

En esta guía se ofrece una visión general sobre cómo usar Cisco Unified Attendant Console Standard. Consulte la ayuda de la aplicación para obtener más información.

Inicio de Cisco Unified Attendant Console Standard

Para iniciar Cisco Unified Attendant Console Standard, siga estos pasos:

- 1 Haga doble clic en el icono del escritorio.
- 2 Si se cumple alguna de estas condiciones:
 - trabaja en un entorno sin SSO;
 - trabaja en un entorno con SSO pero aún no se ha configurado Cisco Unified Attendant Console Standard para que lo use;
 - Cisco Unified Attendant Console Standard se ha configurado para usar SSO y ya ha iniciado sesión en él.

Se muestra la pantalla de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Standard. Continúe en el 3.

Si trabaja en un entorno con SSO, pero aún no ha iniciado sesión en ninguna aplicación de Cisco Unified Communications, haga lo siguiente:

- a. Si se muestran alertas de seguridad, haga clic en **Sí** en todas ellas.
- b. En la página web de credenciales de inicio único, indique sus datos en **Nombre de usuario** y **Contraseña** y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra la pantalla de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Standard.

- 3 En la pantalla de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Standard:

Para usar el número que aparece en el campo, continúe en el paso 4. Para usar un número de extensión nuevo:

 - a. Indique el número en el campo.
 - b. Para seleccionar un número en la lista, haga doble clic en él o resáltelo y pulse **Intro**.
- 4 Si la extensión de inicio de sesión forma parte de uno de los grupos hunt en los que desea iniciar sesión, seleccione **Conectarse a grupos hunt al iniciar sesión**.
- 5 Haga clic en **Iniciar sesión** o pulse **Intro**.

Apertura de la ayuda en línea

Para abrir la ayuda de la aplicación, pulse **F1**.

Estados de la línea y estado de presencia de directorio



Los iconos de estados de la línea telefónica se muestran en los paneles Control de Llamadas y Directorio. Asimismo, representan el estado del operador y las extensiones. Los iconos de presencia se muestran en los directorios.

Estado de línea del operador	
Icono	Estado
	Colgado
	Descolgado
	No molestar

Estado de línea del participante	
Icono	Estado
	Timbre
	Descolgado
	Retenida


Estado de línea del directorio	
Icono	Estado
	Timbre
	Colgado
	Descolgado

Estado de presencia del directorio	
Icono	Estado
	Disponible
	Ausente, invisible o al teléfono
	No molestar

Estado de línea del operador	
Icono	Estado
	Reenviada
	Fuera de servicio


Estado de línea del participante	
Icono	Estado

Estado de línea del directorio	
Icono	Estado
	No molestar
	Reenviada
	Reenviada al buzón de voz

Estado de presencia del directorio	
Icono	Estado
	Desconocida o sin conexión

Uso del ratón para aplicar los controles de llamadas más frecuentes

En esta sección, se describe cómo realizar y controlar llamadas usando el ratón. En ocasiones, existen varias formas de realizar estas acciones, pero a continuación se describe la forma más rápida o sencilla. Puede usar también el menú principal o los accesos directos del teclado para llevar a cabo numerosas acciones. Para obtener instrucciones detalladas de todos los métodos de control de llamadas, consulte la ayuda de la aplicación.


Para...	Realice la siguiente acción con el ratón...	Menú principal	Accesos directos del teclado predeterminados
Realizar una llamada	Efectúe alguno de los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Busque el número de extensión y, a continuación, pulse Intro. En el panel Directorio, haga doble clic en el contacto (o un solo clic con el botón secundario) y, a continuación, seleccione Marcar. En el panel Control de llamadas, haga doble clic en la línea que usará y, a continuación, marque el número con el teclado de marcación. 	✓	Ctrl+D
Finalizar una llamada	En la llamada activa, haga clic en Finalizar .	✓	Ctrl+H
Responder una llamada	En la llamada activa, haga clic en Responder .	✓	Ctrl+A
Retener una llamada	En la llamada activa, haga clic en  .	✓	Ctrl+L
Reanudar una llamada	Efectúe alguno de los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> En la llamada activa, haga clic en Reanudar. En el panel Control de llamadas, haga clic en la línea que está retenida. 	✓	* (programable)
Aparcar una llamada	Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas al panel Llamadas aparcadas.	✓	Ctrl+P
Recuperar una llamada aparcada	Arrastre la llamada desde el panel Llamadas aparcadas al panel Control de llamadas.	✗	* (programable)
Desviar una llamada	En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> En la llamada entrante, haga clic en Desviar. En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, especifique el nombre o el número del contacto. En la lista, seleccione el contacto y, a continuación, haga clic en Desviar. 	✗	✗

Cisco Unified Attendant Console Standard

Guía de referencia rápida

Para...	Realice la siguiente acción con el ratón...	Menú principal	Accesos directos del teclado predeterminados
Activar el reenvío de llamadas	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Haga clic con el botón secundario en la extensión del operador y, a continuación, seleccione Activar el reenvío de llamadas. En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el nombre o el número para reenviar las llamadas y haga clic en Reenviar. 	x	x
Desactivar el reenvío de llamadas	<p>En el panel Control de llamadas, haga clic con el botón secundario en la extensión del operador y, a continuación, seleccione Desactivar el reenvío de llamadas.</p>	x	x
Activar No molestar	<p>En el panel Control de llamadas, haga clic con el botón secundario en la extensión del operador y, a continuación, seleccione Activar No molestar.</p>	x	x
Desactivar No molestar	<p>En el panel Control de llamadas, haga clic con el botón secundario en la extensión del operador y, a continuación, seleccione Desactivar No molestas.</p>	x	x
Realizar transferencia de consulta de una llamada	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Haga clic en la llamada con el botón secundario y, a continuación, seleccione Transferencia de consulta. En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el nombre o el número del destinatario. En la lista, seleccione el destinatario y, a continuación, haga clic en Consultar. Cuando el destinatario haya respondido y aceptado la llamada, en el teclado de marcación haga clic en Transferir. <p>En el directorio, siga estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> En el cuadro de búsqueda del directorio, especifique el nombre o el número del destinatario. En el directorio, haga clic en el contacto con el botón secundario y, a continuación, seleccione Transferencia de consulta. El contacto responderá a la llamada. Si el contacto acepta la llamada, efectúe una transferencia directa (se describe a continuación). 	✓	Ctrl+T



Para...	Realice la siguiente acción con el ratón...	Menú principal	Accesos directos del teclado predeterminados
Realizar transferencia a ciegas de una llamada	<p>Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas al panel Directorio y, a continuación, suéltela en el contacto.</p> <p>Como alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 En la llamada, haga clic en el icono de transferencia . 2 En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el nombre o el número del destinatario. 3 En la lista, seleccione el destinatario y, a continuación, haga clic en Transferir. <p>Como alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 En el cuadro de búsqueda del directorio, especifique el nombre o el número del destinatario. 2 Realice una de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> – En el directorio, haga clic en el contacto con el botón secundario y, a continuación, seleccione Transferir. – Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas al panel Directorio y, a continuación, suéltela en el destinatario. 	✓	Ctrl+X
Realizar transferencia directa de una llamada	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione una llamada, pulse la tecla Ctrl y, sin soltarla, seleccione la otra llamada. 2 Haga clic con el botón secundario y seleccione Transferencia directa. 	✓	Ctrl+R
Creación de conferencias	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic con el botón secundario en la llamada activa y seleccione Conferencia. 2 En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el nombre o el número de un participante para incluirlo en la conferencia. A continuación, haga clic en Marcar. 3 Cuando el participante conteste, en el teclado de marcado haga clic en Conferencia. De este modo, el participante quedará agregado a la conferencia. 4 Si desea agregar más participantes, repita los pasos 2 y 3. <p>En el panel Directorio, durante una llamada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en el contacto con el botón secundario para agregarlo a la conferencia y seleccione Conferencia. 2 Cuando se responda al contacto, o bien cuando realice una llamada, ejecute la acción de unirse a una llamada. 3 Al final de la conferencia, desde la llamada de conferencia activa haga clic en Fin. 	✓	Ctrl+N

Cisco Unified Attendant Console Standard

Guía de referencia rápida

Para...	Realice la siguiente acción con el ratón...	Menú principal	Accesos directos del teclado predeterminados
Unión de llamadas	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Teniendo una llamada seleccionada, pulse la tecla Ctrl y, sin soltarla, seleccione las otras llamadas. 2 Haga clic con el botón secundario en la llamada y seleccione Participar. 	✓	Ctrl+J
Transferir una llamada al buzón de voz	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic con el botón secundario en la llamada y seleccione Transferir a buzón de voz. 2 En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el número del contacto. 3 Seleccione el contacto y, a continuación, haga clic en Transferir. 	✓	Ctrl+O
Enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en la llamada con el botón secundario y, a continuación, seleccione Enviar por correo electrónico. 2 Use su sistema de correo electrónico para completar y enviar el mensaje. <p>Para enviar por correo electrónico un contacto de un directorio, siga estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Haga clic en el contacto con el botón secundario y, a continuación, seleccione Enviar por correo electrónico. 2 Use su sistema de correo electrónico para completar y enviar el mensaje. 	✘	✘ (programable)



Cisco Unified Attendant Console Standard

Guía de referencia rápida



Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y en 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. (0705R)

© 2014 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.

OL-25988-02

Página 6