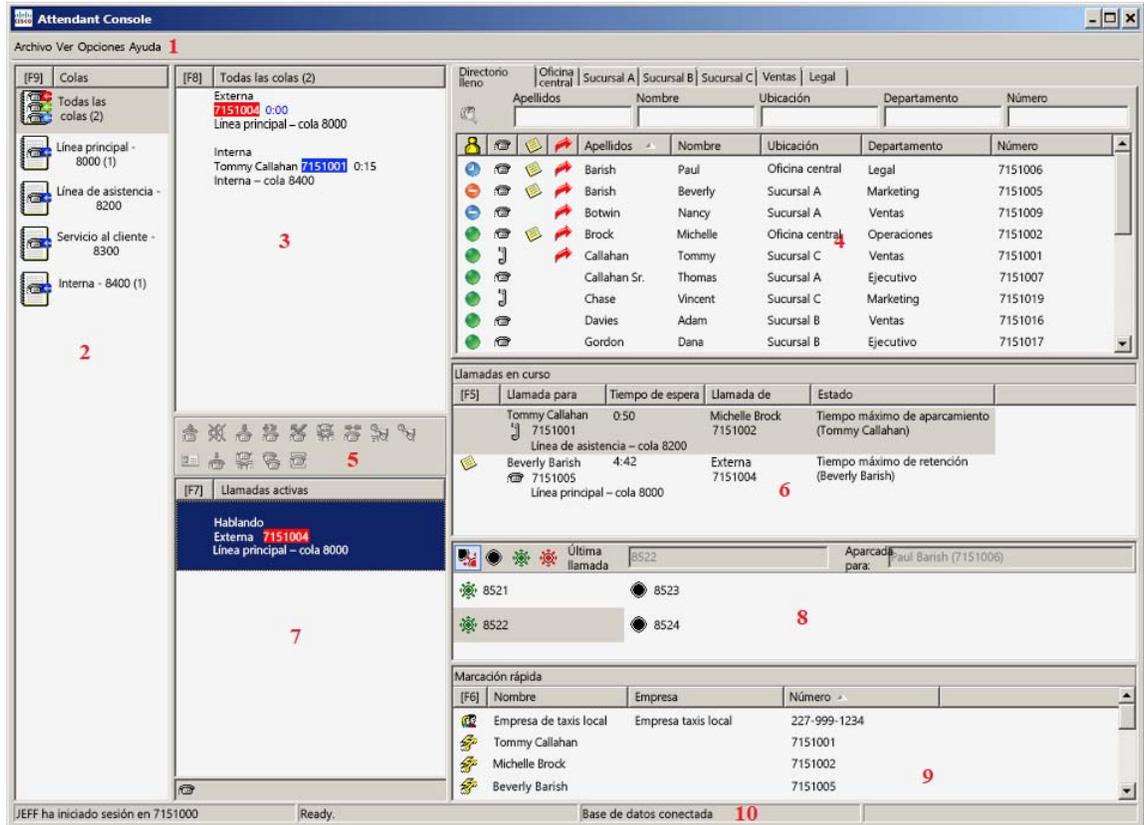


Nota

Si el administrador del sistema configura un cierre de sesión automático por inactividad, este tendrá prioridad con respecto al valor de No disponible automático si la duración del cierre de sesión automático es menor que el de No disponible automático.

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 menú
2. Panel Colas
3. Pantalla Llamadas entrantes en cola
4. Panel Directorios
5. Barra de herramientas Control de llamadas
6. Panel Llamadas en curso
7. Panel Llamadas activas
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 en Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Finalizar sesión	Finalizar sesión en Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Cambiar passphrase	Cambiar la passphrase.
Historial de inicio de sesión	Consultar los datos de los últimos intentos de inicio de sesión correctos e incorrectos utilizando el nombre de inicio de sesión actual.
Salir	Permite cerrar la aplicación.
Ver	
Barras de herramientas	Ver/ocultar 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	Mostrar/ocultar el panel Marcación rápida.
Aparcamiento de llamadas	Mostrar/ocultar el panel Aparcamiento de llamadas.
Visualizar saludo	Mostrar/ocultar la ventana Saludo.
Mostrar mis llamadas en retollamada automática	Mostrar/ocultar la visualización de llamadas en retollamada 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 desviarán al destino configurado anteriormente (lo establece el administrador del sistema).
Filtrar búsqueda	Activar búsqueda AND.
Tamaño de fuente	Cambiar el tamaño de fuente que se visualiza en la interfaz.
Disposición	
Restablecer disposición actual	Restablecer la disposición predeterminada de la interfaz.
Ayuda	
Contenido	Mostrar Ayuda.
Búsqueda de palabra clave	Utilizar palabras clave para buscar en el archivo de ayuda.

Tabla 1-3 Opciones de menú

Nombre del control	Descripción
Recopilar registros	Recopilar los registros de actividad en un archivo ZIP y utilícelo para comprobar la aplicación y resolver sus problemas.
Acerca de Attendant Console	Visualizar el copyright y la versión de Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Panel Colas

El panel Colas (pulse **F9** para abrirlo) muestra las colas que están asociadas al nombre de inicio de sesión. Se muestra un icono (véase [Tabla 1-4](#)) para cada cola.

Las vistas de las colas se gestionan en el menú **Vista > Colas**. Las opciones son **Ver todas las colas**, **Ver colas individualmente** o ninguna, lo que oculta el panel Colas. Para ver las estadísticas de cola (la cantidad de llamadas abandonadas, usuarios que han iniciado sesión y usuarios disponibles), elija **Ver > Colas > Ver estadísticas de cola**. Las estadísticas de las colas se establecen a medianoche.

Cuando se pone una llamada entrante en la cola, se muestra el número de llamadas que hay en espera de ser respondidas.

El administrador del sistema configura las colas en una de las opciones siguientes:

- **Distribución forzosa**

Las llamadas en cola se distribuyen automáticamente entre los usuarios que tienen iniciada la sesión y están disponibles por turnos. Los usuarios no tienen que solicitar la llamada empleando el ratón o un acceso directo del teclado.

- **Entrega de broadcast**

Las llamadas en cola permanecen en la cola y se muestran a todos los usuarios que tienen la sesión iniciada. Los usuarios deben utilizar el acceso directo del teclado Responder siguiente o el ratón para recuperar una llamada de la cola. Consulte [Respuesta a llamadas](#) para obtener más información.

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

Tabla 1-4 Iconos del panel Colas

Iconos	Tipos de cola
	Colas de entrega obligatoria. Consulte Distribución forzosa, página 1-10 para obtener información.
	Cola de entrega de broadcast. Consulte Entrega de broadcast, página 1-10 para obtener información.
	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:

- Seleccione las colas en emergencia (si se pulsa **Ctrl+E**, también se muestra el cuadro de diálogo **Emergencia**). Consulte [Reenvío de colas al destino del modo de emergencia](#) para obtener más información.
- **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 (pulse **F8** para abrirlo) 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)
- Barra de color (si se han configurado colores para dicha cola, como se describe en [Llamadas en la cola](#))

Panel Directorios

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

- **Directorio lleno:** se muestra de manera predeterminada. Contiene todos los contactos corporativos (si los ha configurado el administrador del sistema) y los contactos que se han creado manualmente.
- **Grupos de directorios personales:** directorios creados y gestionados por los usuarios. Estos directorios pueden ser privados o pueden compartirse con usuarios seleccionados. Cada usuario puede crear hasta 100 grupos de directorios personales. Para aprender a crear, gestionar, llenar, compartir y eliminar grupos de directorios personales, consulte [Grupos de directorios personales](#).

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

Vista de directorios predeterminada

De forma predeterminada, se muestran las siguientes columnas en el panel Directorios:

- Estado de presencia . Consulte la [Tabla 1-5](#)
- Estado de la extensión principal . Consulte la [Tabla 1-5](#)
- Notas . Consulte la [Tabla 1-5](#)
- Asistente, contactos alternativos o números de contacto adicionales . Consulte la [Tabla 1-5](#)
- Número
- Apellido(s)

- Nombre
- Departamento
- Puesto de trabajo

Para cambiar el tamaño de los directorios, arrastre los bordes del encabezado.

En la [Tabla 1-5](#) se describen las columnas del panel Directorios 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 la Tabla 5-2 .
	<p>Estado de la extensión principal del contacto. Para obtener información sobre los iconos de esta columna, consulte la Tabla 5-1.</p> <p>Si el número que aparece en el directorio no es un número de extensión principal, el tipo de número de contacto aparece representado en esta columna con los siguientes iconos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  (móvil) •  (empresa) •  (particular) •  (fax) •  (buscapersonas)
	El contacto tiene notas adjuntas. Si pasa el ratón sobre una nota del contacto, el contenido de la nota aparecerá en la información sobre la herramienta.
	<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 Estado del teléfono del contacto detallado, estado de presencia y contactos alternativos. •  = 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>

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.
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	Mostrar el estado de presencia y los datos del contacto alternativo.
F4	Crear 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 .
Ctrl+F4	Eliminar un grupo de directorios personal.
Ctrl+Tab y Ctrl+Mayús+Tab	Seleccionar la ficha de un directorio anterior o siguiente y mostrar los detalles de contacto.
Alt+<número>, donde <número> es un número entero entre 0 y 9.	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.

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 o selecciónela en el panel Llamadas activas (no una llamada en 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		Recuperar 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.
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 una llamada en espera 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 utilizar accesos directos del teclado (consulte [Uso del teclado](#)).

Panel Llamadas en curso

El panel Llamadas en curso (pulse **F5** para abrirlo) muestra:

- 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 administrador del sistema configura el temporizador para las devoluciones.

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](#).
- 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](#).

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).
- : usted (u otro usuario) ha adjuntado notas a la llamada. Pase el ratón por encima de la llamada para verlas.
- Una barra de color que se corresponde con la asignación de la cola (si se han configurado colores para dicha cola, como se describe en [Llamadas en la cola](#)).

Panel Llamadas activas

El panel Llamadas activas (pulse **F7** para abrirlo) 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.
- Una barra de color que se corresponde con la asignación de la cola (si se han configurado colores para dicha cola, como se describe en [Llamadas en la cola](#)).

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.
Av.Pág.	Retener o recuperar la llamada retenida.
Insertar	Poner la llamada en espera.
Ctrl+F5	Mostrar mis llamadas en retrolamada automática
Más (+)	Responder llamada con la siguiente máxima prioridad. No es necesario si la cola se ha configurado con la opción Distribución forzosa. El número que llama se conectará inmediatamente.
Menos (-)	Cancelar transferencia de consulta.
Fin	Iniciar y unir a todos los participantes en una conferencia.
Supr	Restablecer una llamada.
F2	Mostrar el estado de presencia y los datos del contacto alternativo.
Ctrl+F2	Mostrar la búsqueda lateral (ficha Cruce) en los directorios. Debe activarse en Preferencias.
F12	Detalles de contacto/Agregar un contacto.
Inicio	Aparcar la llamada respondida en un dispositivo.
Ctrl+M	Enviar un e-mail a un usuario de la extensión que no responde a una llamada.
Ctrl+Q	Silenciar una llamada cuando se realizan determinadas acciones, como se describe en Silenciar .

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 usuario 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 usuarios 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](#) y [Recuperación de llamadas aparcadas](#).

Panel Marcación rápida

El panel Marcación rápida (pulse **F6** para abrirlo) 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](#).
- Usando los accesos directos del teclado descritos en [Uso del teclado](#).

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. 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:

- El <nombre de inicio de sesión> ha iniciado sesión en la <extensión>
- Estado de la aplicación. Por ejemplo, **Listo**.
- Conexión a la base de datos

Si pierde la conexión con el servidor de Cisco Unified Attendant Console del publicador, ocurrirá una de las siguientes cosas:

Finalizará la sesión en la consola.

- Aparecerá el siguiente mensaje de error: *No puede iniciar sesión porque no se encuentra un servidor*. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el mensaje.
- No podrá iniciar sesión en la consola hasta que el administrador del sistema restablezca el servicio en el servidor de Cisco Unified Attendant Console.

Se conectará al servidor de Cisco Unified Attendant Console del suscriptor.

- Aparecerá un signo de exclamación a la izquierda del **Nombre de inicio de sesión** y la **Conexión a la base de datos**. El icono seguirá allí hasta que vuelva a conectarse al servidor primario. Si pasa el ratón por el icono, aparecerá un mensaje: *Está conectado al servidor “nombre del servidor del suscriptor”, que es su servidor de suscriptor*. Haga clic en **X** para cerrar la alerta.
- Mientras está conectado al servidor de suscriptor, no puede guardar cambios en preferencias, crear o modificar grupos de directorios personales o marcaciones rápidas, o crear o modificar contactos.
- Cuando el servidor de Cisco Unified Attendant Console del publicador esté disponible, recibirá un mensaje: *El servidor del publicador “nombre de servidor del publicador” vuelve a estar conectado. ¿Desea volver a conectarse?* Haga clic en **Sí** para volver a conectarse o en **No** para mantenerse conectado al servidor del suscriptor.
- De manera opcional, en **Opciones > Preferencias > Pantalla > Resistencia**, puede deshabilitar el mensaje para volver a conectarse automáticamente al publicador cuando esté disponible.



Personalización de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Puede permitir personalizar el aspecto y la funcionalidad de la aplicación Cisco Unified Attendant Console para que pueda trabajar con ella del modo más cómodo y eficiente posible. La configuración personalizada que realice se almacena en el servidor. De esta manera, la configuración irá siempre asociada a su nombre de inicio de sesión en cualquier consola en la 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](#)
- [Visualizar](#)
- [Presencia](#)
- [Marcando](#)
- [Transferencias de llamada](#)
- [Aparcamiento de llamadas](#)
- [Silenciar](#)
- [Tonos](#)
- [Llamadas en la cola](#)
- [Directorio](#)
- [Grupos de directorios personales](#)
- [Números alternativos](#)
- [Encabezados de campo](#)
- [Clasificación secundaria](#)
- [Búsqueda filtrada](#)
- [Seguridad](#)
- [Registro](#)
- [Avanzadas](#)

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 *usuario 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**.



Nota

Si el administrador del sistema ha establecido un valor de tiempo máximo automático para las sesiones inactivas que es menor a la duración de No disponible automático, el primero tiene prioridad.

- **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.

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:** seleccione **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 del panel 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 ver los detalles del motivo por el que se ha devuelto una llamada a la consola.
- **Al realizar llamadas:** controla si se muestra el mensaje de presencia. Si la lámpara de estado ocupado (BLF) o el estado de origen de la presencia predeterminada reflejan algo que no sea colgado y disponible, aparece el mensaje. 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:** *solo se muestra en instalaciones con protección*. Marque **Cuando se cambien los servidores** (opción predeterminada) para recibir un mensaje cuando los servidores se cambien durante un fallo o una recuperación del servidor (véase [Barra de estado](#) para obtener más información).

Presencia

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

- **Teléfono:** seleccione **Activar estado de campo de indicador luminoso de ocupación** (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.
- **Contacto:** seleccione **Habilitar estado** para ver el icono de estado de presencia (Cisco IM&P, WebEx Messenger o Skype for Business Presence) si el administrador del sistema lo ha configurado.

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**. Poner en espera es una función que permite al usuario poner en espera una llamada en la extensión de un contacto interno si responde al tono ocupado (no funciona con extensiones que tienen buzón de voz). Mientras está en espera, el servidor envía de manera repetida llamadas de consulta a la línea hasta que está disponible. Cuando la línea está disponible, se completa la transferencia.

La puesta en espera es una función que debe habilitar el administrador del sistema.
- **Al restablecer una llamada**
Al restablecer una llamada, puede seleccionar **Retrollamada automática con línea ocupada**. La puesta en espera se describe en [Al transferir de forma oculta](#).

Aparcamiento de llamadas

En **Tras aparcar una llamada**, seleccione **Mostrar todos los dispositivos estacionados** para que se visualicen todos los dispositivos aparcados 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**, vaya al 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 de entrega de broadcast. 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.

Al habilitar esta opción, también puede especificar un **Retraso**, el tiempo (desde 0,5 hasta 9 segundos en incrementos de medio segundo) durante el que suena el teléfono antes de que se conecte automáticamente la 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. 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.
- **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 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 usuarios. Para obtener más información sobre los grupos de directorios personales, consulte [Grupos de directorios personales](#).

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 usuario 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).
- Usuarios con los que se pueden compartir grupos de directorios personales (lista inferior).

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

-
- Paso 1** Seleccione el grupo 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).
Si los usuarios seleccionados o cuya selección se ha anulado como parte de la solicitud de cambio han iniciado sesión de manera activa en Cisco Unified Attendant Console, verán una alerta que les informa del cambio.
-

Números alternativos

Utilice la ficha Números alternativos para definir cómo ver la información del número alternativo 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.

Utilice **Orden de visualización de números alternativos** para seleccionar un número alternativo y, a continuación, use las flechas arriba y abajo para especificar el orden en que se muestra la información. Organícela 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 sustituyendo el valor de **Visualizar texto** de cualquier **Texto predeterminado** por su texto preferido. Estos cambios solo afectan a su cuenta de usuario.

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 usuario 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.

Seguridad

Esta ficha le permite cambiar el tipo de inicio de sesión de usuario entre inicio de sesión único (SSO) o local (no SSO) y establecer si la aplicación recuerda sus datos de inicio de sesión. *Puede acceder a esta ficha aunque no haya iniciado la sesión*. Para obtener información acerca de SSO, consulte [Iniciar sesión](#).

Para cambiar el tipo de inicio de sesión, en **Iniciar sesión**:

-
- Paso 1** Siga uno de estos procedimientos:
- Seleccione **Usar el inicio de sesión único** para iniciar sesión la siguiente ocasión utilizando SSO.
 - Borre **Usar el inicio de sesión único** para iniciar sesión la siguiente ocasión como usuario local.
- Paso 2** Siga uno de estos procedimientos:
- Seleccione **Recordar mi nombre de inicio de sesión** para que:
 - En los inicios de sesión locales (no SSO), el nombre de inicio de sesión se inserte automáticamente la siguiente ocasión que inicie sesión.
 - En los inicios de sesión SSO, la próxima vez que abra el cuadro de diálogo **Inicio de sesión** iniciará la sesión automáticamente.
 - Borre **Recordar mi nombre de inicio de sesión** para que:
 - En los inicios de sesión locales (no SSO), debe escribir el nombre de inicio de sesión la siguiente ocasión que inicie sesión.
 - En los inicios de sesión SSO, puede cambiar el nombre de usuario la próxima vez que abra el cuadro de diálogo **Inicio de sesión**.
- Paso 3** Haga clic en **Aplicar** para que se apliquen los cambios la próxima vez que inicie sesión.
-

Registro

Deje la configuración como está a menos que se lo indique el administrador del sistema.

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 usuario 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. Póngase en contacto con el administrador del sistema antes de realizar cambios en esta configuración, ya que afectará al flujo de llamadas y la experiencia del usuario.

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): habilita la funcionalidad de recuperación de transferencias para todas las llamadas. La persona que llama escucha la música en espera (en lugar del timbre) mientras espera a que se acepte la llamada. La ILL de origen (identificación de la línea de llamada [número que llama]) no se verá en el dispositivo de la otra parte hasta que se conecte la llamada.
- **Llamadas internas.**
- **Llamadas externas.**
- **No hay llamadas:** deshabilita la funcionalidad de recuperación de transferencias para todas las llamadas. Esta opción muestra la ILL de origen cuando suena la llamada en el dispositivo de la otra parte. La persona que llama escucha el timbre (en lugar de la música en espera) mientras se le está transfiriendo.

**Nota**

Esta función tarda hasta un minuto en activarse después de que inicie sesión o la habilite.



Gestión de directorios y marcaciones rápidas

En esta sección, se describe cómo utilizar Cisco Unified Attendant Console Advanced para gestionar grupos de directorios personales y marcaciones rápidas:

- Directorio lleno
- Grupos de directorios personales
 - Creación de grupos de directorios personales
 - Visualización de los detalles del grupo de directorios personal
 - Modificación de grupos de directorios personales
 - Eliminación de grupos de directorios personales
- Gestión de marcaciones rápidas
 - Adición de entradas al panel Marcación rápida
 - Eliminación de entradas del panel Marcación rápida
 - Actualización de entradas en el panel Marcación rápida

Directorio lleno

La ficha **Directorio lleno** es donde aparecen los contactos corporativos (si los ha configurado el administrador del sistema) y los contactos que se han generado manualmente. Para crear, modificar y eliminar contactos, consulte [Capítulo 3, “Gestión de directorios y marcaciones rápidas”](#).

Grupos de directorios personales

Consulte [Grupos de directorios personales](#) para ver una lista de funciones de grupos de directorios personales.

Creación de 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

- Una vez compartido un grupo de directorios personal, no puede cambiar los criterios utilizados para crearlo.
- Los directorios personales en los que se utiliza el campo **Número** como filtro comparan el valor con todos los campos de número indexados (Extensión principal, Empresa 1, Empresa 2 y Móvil).
- No existe la opción de limitar el ámbito a un campo de número específico. De igual modo, el directorio muestra el número de Extensión principal o el número de sustitución prioritario (**Opciones > Preferencias > General > Prioridad de números de contactos internos**). Es posible que los resultados en pantalla parezcan incoherentes si se comparan con el filtro.

Por ejemplo:

- El contacto A tiene el número principal **22222** y el número de Empresa 1 **1111**.
 - En el directorio lleno, el número del contacto A es **22222**.
 - El grupo de directorios personal se crea con el filtro **Número es igual a 1111**.
 - Al consultar el grupo de directorios personal, el contacto A aparece con el número **22222**.
-

Visualización de los detalles del grupo de directorios personal

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

-
- Paso 1** Seleccione el grupo de directorios personal.
- Paso 2** Realice una de las siguientes acciones:
- Pulse **Mayús+F4**.
 - Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Grupo de directorios personal > Detalles**.
- Aparece el cuadro de diálogo **Detalles del grupo de directorios personal**.
- Paso 3** 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 hasta que deje de compartirlo.

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.
- Paso 3** Haga clic en **Aceptar**.
-

Eliminación de grupos de directorios personales

Para eliminar grupos de directorios personales, tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo el propietario de un grupo de directorios personal puede eliminarlo.
 - Si elimina un grupo de directorios personal, dejará de estar 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 uno 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 que se han añadido de forma manual, continúe con [Paso 5](#).

Si tiene contactos que se han añadido 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**.
O BIEN

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.

**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 añadido contactos de forma manual* al grupo de directorios personal, este se eliminará.
- Si *no ha elegido mover ningún contacto añadido manualmente* al directorio lleno, se eliminarán 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.

**Nota**

Todos los usuarios con los que se haya compartido previamente el grupo de directorios personal verán un mensaje emergente en el que se les informa de que el grupo se ha eliminado. Luego, la ficha desaparecerá de sus pantallas.

Gestión de marcaciones rápidas

Adición de entradas al panel Marcación rápida

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

- Arrastre un contacto desde un directorio y suéltelo en la pantalla Marcación rápida.
 - En el cuadro de diálogo **Confirmar marcación rápida privada**, haga clic en **Sí**.
- O bien:
- Pulse **Alt+F6** o haga clic con el botón derecho en el panel Marcación rápida y seleccione **Agregar marcación rápida**.
 - Escriba el **Número**, el **Nombre** y la **Empresa** del contacto para que se guarde como marcación rápida.
 - Si desea que todos los usuarios puedan ver la marcación rápida, anule la selección de la casilla de verificación **Marcación rápida privada**.
 - 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** Pulse **Alt+D** o 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** Pulse **Alt+S** o haga clic con el botón derecho y seleccione **Editar marcación rápida**.
 - Paso 3** Cambie el **Nombre**, **Número** y la **Empresa** según sea necesario.
 - Paso 4** Modifique la configuración de **Marcación rápida privada** según se requiera.
 - Paso 5** Haga clic en **Aceptar**.



Gestión de los contactos del directorio

En esta sección, se describe cómo utilizar Cisco Unified Attendant Console Advanced para gestionar los contactos del directorio de las siguientes formas:

- Adición de contactos a directorios
- Eliminación de contactos de los directorios
- Modificación de los detalles del contacto
 - Definición y modificación de un asistente y los contactos alternativos

Adición de contactos a directorios

Puede crear contactos nuevos en cualquiera de los directorios mostrados: lleno o personal. Los contactos que se añaden al directorio lleno están disponibles para todos los usuarios. Los que se añaden a un grupo de directorios personal solo están disponibles para el propietario (creador) del grupo y para cualquier otro usuario con el que se haya compartido el grupo. 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 desee 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 lo siguiente:
- **Tipo de contacto:** **contacto interno** (predeterminado) o **contacto externo**, que no se puede cambiar una vez creado el contacto. Los contactos externos no disponen de ningún detalle de extensión.
 - **Números de contacto:** si la llamada estaba activa, el número de contacto se inserta automáticamente. Si el número que llama es interno, se inserta como número de **extensión principal**; si es externo, se inserta como número de **Empresa 1**. Introduzca otros números de contacto relevantes, como el número de teléfono móvil o particular del contacto.
 - **Limitar BLF a nombre de dispositivo** es un aspecto que hay que tener en cuenta si un contacto tiene varios dispositivos. Este parámetro solo afecta específicamente al estado No molestar. Si el contacto tiene varios dispositivos, puede especificar el nombre del dispositivo para el que necesita el estado No molestar. Si no conoce el nombre del dispositivo, pero necesita realizar la modificación, póngase en contacto con el administrador del sistema. Si la casilla de verificación Limitar BLF a nombre de dispositivo no está marcada, el cuadro de texto Nombre de dispositivo no está disponible.
 - No es necesario modificar la casilla de verificación **Deshabilitar BLF**, a menos que se lo pida el administrador del sistema.
- 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](#).

Eliminación de contactos de los directorios

Puede eliminar los contactos agregados de forma manual de cualquier directorio. No puede eliminar contactos que pertenecen a un directorio corporativo.



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.

Modificación de los detalles del contacto

Para ver información adicional asociada a los contactos del directorio, puede abrir la ventana Detalles de contacto. La ventana Detalles de contacto contiene toda la información que hay disponible del contacto seleccionado. También puede modificar los detalles del contacto en esta ventana. Los detalles están repartidos en cinco fichas:

- Detalles: incluye, entre otras cosas, el nombre, la dirección y el e-mail
- Números de contacto: incluye, entre otras cosas, la extensión principal, el teléfono móvil y el teléfono particular
- Contactos alternativos: asistente y contactos alternativos
- Empresa: incluye, entre otras cosas, el cargo, la empresa y el departamento
- Notas: mensaje de contacto ausente e información del contacto

Todos los usuarios pueden ver y modificar los contactos (excepto los campos atenuados) que pertenecen al directorio. Las modificaciones serán visibles para todos los usuarios.

Para editar los detalles del contacto, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Seleccione un contacto.
- Paso 2** Abra la ventana **Detalles de contacto**. 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 de contacto** .
- Paso 3** Realice modificaciones en cualquier campo que esté disponible.
- Paso 4** Haga clic en **Aceptar** cuando haya terminado de realizar las modificaciones.



Nota Los campos que no están disponibles pertenecen al directorio corporativo. Si necesita realizar modificaciones, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Definición y modificación de un asistente y los contactos alternativos

Abra la ventana Detalles de contacto, en donde tiene la opción de especificar lo siguiente:

- Un **asistente**
- Uno o varios **contactos alternativos**

Para añadir, editar o eliminar un contacto alternativo o un asistente, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Abra la ventana **Detalles de contacto**.
- Paso 2** Haga clic en **Contactos alternativos** en el panel de navegación.
- Paso 3** Haga clic en **Añadir** o **Reemplazar** debajo de los encabezados Asistente o Alternativo, como corresponda.

O BIEN

Haga clic en **Eliminar** para eliminar contactos y vaya al paso 5.

- Paso 4** En la ventana **Seleccionar asistente** o **Seleccionar alternativo**, busque y seleccione el contacto que necesita. Haga clic en **Agregar**.
- Repita los pasos 3 y 4 para añadir los contactos adicionales que desee.
- Paso 5** Cuando haya terminado, haga clic en **Aceptar**.



Uso de los directorios

En esta sección, se describe cómo utilizar Cisco Unified Attendant Console Advanced los directorios de las siguientes formas:

- Búsqueda en el directorio
- Búsqueda lateral
- Detalles de contacto expandidos
 - Abrir Detalles de contacto
 - Envío por e-mail de los contactos desde la ventana Detalles de contacto
 - Marcación de números externos desde la ventana Detalles de contacto
 - Adición, modificación y eliminación de mensajes de ausencia e información de contacto
 - Estado del teléfono del contacto detallado, estado de presencia y contactos alternativos
- Visualización de los datos de una llamada activa en la extensión de un contacto del directorio

Búsqueda en el directorio

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

Paso 1 Pulse **F3** para mover el cursor al el primer campo de búsqueda de la ficha del directorio seleccionado.
O BIEN

Para ir a otra ficha de directorio:

- Con el teclado, realice una de las siguientes acciones:
 - Pulse **Ctrl+Tab** y **Ctrl+Mayús+Tab** para seleccionar el directorio siguiente o anterior.
 - Vaya directamente a cualquiera de las primeras diez fichas pulsando **Alt+<número>**, donde <número> es un valor entre 0 y 9, donde 0 representa la décima ficha y 1 la primera.
- Con el ratón, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en la ficha de directorio que desee.



Nota

Cuando seleccione una ficha de directorio con el teclado o el ratón, el cursor se colocará de forma predeterminada en el primer campo de búsqueda del directorio seleccionado.

Paso 2 Comience a escribir si desea buscar el directorio utilizando el primer campo de búsqueda. Para pasar al siguiente campo, pulse la tecla **Tab**. Para que el cursor vuelva al primer campo de búsqueda, pulse **Ctrl+Tab**.

Para buscar en dos campos a la vez, se debe habilitar Búsqueda AND (consulte [Búsqueda filtrada](#)).

Escriba los criterios de búsqueda en los campos correspondientes, moviéndose de izquierda a derecha. Los resultados van apareciendo a medida que escribe.

**Nota**

Los resultados van apareciendo a medida que escribe o después de pulsar la tecla **Intro**. Esta preferencia está definida en el menú **Opciones > Preferencias > Búsqueda filtrada**, en **Cuándo efectuar una búsqueda de filtros**.

Búsqueda lateral

Al efectuar una búsqueda lateral, debe filtrar la lista de contactos para que muestre los contactos cuyo campo <especificado mediante una opción de usuario> coincida con el del contacto seleccionado.

Por ejemplo, si define la **Búsqueda lateral** en **Departamento** y selecciona un contacto con el nombre de departamento *Contabilidad*, al realizar una búsqueda lateral, la ventana de resultados Búsqueda lateral mostrará los contactos cuyo departamento sea Contabilidad.

Para definir el campo Búsqueda lateral, seleccione **Opciones > Preferencias > Búsqueda filtrada** y luego seleccione un campo en el menú desplegable. Elija uno de los siguientes **campos indexados**:

- Al seleccionar Ninguno, se desactiva la búsqueda lateral
- Nombre
- Apellidos
- Campo de usuario 1
- Puesto de trabajo
- Ubicación
- Departamento
- Número (busca los campos Extensión principal, Empresa 1 y Móvil)

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.

Paso 3 Pulse **Esc** para cerrar la ventana y continuar.

O BIEN

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.

Por ejemplo, para encontrar todos los contactos con el nombre *Juan García* en una lista de resultados de la **búsqueda lateral** del apellido García, haga clic en un contacto que tenga *Juan* en el campo **Nombre**. Ahora solo se muestran los contactos que se llamen Juan García.

**Nota**

Puede seleccionar cualquier campo no gráfico que se muestre para cualquier contacto siempre y cuando se haya indexado en el directorio. Para obtener una lista de campos indexados, consulte [Campos indexados](#).

Detalles de contacto expandidos

Abrir Detalles de contacto

Para ver información adicional asociada a los contactos del directorio, puede abrir la ventana **Detalles de contacto**. La ventana Detalles de contacto contiene toda la información que hay disponible del contacto seleccionado. También puede modificar los detalles del contacto en esta ventana. Los detalles están repartidos en cinco fichas:

- **Detalles:** incluye, entre otras cosas, el nombre, la dirección y el e-mail
- **Números de contacto:** incluye, entre otras cosas, la extensión principal, el teléfono móvil y el teléfono particular
- **Contactos alternativos:** asistente y contactos alternativos
- **Empresa:** incluye, entre otras cosas, el cargo, la empresa y el departamento
- **Notas:** mensaje de contacto ausente e información del contacto

Todos los usuarios pueden ver y modificar los contactos (excepto los campos que no están disponibles) que pertenecen al directorio. Las modificaciones serán visibles para todos los usuarios.

Para abrir la ventana Detalles del contacto, efectúe el siguiente procedimiento:

-
- Paso 1** Seleccione un contacto.
- Paso 2** 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 de contacto** .

Se mostrará la ventana Detalles de contacto.

Envío por e-mail de los contactos desde la ventana Detalles de contacto

-
- Paso 1** Abra la ventana **Detalles de contacto**.
- Paso 2** Haga clic en **Detalles** en el panel de navegación. (La opción Detalles está seleccionada de manera predeterminada al abrir la ventana Detalles de contacto).

Paso 3 Haga clic en el icono del e-mail  para escribir un e-mail a la derecha de la dirección de e-mail a la que desea enviar el mensaje.



Nota El icono del e-mail solo está activo cuando se rellena el campo del e-mail.

Paso 4 Se inicia la aplicación de correo predeterminada. Se inicia un nuevo mensaje de e-mail con la dirección de e-mail ya insertada en la lista de destinatarios.

Si no tiene configurada ninguna aplicación de e-mail, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Marcación de números externos desde la ventana Detalles de contacto

Paso 1 Abra la ventana **Detalles de contacto**.

Paso 2 Haga clic en **Números de contacto** en el panel de navegación.

Paso 3 Haga clic en el número al que desea llamar:

- 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.

Paso 4 Haga clic en **Utilizar número**.

Paso 5 Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana.

Paso 6 Haga clic en el número seleccionado en el panel **Llamadas activas** y pulse **Intro**.

Adición, modificación y eliminación de mensajes de ausencia e información de contacto

Los mensajes de ausencia y la información de contacto general que se añaden a la sección **Notas** de un contacto aparecen como una información sobre la herramienta al pasar el ratón sobre un contacto en el directorio.

- **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.

Estado del teléfono del contacto detallado, estado de presencia y contactos alternativos

Los estados del **Indicador luminoso de ocupación**  y el **Origen de la presencia predeterminada**  aparecen en las fichas del directorio de la consola de manera predeterminada bajo sus encabezados correspondientes. Aparecen en forma de iconos e información sobre la herramienta (consulte [Tabla 5-1](#) para ver una lista de indicadores de estado del campo Indicador luminoso de ocupación y [Tabla 5-2](#) para ver una lista de iconos de estado del origen de la presencia).

Para obtener más información en relación con el estado de presencia y los números alternativos de un contacto, realice una de las siguientes acciones:

- Pulse **F2**.
- Haga clic con el botón derecho en el contacto y seleccione **Contacto (nombre) > Ver números alternativos con presencia**.

Aparece la ventana **Números alternativos del <contacto>: [<presencia>]**.



Nota

Esta 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 y los estados de presencia configurados.
- **Teléfono:** estado del indicador de ocupado del número de extensión del contacto. (Consulte [Tabla 5-1](#) para ver una lista de los iconos de estado del indicador de ocupado)
- **Orígenes de presencia** habilitados (si lo ha configurado el administrador del sistema):
 - WebEx Messenger
 - Skype Empresarial
 - Cisco IM&P

Consulte [Tabla 5-2](#) para ver una lista de los iconos del origen de presencia.
- **Notas:** muestra la información de contacto y los mensajes de ausencia.
- **Detalles de contacto alternativos** muestra:
 - Todos los números asociados al contacto (extensión principal, particular, empresa 1, empresa 2, buscapersonas y móvil)
 - Detalles de contacto del asistente
 - Detalles de contactos alternativos

Utilice los controles de llamada en Detalles de contacto alternativos para:

- Responder una llamada: puede aceptar las llamadas que suenen en cualquiera de las líneas presentadas.
- Iniciar una llamada: seleccione una llamada utilizando las teclas arriba y abajo o el ratón. Pulse la tecla Intro o haga clic en Llamada .
- Ejecute un control de llamada en una llamada activa: si está procesando de manera activa una llamada cuando se abren las ventanas Números alternativos, los controles de llamada se ejecutarán en la llamada activa.

Los controles de llamada activos son:

- Transferencia de consulta (acceso directo del teclado; pulse la tecla Intro una vez)
- Transferencia a ciegas (acceso directo del teclado; pulse la tecla Intro dos veces en rápida sucesión)
- Transferencia a buzón de voz
- Retener
- Retener con notas
- Iniciar conferencia
- Aparcar llamada

La [Tabla 5-1](#) describe los iconos de estado de BLF.

Tabla 5-1 *Iconos de estado del campo de indicador luminoso de ocupación (BLF)*

Iconos	Descripción
	Colgado
	Conectado
	No disponible
	Timbre de llamada entrante
	Timbre de llamada saliente
	Desviada: si pasa el ratón sobre un contacto del directorio con este estado, verá la extensión desviada en la información sobre la herramienta.
	Notas

En la [Tabla 5-2](#), se describen los iconos de presencia de Cisco IM&P, WebEx Messenger y Skype for Business Presence.

Tabla 5-2 Iconos de Cisco IM&P, WebEx Messenger y Skype for Business Presence

Icono de Unified CM y WebEx	Icono de Skype local	Estado	Descripción
		Ausente	Contacto ausente\volverá en seguida.
		Ocupado	Contacto ocupado.
		No molestar	El contacto ha establecido No molestar.
		Fuera de línea	Contacto fuera de línea.
		En línea/ disponible	Contacto en línea/disponible.
		Desconocido	Estado de presencia de contacto desconocido.
		Derivado	Contacto ocupado.
		Inactivo	Contacto inactivo.
		Ocupado inactivo	Contacto en una reunión, pero inactivo.
		OOF	Contacto fuera de la oficina.

Visualización de los datos de una llamada activa en la extensión de un contacto del directorio

Puede ver el estado y los datos de las llamadas activas en la extensión principal de un contacto del directorio.

Para ver el estado, haga lo siguiente para abrir la ventana de estado:

Paso 1 Haga clic con el botón derecho en un contacto en el directorio.

Paso 2 Seleccione **Contacto > Estado > Llamadas**.

El panel Llamadas contiene la siguiente información:

- **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.
- El **estado** de la llamada (sonando, retenida, conectada u ocupada).

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

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana.



Controles de Llamadas

En esta sección, se describe cómo utilizar Cisco Unified Attendant Console Advanced para realizar las siguientes acciones:

- Realización de llamadas salientes
- Eliminación de llamadas
- Respuesta a llamadas
- Transferencia de llamadas
- Retención de llamadas
- Silenciamiento de llamadas
- Aparcamiento de llamadas
- Recuperación de llamadas aparcadas
- Creación de conferencias
- Activación y desactivación de llamadas
- Control de llamadas devueltas
- Restablecimiento de llamadas
- Proporción de FAC y CMC
- Reenvío de colas al destino del modo de emergencia
- Envío de mensajes de e-mail

Realización de llamadas salientes

Para realizar una llamada a un contacto del directorio o una llamada de marcación rápida

Para realizar una llamada saliente a un contacto seleccionado o una llamada de marcación rápida utilizando el teclado, pulse la tecla **Intro** para iniciar la llamada.

Para realizar una llamada saliente a un contacto seleccionado o una llamada de marcación rápida utilizando el ratón, puede hacer una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el contacto o marcación rápida.
- Haga clic con el botón derecho en el contacto o la marcación rápida y seleccione **Llamar**.

Realizar una llamada a un número marcado manualmente

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 (dando el formato que desea al número si lo marca desde el teléfono). 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: inicia la llamada.



Nota

Puede que sea necesario que introduzca un código de acceso externo para realizar llamadas externas (para más información, consulte [Proporción de FAC y CMC](#)).

Eliminación de llamadas

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 con el ratón, realice una de las siguientes acciones:

- Haga doble clic en la llamada en el panel Llamadas activas.
- Haga clic con el botón derecho en el panel Llamadas activas y, a continuación, seleccione **Borrar llamada**.
- Haga clic en el botón **Borrar llamada** en la barra de herramientas de control de llamadas.

Respuesta a llamadas

Para responder una llamada que suena en el auricular (aparece el estado de llamada en el panel Llamadas activas, etiqueta de llamada), haga lo siguiente:

- Nada: si tiene activada la opción Conectarse automáticamente para las llamadas en cola, la llamada pasará automáticamente al estado Hablando. (Ubicación de preferencia: menú **Opciones > Preferencias > Llamadas en la cola > Conectarse automáticamente**)
- Descuelgue el auricular.
- Pulse **Intro**.
- Haga doble clic en la llamada.
- Haga clic en Responder llamada .

Aceptar llamadas desde colas de Cisco Unified Attendant Console

Las llamadas que entran en las colas de Cisco Unified Attendant Console tienen prioridad y se apilan en el panel Llamadas entrantes en cola. El tipo de cola determina cómo se aceptan esas llamadas. En el panel Colas (F9), el icono que se encuentra junto a cada nombre de cola indica el tipo de cola.

- Colas de entrega de broadcast: se representan mediante iconos azules .
- Colas de entrega obligatoria: se representan mediante iconos verdes .

Solo puede procesarse una llamada a la vez. Por tanto, los siguientes pasos solo se aplican si no tiene ninguna llamada activa en el panel Llamadas activas.

Colas de entrega de broadcast

Las llamadas entrantes en las colas de entrega de broadcast se apilan en orden descendente por prioridad (la prioridad la establece el administrador del sistema) en el panel Llamadas entrantes en cola (F8). El usuario debe aceptar o sacar manualmente de la cola las llamadas de cola de broadcast. Hay dos formas de aceptar una llamada de una cola de broadcast:

- **Responder siguiente:** acepta automáticamente la siguiente llamada de prioridad más alta de la cola.
- **Búsqueda selectiva:** hay que seleccionar la llamada manualmente en la cola para aceptarla.

Responder siguiente

Utilice Responder siguiente para responde la siguiente llamada de prioridad más alta en la cola.

Para aceptar la siguiente llamada mediante el teclado, lleve a cabo lo siguiente:

-
- Paso 1** Pulse la tecla **Responder siguiente** (+ (más)).
La siguiente llamada de prioridad más alta pasa al panel Llamadas activas.
- Paso 2** Responda la llamada (consulte [Respuesta a llamadas](#) para conocer las opciones).
-

Para aceptar la siguiente llamada con el ratón, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Haga clic con el botón derecho en el panel Llamadas entrantes en cola.
- Paso 2** En el menú, seleccione **Responder siguiente**.
Con independencia de la llamada en la que hizo clic con el botón derecho, la siguiente llamada de prioridad más alta pasará al panel Llamadas activas.
- Paso 3** Responda la llamada (consulte [Respuesta a llamadas](#) para conocer las opciones).
-

Búsqueda selectiva

Si la llamada para la que desea realizar una búsqueda selectiva no aparece en la vista actual, pulse F9 para seleccionar el panel Colas. Luego, utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar la cola requerida.

Para buscar selectivamente una llamada con el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el panel Llamadas entrantes en cola pulsando **F8**.
- Paso 2** Mediante las teclas de flecha arriba y flecha abajo, seleccione la llamada que desea aceptar.
- Paso 3** Pulse **Intro** para pasar la llamada al panel Llamadas activas.
- Paso 4** Responda la llamada (consulte [Respuesta a llamadas](#) para conocer las opciones).
-

Para buscar selectivamente una llamada con el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** En el panel Llamadas entrantes en cola, efectúe alguno de los siguientes procedimientos:
- Haga doble clic en la llamada deseada.
 - Arrastre y suelte la llamada deseada desde el panel **Llamadas entrantes en cola** en el panel Llamadas activas.
- Paso 2** Responda la llamada (consulte [Respuesta a llamadas](#) para conocer las opciones).
-

Colas de entrega obligatoria

Las llamadas entrantes en las colas de entrega obligatoria se entregan inmediatamente a los usuarios disponibles (que no estén atendiendo llamadas activas). Los usuarios se seleccionan por turnos (de manera circular) en función del que tenga el tiempo de inactividad más largo. Si no hay disponible ningún usuario, cuando llegan las llamadas, estas se priorizan y se apilan en la cola hasta que haya disponible un usuario.

- No es necesaria ninguna entrada para aceptar las llamadas de las colas de entrega obligatoria.
- Cuando la llamada aparezca en el panel Llamadas activas, podrá responderla (consulte [Respuesta a llamadas](#) para conocer las opciones).

Si no responde a la llamada en un plazo establecido (que define el administrador del sistema), la llamada se dirige al siguiente usuario que esté disponible. Si no hay ningún otro usuario disponible, se volverá a intentar entregarle la llamada.

Transferencia de llamadas

Existen dos métodos para realizar transferencias de llamadas:

- **Transferencia a ciegas:** la transferencia se inicia y se completa sin consultar al destinatario.
- **Transferencia de consultas** (anunciada): la transferencia se completa después de consultar al destinatario.

Para transferir una llamada, debe estar en estado *hablando*.

Mensajes de código de autorización obligatoria (FAC) y código de coste del cliente (CMC)

Es posible que sea necesario proporcionar un código de autorización obligatoria (FAC) o un código de coste del cliente (CMC) para realizar una transferencia a un número externo o internacional. Si es necesario, cuando se inicie la consulta o la transferencia a ciegas a un número externo o internacional, se producirá lo siguiente:

-
- Paso 1** En la pantalla aparecerá el cuadro de diálogo **Se necesita un código** cuando se inicia la transferencia:
- Para el código de autorización obligatoria (FAC), el texto en pantalla es *Introduzca el código de autorización obligatoria*.
 - Para el código de coste del cliente (CMC), el texto en pantalla es *Configure el código de coste del cliente*.
- Paso 2** Escriba el código correcto y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- Si el código proporcionado es correcto, se realizará la llamada.
- Si no proporciona un código o proporciona uno incorrecto, la llamada fallará.
- Si tiene alguna duda, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Transferencia a ciegas de llamadas

Transferencia a ciegas de llamadas a un número marcado

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un número marcado, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada en el panel Llamadas activas pulsando la tecla F7.
- Paso 2** Escriba el número de destino. El cursor se coloca de forma automática en el cuadro Marcar.
- Paso 3** Pulse dos veces **Intro** de forma sucesiva y rápida (en un plazo de 1,5 segundos) para realizar la transferencia a ciegas.
-

Transferencia a ciegas a un contacto del directorio

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

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada en el panel Llamadas activas pulsando la tecla F7.
 - Paso 2** Realice la búsqueda en el directorio (consulte [Búsqueda en el directorio](#) para obtener instrucciones).
 - Paso 3** Si se devuelve más de un resultado, utilice las flechas arriba y abajo para seleccionar el contacto deseado; de lo contrario, vaya al siguiente paso.
 - Paso 4** Pulse dos veces **Intro** de forma sucesiva y rápida (en un plazo de 1,5 segundos) para realizar la transferencia a ciegas.
-

Para transferir a ciegas una llamada a un contacto del directorio con el ratón, haga clic con el botón derecho en el contacto deseado y seleccione **Transferencia a ciegas** o haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada en el panel Llamadas activas pulsando la tecla F7.
 - Paso 2** Realice la búsqueda en el directorio (consulte [Búsqueda en el directorio](#) para obtener instrucciones).
 - Paso 3** Haga doble clic en el contacto deseado para iniciar la transferencia o arrastre y suelte la llamada activa en el contacto deseado.



Nota

Para ello, es necesario que la opción **Opciones > Preferencias > Transferencias de llamadas > Cuándo arrastrar y colocar o hacer doble clic** esté establecida en **Realizar transferencia a ciegas**.

Transferencia de llamadas con consulta

Transferencia de consulta a un número marcado

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

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada en el panel Llamadas activas pulsando la tecla F7.
 - 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 de consulta de una llamada a un número marcado con el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada en el panel Llamadas activas pulsando la tecla F7.
 - 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 realizar la llamada de consulta.
- Paso 4** Haga clic en **Transferir**  para completar la transferencia.

Transferencia de consulta a un contacto del directorio

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

- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada en el panel Llamadas activas pulsando la tecla F7.
- Paso 2** Realice la búsqueda en el directorio (consulte [Búsqueda en el directorio](#) para obtener instrucciones).
- Paso 3** Utilice las flechas arriba y abajo para cambiar la selección en la lista de resultados; de lo contrario, vaya al siguiente paso.
- Paso 4** Pulse **Intro** para realizar la llamada de consulta.
- Paso 5** Después de la consulta, pulse **Intro** para completar la transferencia.

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

- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada en el panel Llamadas activas pulsando la tecla F7.
- Paso 2** Realice la búsqueda en el directorio (consulte [Búsqueda en el directorio](#) para obtener instrucciones).
- Paso 3** Realice una de las siguientes acciones:

- Haga doble clic en el contacto deseado para iniciar la transferencia.
- Arrastre la llamada activa y suéltela en el contacto deseado.



Nota Para ello, es necesario que la opción **Opciones > Preferencias > Transferencias de llamadas > Cuándo arrastrar y colocar o hacer doble clic** esté establecida en **Realizar transferencia a ciegas**.

- Haga clic con el botón derecho en el contacto deseado y, a continuación, seleccione **Consultar**.

- Paso 4** Pulse **Transferir**  para completar la transferencia.

Retención de llamadas

Para poner una llamada activa en espera con el teclado, pulse **Av Pág.**

Para poner una llamada activa en espera con el ratón, realice una de las siguientes acciones:

- Arrastre la llamada activa y suéltela en el panel Llamadas en curso.
- Haga clic con el botón derecho en la llamada activa y, a continuación, seleccione **Retener** .
- Haga clic en la llamada activa para seleccionarla y haga clic en **Retener**  en la barra de herramientas Control de llamadas.

Recuperación de llamadas retenidas

Para recuperar una llamada retenida con 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 **Av Pág** para recuperar la llamada retenida.
-

Para retener una llamada con el ratón, realice uno de estos pasos:

- Haga doble clic en la llamada retenida.
 - Haga clic en la llamada retenida y seleccione **Recuperar**  en la barra de herramientas Controles de llamadas.
 - Haga clic con el botón derecho en la llamada retenida y seleccione **Recuperar** .
 - Arrastre la llamada retenida y suéltela en el panel Llamadas activas.
-

Silenciamiento de llamadas

Para silenciar llamadas activas, efectúe el siguiente procedimiento:

- Con el teclado, pulse **Ctrl+Q**.
- Con el ratón, haga clic en **Silenciar** .
- Con el ratón, haga clic con el botón derecho en la llamada activa y seleccione **Silenciar** .

Para anular el silencio de las llamadas, repita la misma acción que ha realizado para silenciar la llamada.

La consola se puede configurar para silenciar automáticamente las llamadas en las siguientes situaciones:

- Búsqueda en el directorio
- Marcación de un número
- Cambio de las fichas del directorio

Vaya a la ficha **Opciones > Preferencias > Silenciar** para modificar la preferencia



Nota

Mientras una llamada está silenciada, la persona que llama escucha la música en espera.

Aparcamiento de llamadas

El aparcamiento de llamadas es como poner una llamada en espera, pero con el fin de que otro usuario pueda reanudar la llamada. Cuando se aparca una llamada por medio de Cisco Unified Attendant Console, puede recuperarla cualquier usuario que tenga la sesión iniciada. Asimismo, los contactos internos pueden recuperar la llamada marcando la extensión de aparcamiento.

Para aparcar una llamada activa (estado hablando) con el teclado, pulse **Inicio**.

Para aparcar una llamada activa (estado hablando) con el ratón, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Aparcamiento de llamadas** .
- Arrastre la llamada activa y suéltela en el dispositivo de aparcamiento disponible.

Recuperación de llamadas aparcadas

Para recuperar una llamada aparcada con el teclado, marque la extensión del dispositivo de aparcamiento.

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

- Haga doble clic en la llamada aparcada.
- Arrastre la llamada aparcada y suéltela en el panel Llamadas activas.
- Haga clic con el botón derecho en la llamada aparcada y seleccione **Recuperar**  en el menú.

Creación de conferencias

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

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

-
- Paso 1** Seleccione el contacto o marcación rápida o marque el número que desea agregar a la conferencia.
- 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 el contacto o marcación rápida o marque el número que desea agregar a la conferencia.
- Paso 2** Haga clic en **Iniciar conferencia** .
- Paso 3** Espere a que el tercer participante responda y haga clic en **Conferencia** .
-

Para salir de una conferencia ya establecida con el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar el controlador de conferencias en el panel Llamadas activas.
- Paso 2** Pulse **Intro** para borrar la llamada.
-

Para salir de una conferencia ya establecida con el ratón, realice una de estas acciones:

-
- Paso 1** Haga doble clic en el controlador de conferencias en el panel Llamadas activas.
- Paso 2** Haga clic con el botón derecho en el controlador de conferencias del panel Llamadas activas y, a continuación, seleccione **Borrar llamada**.

Activación y desactivación de llamadas

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

Por ejemplo:

Cuando se llama a un contacto para realizar una consulta, la llamada entrante se retiene. Una vez que el destino acepta las respuestas, puede realizar una de las siguientes acciones para cambiar entre la llamada entrante y el destino:

- Haga clic con el botón derecho en la llamada entrante en el panel Llamadas activas y, a continuación, seleccione **Activar/desactivar**.
- Pulse la tecla + (más). La llamada entrante que se ha retenido durante la consulta volverá a estar activa.

Control de llamadas devueltas

Las llamadas se pueden devolver al panel Llamadas en curso por los siguientes motivos:

- El destino no es válido.
- Se ha agotado el tiempo máximo de retención (si se configura, se agota el tiempo máximo de las llamadas retenidas durante más de un tiempo establecido).
- Se ha agotado el tiempo máximo de la transferencia (si se configura, se agota el tiempo máximo de las llamadas transferidas que no gestione el destino en un plazo establecido).
- Se ha agotado el tiempo máximo de aparcamiento (si se configura, se agota el tiempo máximo de las llamadas aparcadas que no se gestionen en un plazo establecido).
- Se ha puesto en espera (si se configura, se agota el tiempo máximo de las llamadas en espera que no se gestionen en un plazo establecido).

Después de pasar la llamada al panel Llamadas activas, los controles de llamada estándar cambian a **Controles de llamada devuelta**. La única diferencia entre los controles de llamada devuelta y los controles de llamada estándar es que las acciones se realizan utilizando los criterios de la llamada original. Consulte la tabla [Controles de llamadas utilizados en llamadas devueltas](#) para ver una lista de los controles y sus funciones.

Por ejemplo, si hubiera realizado una transferencia a ciegas de una llamada a un contacto del directorio y ese contacto del directorio no respondiera la llamada. La llamada volverá al panel Llamadas en curso. Tras reanudar la llamada, puede hacer clic con el botón derecho en la llamada y seleccionar Transferencia a ciegas para que la llamada se transfiera a ciegas automáticamente al destino anterior. También puede pulsar Eliminar para restablecer la transferencia a ciegas.

Tabla 6-1 resume los controles que puede usar en llamadas devueltas.

Tabla 6-1 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 un usuario ocupado.
Aparcamiento de llamadas		Poner la llamada en un dispositivo de aparcamiento de llamadas.

Restablecimiento de llamadas

La función Restablecer le permite repetir la acción de control de llamadas anterior en una llamada devuelta activa haciendo clic en **Restablecer**  o pulsando **Eliminar**.

- Transferencia a ciegas
- Poner en espera

Proporción de FAC y CMC

Es posible que sea necesario proporcionar un código de autorización obligatoria (FAC) o un código de coste del 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 coste del 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.

Reenvío de colas al destino 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 Administración de Cisco Unified Attendant Console Advanced.

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

-
- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En el menú principal, seleccione **Opciones > Emergencia**.
 - Seleccione el panel 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 Administración de Cisco Unified Attendant Console Advanced.

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. La tecla de acceso directo para enviar mensajes 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.



Recopilación de registros

Para recopilar registros:

- 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.
-



Referencia rápida del cliente del usuario de la consola con JAWS

En este capítulo, se ofrece una referencia rápida para los usuarios de Cisco Unified Attendant Console Advanced con un script JAWS.

Contenido

Inicio de sesión	2
Finalización de sesión	2
Confirmación del estado actual	2
Respuesta a llamadas	2
Realización de llamadas	2
Eliminación de llamadas	3
Llamadas con marcación errónea	3
Transferencia de llamadas	3
Puesta en espera de llamadas en una extensión	5
Retención y recuperación de llamadas	5
Llamadas de conferencia	6
Aparcamiento de llamadas	7
Cambio entre directorios	8
Realización de una búsqueda	8
Búsqueda en los resultados	8
Opciones de iconos de estado	9
Búsqueda lateral (Ctrl+F2)	10
Marcaciones rápidas	11
Uso del área Llamadas en curso (F5)	12
Modo de emergencia	13
No disponible	13
Cola no disponible	13

Tareas comunes

Inicio de sesión

Ctrl+I sirve para abrir el cuadro de diálogo de inicio de sesión con el campo Contraseña resaltado. La flecha hacia arriba conduce al nombre de inicio de sesión, que está en blanco inicialmente pero que recuerda el último nombre de usuario utilizado para cada inicio de sesión futuro. Debajo de la contraseña, se encuentra el campo de extensión que también tiene los datos del inicio de sesión anterior.

Finalización de sesión

Ctrl+O sirve para finalizar la sesión de la consola, sin ninguna confirmación.

Confirmación del estado actual

Utilice **Insert+T** en cualquier momento para comprobar el estado.

Respuesta a llamadas

Las llamadas entrantes se ponen en cola en la ventana Llamadas en cola (**F8**). Se presentan por orden de prioridad tal y como lo determina la configuración del sistema.

El método que más se utiliza para responder llamadas consiste en seleccionar la siguiente llamada con la prioridad más alta.

-
- Paso 1** Pulse la tecla **Responder siguiente** (más + en el teclado numérico).
La llamada respondida se traslada al campo Llamadas activas (**F7**).
- Paso 2** El script lee únicamente los datos de la persona que realiza la llamada: la etiqueta de encaminamiento (que identifica la cola de la llamada), un nombre (si está disponible) o el número de la persona que llama. Para repetir los detalles, pulse **F7**.
-

Realización de llamadas

-
- Paso 1** Seleccione **F7** Llamadas activas.
- Paso 2** Con ayuda del teclado numérico, introduzca el número requerido.
Para borrar un dígito mal escrito, pulse **Retroceso**.
- Paso 3** Para escuchar el número de marcado completo, pulse **Ctrl+Barra espaciadora**.
- Paso 4** Pulse la tecla **Conectarse** para finalizar la marcación (**Intro**).
- Paso 5** La llamada se mostrará en el campo Llamadas activas (**F7**).
-

Eliminación de llamadas

-
- Paso 1** Seleccione la llamada dentro del campo Llamadas activas (**F7**).
- Paso 2** Pulse la tecla **Borrar (Intro)**.
La llamada abandona la consola.
-

Llamadas con marcación errónea

Pulse la tecla **Corrección del número (Retroceso)**.

Transferencia de llamadas

Transferencia a ciegas si el número de extensión es conocido

Con la llamada en el campo Llamadas activas (**F7**).

-
- Paso 1** Escriba el número de la extensión. El número se va leyendo a medida que lo escribe.
- Paso 2** Pulse dos veces la tecla **Conectarse** de forma sucesiva y rápida para realizar la transferencia (**Intro, Intro**).
La llamada abandona la consola.
-

Transferencia a ciegas utilizando una búsqueda de directorio

Con la llamada en el campo Llamadas activas (**F7**).

-
- Paso 1** Pulse **F3** o simplemente empiece a escribir el contacto que desea buscar.
El script indica en qué campo de búsqueda se encuentra.
- Paso 2** Comience a escribir; el script lee las letras.
- Paso 3** Pulse **Tab** para pasar a otros campos de búsqueda si es preciso, por ejemplo, **Apellidos** y **Departamento**.
- Paso 4** Cuando esté preparado para confirmar la búsqueda, pulse **Intro** (en el teclado normal o en el teclado numérico).
El script lee el número de contactos que se devuelven y los datos del primer contacto.
- Paso 5** Pulse la **tecla abajo** para seleccionar el siguiente contacto de la lista.
- Paso 6** Una vez encontrado el contacto, en caso de que necesite más información, como el estado de la línea, si hay alguna nota para el contacto, su presencia en el servidor de Cisco CUPS o si hay configurado algún otro contacto alternativo, utilice la **flecha izquierda** para ir al principio de la línea del contacto y utilice la **flecha derecha** para leer elementos individuales.
- Paso 7** Cuando tenga seleccionado el contacto correcto, pulse **Intro** dos veces para transferir la llamada.
La llamada abandona la consola.
-

Recuperación en caso de que no haya respuesta

Si no se obtiene respuesta por parte de la extensión de destino, al llegar al tiempo máximo, la llamada volverá al campo Progreso de llamadas (**F5**).

-
- Paso 1** Seleccione la llamada dentro del campo Progreso de llamadas (**F5**).
La llamada está resaltada en la parte superior de la lista, en **F5**. El script lee los datos correspondientes de la llamada seleccionada.
- Paso 2** Utilice la **flecha abajo** y la **flecha arriba** y pulse **F5** para encontrar la llamada necesaria.
- Paso 3** Pulse la tecla **Recuperar (Av Pág)**.
La llamada volverá al campo Llamadas activas (**F7**).
- Paso 4** Para repetir los detalles, pulse **F7**.
El número que llama se sitúa en el circuito.
-

Transferencia de consulta o anunciada

Los detalles de la llamada se muestran en el campo Llamadas activas (**F7**).

-
- Paso 1** Busque el contacto o utilice el teclado numérico para escribir la extensión a la que desea transferirlo.
- Paso 2** Pulse la tecla **Conectar** una vez para marcar (**Intro**).
- Paso 3** Manténgase en la línea para anunciar la llamada.
- Paso 4** Vuelva a pulsar la tecla Conectar para completar la transferencia (**Intro**).
-

Sin respuesta

Durante una transferencia de consulta, puede finalizar la llamada de consulta y volver a la llamada original. Pulse **Cancelar consulta** para volver a la parte que *ha realizado la llamada* (**Menos -**).

Cambiar entre dos llamadas activas

- Pulse **Activar/desactivar** para volver a la parte que *ha realizado la llamada* (**Más +**).
- Pulse **Activar/desactivar** para volver a la parte *destinataria de la llamada* (**Más +**).

Puesta en espera de llamadas en una extensión

Puesta en espera de llamadas mediante una transferencia de consulta

Una vez que la llamada pertinente está seleccionada en el campo Llamadas activas (F7):

-
- Paso 1** Realice una llamada a la extensión que está ocupada.
Se oirá un tono de ocupado y la ventana que muestra la llamada reflejará la palabra **OCUPADO**.
- Paso 2** Pulse la tecla **Poner en espera (Alt+P)**.
La llamada abandona la consola.
-

Puesta en espera de llamadas mediante una transferencia a ciegas

Utilice esta opción con la configuración de preferencias para poner las llamadas automáticamente en espera si el número está ocupado. Con la llamada correspondiente seleccionada en el campo Llamadas activas (F7), realice una transferencia a ciegas (**Intro, Intro**) a la extensión que está ocupada en ese momento. La llamada abandona la consola.

Retención y recuperación de llamadas

Retención de llamadas

Mientras se encuentra en una llamada activa (F7):

-
- Paso 1** Pulse la tecla **Retener (Av Pág)**.
En este punto no se lee nada.
- Paso 2** Pulse **F5** para entrar en el campo Llamadas en curso.
La llamada principal está resaltada en el campo Progreso de la llamada (F5) y se leen los datos de esta llamada.
-

Retención de llamadas con notas

Con una llamada activa seleccionada (F7):

-
- Paso 1** Pulse la tecla **Retener con notas (Re Pág)**.
- Paso 2** Escriba la nota, utilice **Ctrl+Intro** para introducir un retorno de carro en el mensaje.
- Paso 3** Pulse **Intro** cuando haya terminado de escribir para poner la llamada en espera.

- Paso 4** Pulse **F5** para entrar en el campo Llamadas en curso.
La llamada principal está resaltada en el campo Progreso de la llamada (F5) y se leen los datos de esta llamada.
- Paso 5** Si el script informa de que hay una nota. Pulse **Re Pág** para leer la nota.
-

Recuperación de llamadas

- Paso 1** Seleccione el campo Progreso de la llamada (**F5**).
La llamada principal aparece resaltada.
- Paso 2** Utilice la **flecha abajo** y la **flecha arriba** para seleccionar la llamada correcta.
- Paso 3** Pulse la tecla **Recuperar (Av Pág)**.
La llamada se devuelve al campo Llamadas activas (**F7**) y la persona que llama está en el circuito.
-

Restablecer una llamada

Permite devolver una llamada al destino deseado después de recuperarla en un tiempo de espera máximo cuando estaba en estado de transferencia, aparcamiento, en espera o retenida.

- Paso 1** Pulse **F5** para entrar en la ventana Llamadas en curso.
- Paso 2** Seleccione la llamada utilizando la **flecha abajo/arriba**.
- Paso 3** Pulse el botón Restablecer (**Eliminar**).
-

Llamadas de conferencia

Se puede agrupar a tres personas en una conferencia.

Con una llamada activa seleccionada:

- Paso 1** Busque un contacto o escriba un número.
- Paso 2** Pulse la tecla Conferencia (**Fin**).
La primera llamada se pone en espera y se realiza una llamada de consulta al destino.
- Paso 3** Una vez que el destino ha respondido, puede iniciar la conferencia en cualquier momento (**Fin**).
Hay tres llamadas en el área Llamadas activas, una para cada destino y para el controlador de conferencia. Esta es su llamada.
- Paso 4** Para abandonar la conferencia, borre la llamada utilizando la tecla (**Fin**).
-

Aparcamiento de llamadas

Poner una llamada en la posición de aparcamiento

-
- Paso 1** Seleccione la llamada que desee poner en posición de aparcamiento en el campo Llamadas activas (**F7**).
- Paso 2** Pulse la tecla **Aparcar (Inicio)**.
Se usa la siguiente posición de aparcamiento disponible.
- Paso 3** Pulse **F9** para entrar en el área Aparcamiento.
El script le indica inmediatamente en dónde se ha aparcado la última llamada y se puede anunciar de la forma precisa.
-

Recuperación antes de llegar al tiempo máximo

-
- Paso 1** Marque el número de posición de aparcamiento.
- Paso 2** Pulse la tecla **Conectar (Intro)**.
La llamada aparece en el campo Llamadas activas (**F7**) y la persona que llama está en el circuito.
-

Recuperación al llegar al tiempo máximo

Cuando se alcanza el tiempo máximo, la llamada aparece en la ventana Llamadas en curso (**F5**).

-
- Paso 1** Seleccione la llamada dentro del campo Progreso de llamadas (**F5**).
- Paso 2** Pulse la tecla **Recuperar (Av Pág)**.
La llamada aparece en el campo Llamadas activas (**F7**) y la persona que llama está en el circuito.
-

Uso del directorio

Cambio entre directorios

-
- Paso 1** Pulse **F3** para resaltar el primer campo de búsqueda del último grupo de directorios que se ha utilizado.
- Paso 2** Para cambiar entre grupos de directorios, utilice **Alt+número**, donde el *número* es la posición del tabulador desde la izquierda. **Ctrl+Tab** sirve para moverse por las fichas de izquierda a derecha.
-

Realización de una búsqueda

-
- Paso 1** Para comenzar una búsqueda, pulse **F3**.
Se lee el nombre de la ficha Directorio y el campo de búsqueda activa.
- Paso 2** Escriba el texto de búsqueda o utilice la tecla **Tab** para llegar al campo de búsqueda deseado. Si llega al final de los campos de búsqueda, sonará una notificación.
- Paso 3** Pulse **Tab** si desea insertar el texto de búsqueda en otro campo de búsqueda (opcional).
Se realizan búsquedas AND si las entradas se encuentran en más de un campo de búsqueda.
- Paso 4** Pulse **Intro** para iniciar la búsqueda.
-

Búsqueda en los resultados

Navegación sencilla:

- Desplazarse hacia abajo por la lista de resultados: flecha abajo
- Desplazarse hacia arriba por la lista de resultados: flecha arriba
- Navegación avanzada (leer celdas individuales)
- Desplazarse hacia abajo por la columna: flecha abajo
- Desplazarse hacia arriba por la columna: flecha arriba
- Desplazarse hacia delante por una fila: flecha derecha
- Desplazarse hacia atrás por una fila: flecha izquierda
- Leer iconos de estado: flecha izquierda hasta el principio del contacto y luego leer a la derecha con la flecha derecha para leer los elementos de uno en uno

Opciones de iconos de estado

Puede establecer las siguientes opciones en cualquier orden, pero debe dejarlas juntas en su posición predeterminada en el lateral izquierdo del directorio:

- Estado del teléfono: se lee al seleccionar un contacto:
 - Inactivo
 - Activo
 - Timbre de llamada
 - Fuera de servicio
- Notas: se leen al seleccionar un contacto.
 - Diga “Notas” si hay establecida una nota y luego la nota se lee de la forma correspondiente.
 - Para editar o introducir una nota, pulse **Ctrl+N**.
 - Para leer notas de contactos, pulse la **flecha abajo**.
 - Pulse **Tab** después la **flecha abajo** para leer la nota de ausencia de contactos.
- Contactos alternativos
 - Si es verdadero, dice “El contacto tiene números alternativos”.
 - Para obtener más información, pulse **F2** y **Tab** en los contactos. Cuando haya localizado la entrada que desea, puede marcar pulsando **Intro**.
- Calendario: un resumen de los contactos en estado libre u ocupado.
- Presencia (se establece para CUPS o para Microsoft OCS, pero NO para ambos): se lee al seleccionar un contacto (véase más abajo).
- Disponibilidad de aviso/página.

Estado de presencia (CUPS)

Desconocido	No hay ninguna coincidencia para el perfil de usuario en CUPS
En línea	El contacto está en línea y disponible
Ausente	El contacto está en línea pero está establecido en el estado Ausente
Fuera de línea	El contacto es conocido pero no ha iniciado sesión

Estado de presencia (Microsoft OCS/LCS)

En línea	El contacto está en línea y puede participar en conversaciones.
Ocupado	El contacto está disponible pero está realizando otra actividad.
No molestar	El contacto ha establecido manualmente su estado de presencia en No molestar .
Ocupado (solo interrupciones en caso de urgencia)	El contacto ha establecido manualmente su estado de presencia en No molestar .

Ausente	El ordenador del contacto lleva sin actividad más de lo establecido en el ajuste del periodo de inactividad; 15 minutos de manera predeterminada. El contacto ha establecido manualmente su estado de presencia en Ausente .
Inactivo	Es posible que el contacto esté disponible, pero su ordenador lleva sin actividad más de lo establecido en el ajuste del periodo de inactividad, que es cinco minutos de manera predeterminada.
Ocupado (Inactivo)	Este contacto está en una reunión, pero su ordenador lleva inactivo más de lo establecido en el ajuste del periodo de inactividad, que es 5 minutos de manera predeterminada.
Fuera de línea	El contacto no se encuentra disponible porque: <ul style="list-style-type: none"> • Communicator 2007 no se está ejecutando en el ordenador del contacto o el contacto no ha iniciado la sesión. • El contacto le ha bloqueado para que no vea su estado de presencia.
Desconocido	Communicator 2007 no puede determinar el estado del contacto

Búsqueda lateral (Ctrl+F2)

Cuando se selecciona un contacto en el directorio, puede buscar contactos relacionados en función del campo configurado, por ejemplo, otras personas del mismo departamento:

-
- Paso 1** Abra la búsqueda lateral (**Ctrl+F2**).
 - Paso 2** Seleccione un contacto alternativo en la selección mostrada (**flecha abajo/flecha arriba**).
 - Paso 3** Marque el contacto (**Intro**) o transferencia (**Intro, Intro**).
 - Paso 4** Pulse **Esc** para salir de la pantalla Búsqueda lateral.
-

Configuración de búsquedas laterales

Para configurar el campo Búsqueda lateral preferido, es necesario especificar los criterios en **Preferencias**:

-
- Paso 1** Elija **Opciones > Preferencias (Alt+O, P)**.
 - Paso 2** Utilice la **flecha arriba** y la **flecha abajo** por desplazarse por los encabezados hasta la ficha **Búsqueda filtrada**.
 - Paso 3** Seleccione el campo deseado en la lista desplegable. Seleccione **Ninguno** para deshabilitar la función.
-

Marcaciones rápidas

Los números de marcación rápida y los contactos se muestran en la ventana F6.

Uso de marcaciones rápidas

-
- Paso 1** Pulse **F6** para acceder al panel Marcación rápida.
 - Paso 2** Utilice la **flecha arriba** y la **flecha abajo** para seleccionar el contacto de marcación rápida deseado.
 - Paso 3** Pulse **Intro** para realizar la marcación.
-

Agregación de marcaciones rápidas

-
- Paso 1** Pulse **F6** para acceder al panel Marcación rápida.
 - Paso 2** Pulse **Alt+F6** para **Agregar marcación rápida**.
 - Paso 3** Seleccione una marcación rápida privada (solo disponible para usted y es la opción predeterminada) o pública (disponible para todos los usuarios).
 - Paso 4** Pulse **Tab** para entrar en el campo Número. Escriba el **Número**, **Nombre** y **Nombre de la empresa** del contacto.
 - Paso 5** Vuelva a pulsar la tecla **Tab** para utilizar el botón **Aceptar**.
-

Eliminación de marcaciones rápidas

-
- Paso 1** Pulse **F6** para acceder al panel Marcación rápida.
 - Paso 2** Seleccione la marcación rápida que desee eliminar con la flecha arriba y abajo.
 - Paso 3** Pulse **Alt+D** para eliminar la marcación rápida.
 - Paso 4** Pulse la **flecha derecha** para seleccionar **Sí** en el mensaje de confirmación.
-

Edición de marcaciones rápidas

-
- Paso 1** Pulse **F6** para acceder al panel Marcación rápida.
 - Paso 2** Use la **flecha arriba** y la **flecha abajo** para seleccionar la marcación rápida que desee editar.
 - Paso 3** Pulse **Alt+S** para abrir la ventana Editar.
La casilla de verificación Marcación rápida privada está resaltada.
 - Paso 4** Realice los cambios pertinentes.
 - Paso 5** Pulse la tecla **Tab** hasta el botón **Aceptar** y pulse **Intro**.
-

Uso del área Llamadas en curso (F5)

Esta área contiene las llamadas que están retenidas o en las que se ha agotado el tiempo máximo de las operaciones, como transferencias, aparcamiento de llamadas, espera o mensajes de páginas de aviso, incluidas las respuestas.

Para utilizar el área:

Paso 1 Pulse **F5**.

La llamada superior se resalta y se lee la siguiente información:

- Etiqueta de encaminamiento
- Llamar a (si corresponde) nombre y número
- Llamada desde (número)
- Estado, por ejemplo, No hay respuesta, Retenido, Tiempo de aparcamiento
- Duración de la llamada en el área F5
- Respuesta a llamada por buscapersonas, si corresponde

Paso 2 Utilice la **flecha arriba** y la **flecha abajo** para leer otros datos de la llamada pulsando **F5** después de cada flecha para leer toda la información.

Funciones útiles

Modo de emergencia

Puede poner las colas de llamadas en modo de emergencia si es preciso. Pulse **Ctrl+Mayús+E** para activar esas colas que tienen establecido un destino de desbordamiento de emergencia. Para desactivar el modo de emergencia, pulse **Alt+Mayús+E**. Si pulsa **Insert+T** para comprobar el estado, indica que está en el modo de emergencia solo *si todas* las colas están en ese modo.

No disponible

Póngase en modo no disponible para aceptar llamadas pulsando **F10**. Pulse **F10** de nuevo para volver a estar disponible.

Cola no disponible

Pulse **Ctrl+F10** para ponerse en modo no disponible para aceptar llamadas entrantes (puede seguir gestionando otras partes de la aplicación). Pulse **Ctrl+F10** de nuevo para volver a pasar al modo disponible.

ÍNDICE

A

- accesibilidad para usuarios con discapacidad [1-1](#)
- accesos directos del teclado [1-2](#)
- activación y desactivación de llamadas [6-10](#)
- aparcamiento de llamadas [6-9](#)
- Aparcamiento de llamadas, preferencia [2-4](#)
- Avanzada, preferencia [2-11](#)

B

- BLF, desactivar funciones que dependen de [2-3](#)
- 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 [6-7](#)
- contactos
 - adición [4-1](#)
- creación de conferencias [6-9](#)

D

- Directorio, preferencia [2-6](#)

E

- eliminación de llamadas [6-2](#)
- Encabezados de campo, preferencia [2-8](#)
- envío de mensajes de e-mail [6-13](#)
- estadísticas de cola, visualización [1-10](#)

G

- General, preferencia [2-2](#)
- grupos de directorios personales [3-1](#)
 - uso compartido [2-7](#)
- Grupos de directorios personales, preferencia [2-7](#)

I

- inicio de sesión [1-4](#)
- inicio de sesión único (SSO)
 - configuración [2-10](#)
- Interfaz
 - Marcación rápida [1-17](#)
- interfaz
 - Aparcamiento de llamadas [1-17](#)
 - Barra de herramientas Control de llamadas [1-14](#)
 - Barra de menús [1-9](#)
 - Colas [1-10](#)
 - Directorios [1-11](#)
 - disposición [1-8](#)
 - Grupos de directorios personales [3-1](#)
 - Llamadas activas [1-16](#)
 - Llamadas en curso [1-15](#)
 - Todas las colas [1-11](#)

L

- llamadas aparcadas
 - información [1-17](#)
 - recuperación [6-9](#)
- llamadas devueltas, control [6-10](#)

M

- Marcación automática, opciones [2-4](#)
- marcaciones rápidas, adición [3-5](#)

marcación rápida

eliminación de números 3-5

marcación rápida, actualización de números 3-5

mensajes de e-mail, envío 6-13

N

Números alternativos, preferencia 2-7

números de contacto 1-12

P

Panel Llamadas en curso 1-15

poner en no disponible 1-7, 2-2

Preferencia de marcado 2-4

Preferencia de presencia 2-3

Preferencia Llamadas en la cola 2-5

Preferencias

Aparcamiento de llamadas 2-4

Avanzadas 2-11

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

Llamadas en la cola 2-5

Marcando 2-4

Números alternativos 2-7

Presencia 2-3

Registro 2-11

Seguridad 2-10

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

recuperación de llamadas aparcadas 6-9

recuperación de llamadas retenidas 6-8

Registro, preferencia 2-11

respuesta a llamadas 6-3

restablecimiento de llamadas 2-4

retención de llamadas 6-7

S

Seguridad, preferencia 2-10

Silenciar, preferencia 2-5

T

Tonos, preferencia 2-5

transferencia a ciegas 2-4

transferencia de llamadas

a ciegas externa 6-5

Transferencias de llamada, preferencia 2-4

Transferencias directas 2-11

transferir llamada

a ciegas externa 6-6

consulta interna 6-6

directa 2-11

V

Visualizar, preferencia 2-3