

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:*
 - *está trabajando en un entorno sin la función de inicio de sesión único;*
 - *está trabajando en un entorno con la función de inicio de sesión único, pero aún no ha configurado el estándar Cisco Unified Attendant Console para usarlo;*
 - *el estándar de Cisco Unified Attendant Console está configurado para usar inicio de sesión único, al que ya se ha conectado;*

se muestra la pantalla de inicio de sesión en el estándar de Cisco Unified Attendant Console. Vaya al paso 3.

Si está trabajando en un entorno con la función de inicio de sesión único, pero aún no ha iniciado sesión en ninguna aplicación Cisco Unified Communications:

- a. Si se muestran alertas de seguridad, haga clic en **Sí** en todas ellas.
- b. En la página web de credenciales de inicio de sesión único, introduzca su **Nombre de usuario** y **contraseña** y después 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 en el campo, vaya al paso 4. Para usar un nuevo número de extensión:



 - 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

Estado de línea del participante	
Icono	Estado
	Timbre
	Descolgado

Estado de línea del directorio	
Icono	Estado
	Timbre
	Colgado

Estado de presencia del directorio	
Icono	Estado
	Disponible
	Ausente, invisible o al teléfono

Estado de línea del operador	
Icono	Estado
	No molestar
	Reenviada
	Fuera de servicio

Estado de línea del participante	
Icono	Estado
	Retenida

Estado de línea del directorio	
Icono	Estado
	Descolgado
	No molestar
	Reenviada


Estado de presencia del directorio	
Icono	Estado
	No molestar
	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 haga clic con el botón derecho en el contacto, haga clic en Marcar y después haga clic en Teléfono, Móvil o Fijo, según corresponda. En el panel Control de llamadas, haga clic en la línea que se usará y después use el teclado para marcar el número. 	✓	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)

Para...	Realice la siguiente acción con el ratón...	Menú principal	Accesos directos del teclado predeterminados
Desviar una llamada	<p>En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 En la llamada entrante, haga clic en Desviar. 2 En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, especifique el nombre o el número del contacto. 3 En la lista, seleccione el contacto y, a continuación, haga clic en Desviar. 	x	x
Activar el reenvío de llamadas	<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 extensión del operador y, a continuación, seleccione Activar el reenvío de llamadas. 2 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"> 1 Haga clic en la llamada con el botón secundario y, a continuación, seleccione Transferencia de consulta. 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 Consultar. 4 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"> 1 En el cuadro de búsqueda del directorio, especifique el nombre o el número del destinatario. 2 En el directorio, haga clic con el botón derecho en el contacto, haga clic en Transferencia de consulta y después haga clic en Teléfono, Móvil o Fijo, según corresponda. El contacto responderá a la llamada. 3 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 con el botón derecho en el contacto, haga clic en Transferencia y después haga clic en Teléfono, Móvil o Fijo, según corresponda. – 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 con el botón derecho en el contacto para añadir a la conferencia, haga clic en Conferencia y después haga clic en Teléfono, Móvil o Fijo, según corresponda. 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

Para...	Realice la siguiente acción con el ratón...	Menú principal	Accesos directos del teclado predeterminados
Unión de llamadas	En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente: <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	En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente: <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	En el panel Control de llamadas, haga lo siguiente: <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.	✖	✖ (programable)