

# Cisco Unified Attendant Console Standard

## Guía de referencia rápida

Esta guía le ofrece una descripción general de cómo utilizar Cisco Unified Attendant Console Standard. Consulte información detallada en la Ayuda de la aplicación.

## Inicio de Cisco Unified Attendant Console Standard

Para iniciar Cisco Unified Attendant Console Standard:

- 1 Haga doble clic en el icono del escritorio.
- 2 Si se da uno de los siguientes casos:
  - 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 Cisco Unified Attendant Console Standard aún no está configurado para usarla;
  - Cisco Unified Attendant Console Standard está configurado para usar la función de inicio de sesión único, que ya ha utilizado para iniciar sesión; aparecerá la pantalla de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Standard. Vaya al paso 3.

En el caso de que esté trabajando en un entorno con la función de inicio de sesión único, pero aún no ha iniciado sesión en ninguna aplicación de Cisco Unified Communications:

- a. si se muestran alertas de seguridad, haga clic en la opción **Sí** correspondiente a cada una de ellas;
- b. en la página web de credenciales de inicio de sesión único, escriba su **nombre de usuario** y la **contraseña** y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.

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

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

Para usar el número del campo, vaya al paso 4. Para usar un nuevo número de interno, lleve a cabo las siguientes acciones:

  - a. Escriba el número en el campo.
  - b. Seleccione un número de la lista; para ello, haga clic doble en él o selecciónelo y pulse **Intro**.
- 4 Si la extensión de inicio de sesión forma parte de algún grupo Hunt al que quiera conectarse, 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 línea y estado de presencia del directorio

Los iconos de estado de línea telefónica aparecen en los paneles Control de llamadas y Directorio, representando el estado del operador y de las extensiones. Los iconos del estado de presencia aparecen reflejados en los directorios.

Estado de la línea del Operador	
Icono	Estado
	Colgado
	Descolgado
	No molestar
	Reenviada
	Fuera de servicio




Estado de la línea del Participante	
Icono	Estado
	Timbre de llamada
	Descolgado
	Retenida



Estado de la línea del Directorio	
Icono	Estado
	Timbre de llamada
	Colgado
	Descolgado
	No molestar
	Reenviada




Estado de presencia del Directorio	
Icono	Estado
	Disponible
	Ausente, invisible o al teléfono
	No molestar
	Desconocido o desconectado



### Uso del ratón para aplicar los controles de llamadas más habituales

En esta sección se explica cómo hacer y controlar llamadas utilizando el ratón. Según las circunstancias, existen diversos modos de hacerlo. Aquí explicamos los más fáciles o más rápidos. Para muchas acciones también es posible utilizar el menú principal o los accesos directos del teclado. Consulte instrucciones detalladas acerca de todos los métodos de control de llamadas en la Ayuda de la aplicación.

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Realizar una llamada	<p>Siga uno de estos procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Busque el número de interno y pulse <b>Intro</b>.</li> <li>En el panel Directorio, haga clic doble o clic derecho en el contacto; seguidamente, haga clic en <b>Marcar</b> y, a continuación, en <b>Teléfono</b>, <b>Móvil</b> o <b>Teléfono particular</b>, según corresponda.</li> </ul> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el panel Control de llamadas, haga clic en la línea que va a usar y, a continuación, use el teclado de marcación para marcar el número.</li> </ul>	✓	<b>Ctrl+D</b>
Finalizar una llamada	En la llamada activa, haga clic en <b>Fin</b> .	✓	<b>Ctrl+H</b>
Responder una llamada	En la llamada activa, haga clic en <b>Responder</b> .	✓	<b>Ctrl+A</b>
Retener una llamada	En la llamada activa, haga clic en  .	✓	<b>Ctrl+L</b>
Reanudar una llamada	<p>Siga uno de estos procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En la llamada activa, haga clic en <b>Reanudar</b>.</li> <li>En el panel Control de llamadas, haga clic en la línea en la que se retiene la llamada.</li> </ul>	✓	* (programable)
Aparcar una llamada	Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas al panel Llamadas aparcadas.	✓	<b>Ctrl+P</b>
Recuperar llamadas aparcadas	Arrastre la llamada desde el panel Llamadas aparcadas al panel Control de llamadas.	* (programable)	* (programable)
Desviar una llamada	<p>En el panel Control de llamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En la llamada entrante, haga clic en <b>Desviar</b>.</li> <li>En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, especifique el nombre o el número del contacto.</li> </ol> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En la lista, seleccione el contacto y, a continuación haga clic en <b>Desviar</b>.</li> </ol>	* (programable)	* (programable)

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Activar el reenvío de llamadas	<p>En el panel Control de Llamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Con el botón secundario del ratón, haga clic en la extensión del operador y, a continuación, seleccione <b>Activar reenvío</b>.</li> <li>En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, especifique el nombre o número hacia el cual reenviar las llamadas y, a continuación, haga clic en <b>Reenviar</b>.</li> </ol>	x	x
Desactivar el reenvío de llamadas	<p>En el panel Control de Llamadas, haga clic en la extensión del operador con el botón secundario del ratón y, a continuación, seleccione <b>Desactivar reenvío</b>.</p>	x	x
Activar No molestar	<p>En el panel Control de Llamadas, haga clic en la extensión del operador con el botón secundario del ratón y, a continuación, seleccione <b>Activar No molestar</b>.</p>	x	x
Desactivar No molestar	<p>En el panel Control de Llamadas, haga clic en la extensión del operador con el botón secundario del ratón y, a continuación, seleccione <b>Desactivar No molestar</b>.</p>	x	x
Transferir una consulta de una llamada	<p>En el panel Control de Llamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic en la llamada con el botón secundario y, a continuación, seleccione <b>Transferencia de consulta</b>.</li> <li>En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, escriba el nombre o el número del destinatario.</li> </ol> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En la lista, seleccione el destinatario y, a continuación haga clic en <b>Consultar</b>.</li> <li>Cuando el destinatario haya respondido y aceptado la llamada, en el teclado de marcado haga clic en <b>Transferir</b>.</li> </ol> <p>En el Directorio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el cuadro de búsqueda del directorio, especifique el nombre o el número del destinatario.</li> </ol> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el directorio, haga clic derecho en el contacto; seguidamente, haga clic en <b>Transferencia de consultas</b> y, a continuación, en <b>Teléfono, Móvil</b> o <b>Teléfono particular</b>, según corresponda. El contacto responderá a la llamada.</li> <li>Si el contacto acepta la llamada, efectúe una transferencia directa (descrita mas adelante).</li> </ol>	✓	<b>Ctrl+T</b>

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Transferir a ciegas una llamada	<p>Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas al panel Directorio y, a continuación, suéltela en el contacto del destinatario.</p> <p>Como alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En la llamada, haga clic en el icono de transferencia .</li> <li>2 En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, escriba el nombre o el número del destinatario.</li> </ol> <hr/> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <hr/> <ol style="list-style-type: none"> <li>3 En la lista, seleccione el destinatario y, a continuación haga clic en <b>Transferir</b>.</li> </ol> <p>Como alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 En el cuadro de búsqueda del directorio, especifique el nombre o el número del destinatario.</li> </ol> <hr/> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <hr/> <ol style="list-style-type: none"> <li>2 Realice una de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>– En el directorio, haga clic derecho en el contacto; seguidamente, haga clic en <b>Transferir</b> y, a continuación, en <b>Teléfono</b>, <b>Móvil</b> o <b>Teléfono particular</b>, según corresponda.</li> <li>– Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas hasta el panel Directorio y, a continuación, suéltela en el destinatario.</li> </ul> </li> </ol>	✓	Ctrl+X
Transferir directamente una llamada	<p>En el panel Control de llamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Seleccione una llamada, pulse la tecla <b>Ctrl</b> y, sin soltarla, seleccione la otra llamada.</li> <li>2 Haga clic con el botón secundario y seleccione <b>Transferencia directa</b>.</li> </ol>	✓	Ctrl+R

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Crear conferencias	<p>En el panel Control de Llamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic en la llamada activa con el botón secundario y, a continuación, seleccione <b>Conferencia</b>.</li> <li>En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, especifique el nombre o número del participante que desee incluir en la conferencia y, a continuación, haga clic en <b>Marcar</b>.</li> </ol> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuando el participante conteste, en el teclado de marcado haga clic en <b>Conferencia</b>. De este modo, el participante quedará agregado a la conferencia.</li> <li>Para agregar cada participante adicional repita los pasos 2. y 3.</li> </ol> <p>En el panel Directorio, durante una llamada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic derecho en el contacto que desea añadir a la conferencia; seguidamente, haga clic en <b>Conferencia</b> y, a continuación, en <b>Teléfono, Móvil</b> o <b>Teléfono particular</b>, según corresponda.</li> <li>Cuando se responda al contacto o bien cuando realice una llamada, ejecute la acción de unirse a una llamada.</li> <li>Al final de la conferencia, desde la llamada de conferencia activa haga clic en <b>Fin</b>.</li> </ol>	✓	Ctrl+N
Unir llamadas	<p>En el panel Control de Llamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Teniendo seleccionada una llamada, pulse la tecla <b>Ctrl</b> y, sin soltarla, seleccione las otras llamadas que desee unir.</li> <li>Haga clic con el botón secundario y, a continuación, seleccione <b>Unir</b>.</li> </ol>	✓	Ctrl+J
Transferir una llamada al buzón de voz	<p>En el panel Control de Llamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic derecho en la llamada y, a continuación, seleccione <b>Transferir a buzón de voz</b>.</li> <li>En el cuadro de búsqueda del teclado de marcado, especifique o número del contacto.</li> </ol> <p> <b>Nota</b> Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función <b>Invaldar marcación saliente</b>: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invaldar marcación saliente (predeterminado = Ctrl + Intro) a fin de realizar una invalidación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Seleccione el contacto y, a continuación, haga clic en <b>Transferir</b>.</li> </ol>	✓	Ctrl+O
Enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto	<p>Para enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto del directorio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic en el contacto con el botón secundario y, a continuación, seleccione <b>Correo electrónico</b>.</li> <li>Utilice su sistema de correo electrónico para redactar y enviar el mensaje.</li> </ol>	✗	✗ (programable)