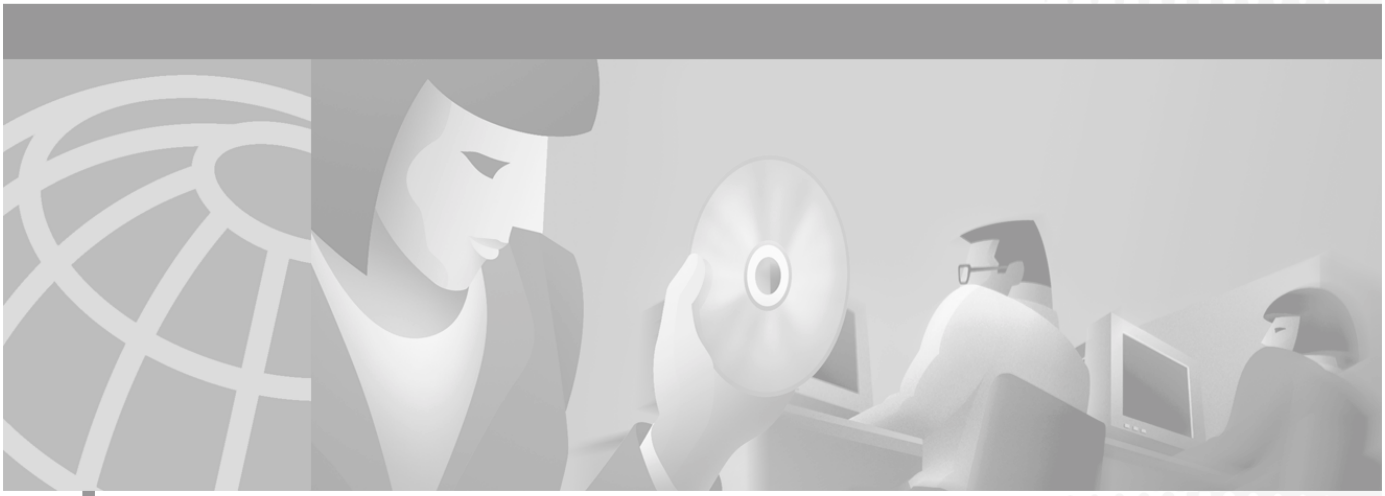


Guía del usuario de Cisco CallManager Attendant Console

Versión 1.1(1)

Sede central corporativa
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EE.UU.
http://www.cisco.com
Tel: 1-408 526-4000
1-800 553-NETS (6387)
Fax: 1-408 526-4100

Número en línea: OL-2454-01

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN REFERENTE A LOS PRODUCTOS DE ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A POSIBLES MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO. EL CONJUNTO DE INSTRUCCIONES, INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES PROPORCIONADO EN ESTE MANUAL ES PRECISO, PERO NO INCLUYE NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA. LOS USUARIOS SON LOS ÚNICOS RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA QUE ACOMPAÑAN AL PRODUCTO APARECEN DEFINIDAS EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE DISTRIBUYE CON EL PRODUCTO Y SE INCLUYEN EN EL PRESENTE DOCUMENTO MEDIANTE ESTA REFERENCIA. SI NO PUEDE ENCONTRAR 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 cabeceras TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la Universidad de California, Berkeley (UCB), EE.UU., como parte de la versión de UCB de dominio público del sistema operativo UNIX. Reservados todos los derechos. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NO OBSTANTE LAS DEMÁS GARANTÍAS AQUÍ INCLUIDAS, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y EL SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN, CON TODOS SUS ERRORES. CISCO Y LOS PROVEEDORES MENCIONADOS ANTERIORMENTE RENUNCIAN A TODO TIPO DE GARANTÍAS, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, LAS DE IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y LAS DE NO INFRACCIÓN, ASÍ COMO AQUELLAS QUE SE DERIVEN DE LAS NEGOCIACIONES, EL USO, O LA PRÁCTICA COMERCIAL.

NI CISCO NI SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES, EN NINGÚN CASO, DE NINGÚN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, ESPECIAL O CONSECUENCIAL, INCLUIDOS LOS OCASIONADOS POR LA PÉRDIDA DE DATOS O DE LUCRO QUE SE DERIVEN DE LA UTILIZACIÓN O DE LA IMPOSIBILIDAD DE UTILIZAR ESTE MANUAL, AUN CUANDO CISCO O SUS PROVEEDORES HUBIERAN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE TALES DAÑOS PUEDIERAN LLEGAR A PRODUCIRSE.

CCIP, la marca Cisco *Powered* Network, el logotipo de Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath y Voice LAN son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, e iQuick Study son marcas de servicio de Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, el logotipo de Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, el logotipo de Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter y VCO son marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en EE.UU. y en otros países.

Las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio Web son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra partner no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (0203R)

Guía del usuario de Cisco CallManager Attendant Console
Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.
Reservados todos los derechos.

Prólogo vii

Objetivo viii

Destinatarios viii

Organización ix

Documentación relacionada x

Convenciones x

Obtención de documentación xi

World Wide Web xi

CD-ROM de documentación xi

Solicitud de documentación xii

Comentarios sobre la documentación xii

Obtención de asistencia técnica xiii

Cisco.com xiii

Centro de asistencia técnica xiv

Sitio Web del TAC de Cisco xiv

Centro avanzado del TAC de Cisco xv

CAPÍTULO 1

Introducción 1-1

Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console 1-2

Cuadro de diálogo Configuración de Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Cuadro de diálogo Iniciar sesión de Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Ventana de Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Ventana Control de llamada 1-5

Ventana Marcaciones rápidas 1-7
Ventana Directorio 1-7
Barra de menús 1-8
Barra de herramientas Control de llamada 1-8
Menús contextuales 1-13
Barra de estado 1-13
Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez 1-14
Estados En línea y Fuera de línea 1-15
Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida 1-17

CAPÍTULO 2 **Manejo de llamadas** 2-1
Respuesta de llamadas 2-2
Realización de llamadas 2-3
Finalización de llamadas 2-4
Colocación de llamadas en espera 2-5
Recuperación de llamadas en espera (Reanudar) 2-6
Transferencia de llamadas 2-7
Realización de transferencias no supervisadas 2-7
Realización de transferencias con consulta (supervisadas) 2-8
Inicio de conferencias 2-9
Aparcamiento de llamadas 2-11
Uso de teclas predeterminadas de método abreviado 2-12

CAPÍTULO 3 **Uso de la barra de menús** 3-1
Uso del menú Archivo 3-1
Uso del menú Edición 3-2
Creación y edición de teclas de método abreviado 3-2

Creación, edición y eliminación de grupos y entradas de marcación rápida 3-3
Visualización y edición de la configuración 3-4
Uso del menú Ver 3-5
Cambio del tamaño del texto 3-5
Cambio de los esquemas de color 3-6
Elección del esquema de ventanas predeterminado 3-7
Uso del menú Acciones 3-7
Uso del menú Ayuda 3-8

CAPÍTULO 4 **Uso de la ventana Control de llamada** 4-1
Realización de llamadas desde la ventana Control de llamada 4-2
Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada 4-2

CAPÍTULO 5 **Uso de la ventana Marcaciones rápidas** 5-1
Adición de grupos de marcación rápida 5-2
Cambio de nombre de grupos de marcación rápida 5-3
Eliminación de grupos de marcación rápida 5-4
Adición de entradas de marcación rápida 5-5
Edición de entradas de marcación rápida 5-6
Eliminación de entradas de marcación rápida 5-7
Ordenación de las entradas de los grupos de marcación rápida 5-8
Uso de las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada 5-8

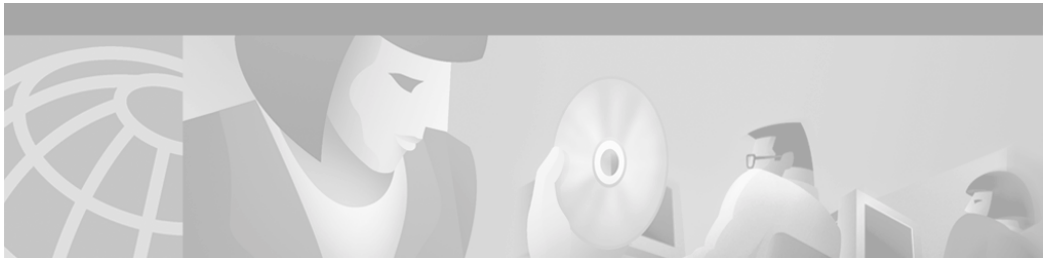
CAPÍTULO 6 **Uso de la ventana Directorio** 6-1
Localización de nombres específicos en el directorio 6-2
Ordenación del directorio 6-3

Reorganización de columnas 6-3

Uso de las entradas de directorio para realizar tareas de control de llamada 6-3

CAPÍTULO 7 **Solución de problemas 7-1**

ÍNDICE



Prólogo

En este prólogo se describe el objetivo, los destinatarios, la organización y las convenciones de esta guía y se proporciona la información necesaria para obtener documentación relacionada.

En él se tratan los siguientes temas:

- Objetivo, en la página viii.
- Destinatarios, en la página viii.
- Organización, en la página ix.
- Documentación relacionada, en la página x.
- Convenciones, en la página x.
- Obtención de documentación, en la página xi.
- Obtención de asistencia técnica, en la página xiii.

Objetivo

La *Guía del usuario de Cisco CallManager Attendant Console* ayuda a las operadoras a realizar las siguientes tareas:

- Comprender la interfaz y las funciones de Cisco CallManager Attendant Console.
- Iniciar Cisco CallManager Attendant Console y conectarse.
- Trabajar en línea para manejar llamadas dirigidas a la operadora.
- Utilizar Cisco CallManager Attendant Console para responder, realizar y desviar llamadas.
- Configurar y utilizar los botones de marcación rápida.
- Utilizar el directorio para buscar números de directorio, desviar llamadas y ver el estado de la línea.

Destinatarios

Esta guía proporciona material de referencia y procedimientos para los usuarios de Cisco CallManager Attendant Console. El administrador del sistema puede encontrar información para la instalación y la configuración en la guía *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide*.

Organización

En la Tabla 1 se enumeran los principales apartados de esta guía:

Tabla 1 Información general sobre la guía

Capítulo	Descripción
Capítulo 1, “Introducción”	Se proporciona información general sobre Cisco CallManager Attendant Console, así como instrucciones para configurar el entorno, iniciar la consola de operadora, iniciar una sesión y trabajar en línea para manejar llamadas.
Capítulo 2, “Manejo de llamadas”	Se describe cómo realizar, responder y dirigir llamadas mediante los botones de control de llamada, la barra de menús, las teclas de método abreviado y el mouse.
Capítulo 3, “Uso de la barra de menús”	Se describe cómo trabajar en línea o fuera de línea, cerrar la sesión, editar las teclas de método abreviado, cambiar el tamaño del texto y el esquema de color de la consola, realizar tareas de control de llamada y obtener ayuda en línea.
Capítulo 4, “Uso de la ventana Control de llamada”	Se describe cómo realizar tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada.
Capítulo 5, “Uso de la ventana Marcaciones rápidas”	Se describe cómo configurar grupos y entradas de marcación rápida y cómo utilizar estas entradas para realizar tareas de control de llamada.
Capítulo 6, “Uso de la ventana Directorio”	Se describe cómo utilizar el directorio para buscar números de directorio que se hayan configurado en la base de datos de Cisco CallManager.
Capítulo 7, “Solución de problemas”	Se describen algunas situaciones comunes y se proporciona una explicación o solución para cada una de ellas.

Documentación relacionada

Consulte los siguientes documentos para obtener más información sobre las aplicaciones y productos de telefonía IP de Cisco relacionados:

- *Guía del usuario de los modelos de teléfono IP Cisco 7960 y 7940*
- *Referencia rápida del teléfono IP Cisco 7960/7940*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

Convenciones

En las notas se utilizan las siguientes convenciones:

Nota Significa que *el lector debe tomar nota*. Las notas contienen sugerencias muy útiles o referencias a material que no se ha incluido en la publicación.

En las sugerencias se utilizan las siguientes convenciones:

Sugerencia Significa que, *a continuación, se presentan sugerencias útiles.*

En los mensajes de precaución se utilizan las siguientes convenciones:

Precaución Significa que *el lector debe tener cuidado*. En esta situación, existe la posibilidad de realizar alguna acción que podría dañar el equipo o causar la pérdida de datos.

Obtención de documentación

En los siguientes apartados se explica cómo obtener documentación de Cisco Systems.

World Wide Web

Puede obtener acceso a la documentación de Cisco más actualizada en el World Wide Web en la siguiente dirección URL:

http://www.cisco.com

La documentación traducida se encuentra disponible en la siguiente dirección URL:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

CD-ROM de documentación

La documentación de Cisco y otros documentos adicionales se encuentran disponibles en el paquete del CD-ROM de documentación de Cisco, que se incluye con el producto. El CD-ROM de documentación se revisa todos los meses y suele estar más actualizado que la documentación impresa. El paquete del CD-ROM se puede adquirir como una sola unidad o mediante una suscripción anual.

Solicitud de documentación

La documentación de Cisco se puede adquirir de los siguientes modos:

- Los clientes directos de Cisco que estén registrados pueden solicitar documentación sobre los productos de Cisco en Networking Products MarketPlace:

  http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl

- Los usuarios registrados en Cisco.com pueden solicitar el CD-ROM de documentación a través del sitio de suscripciones en línea:

  http://www.cisco.com/go/subscription

- Los usuarios no registrados en Cisco.com pueden solicitar documentación a través de un representante de cuenta local. Para ello, deberán llamar a la oficina principal de Cisco (California, EE.UU.) al número de teléfono 1-408 526-7208 o al número 1-800 553-NETS (6387) si la llamada se realiza desde cualquier otro punto de Norteamérica.

Comentarios sobre la documentación

Al leer la documentación sobre los productos de Cisco en Cisco.com, puede enviar comentarios técnicos electrónicamente. Haga clic en **Feedback** en la parte superior de la página principal de la documentación de Cisco. Después de rellenar el formulario, imprímalo y envíelo por fax a Cisco al número 1-408 527-0730.

También puede enviar comentarios por correo electrónico a la dirección bug-doc@cisco.com.

Para enviar comentarios por correo postal, utilice la tarjeta de respuesta que se encuentra detrás de la portada del documento o escriba a la siguiente dirección:

Cisco Systems, Inc.
Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883 EE.UU.

Agradecemos sus comentarios.

Obtención de asistencia técnica

Cisco proporciona la página Cisco.com como punto de partida para todo tipo de asistencia técnica. Tanto clientes como partners pueden obtener documentación, sugerencias para la solución de problemas y configuraciones de muestra de herramientas en línea a través del sitio Web del Centro de asistencia técnica (TAC) de Cisco. Los usuarios registrados en Cisco.com disponen de libre acceso a todos los recursos de asistencia técnica del sitio Web del TAC de Cisco.

Cisco.com

Cisco.com es la base de un conjunto de servicios interactivos en red que proporciona acceso inmediato y libre a información, soluciones en red, servicios, programas y recursos de Cisco en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Cisco.com es una aplicación de Internet altamente integrada y una herramienta potente y fácil de utilizar, que pone a su disposición una gran variedad de funciones y servicios para ayudarle a:

- Agilizar los procesos de la compañía y mejorar la productividad.
- Solucionar problemas técnicos mediante la asistencia en línea.
- Descargar y probar paquetes de software.
- Solicitar material de aprendizaje y productos de Cisco.
- Registrarse en programas de evaluación de habilidades, formación y cualificación en línea.

Puede registrarse en Cisco.com para obtener información y servicios personalizados. Para obtener acceso a Cisco.com, diríjase a la siguiente dirección URL:

http://www.cisco.com

Centro de asistencia técnica

El Centro de asistencia técnica (TAC) de Cisco se encuentra disponible para todos aquellos clientes que necesiten asistencia técnica con cualquier producto, tecnología o solución de Cisco. A través del TAC de Cisco podrá obtener ayuda de dos fuentes: el sitio Web del TAC de Cisco y el Centro avanzado del TAC de Cisco.

Las consultas dirigidas al TAC de Cisco se clasifican en función de su urgencia:

- Nivel de prioridad 4 (P4): se requiere información o asistencia relacionada con las capacidades, la instalación o la configuración básica de los productos de Cisco.
- Nivel de prioridad 3 (P3): el rendimiento de la red ha empeorado. La funcionalidad de la red ha disminuido de forma notable, aunque siguen realizándose la mayoría de las operaciones de la compañía.
- Nivel de prioridad 2 (P2): la red de producción ha empeorado seriamente y ha afectado a aspectos importantes de las operaciones de la compañía. No se puede encontrar ninguna solución.
- Nivel de prioridad 1 (P1): la red de producción no funciona y afectará seriamente a las operaciones de la compañía si el servicio no se restablece rápidamente. No se puede encontrar ninguna solución.

Los recursos del TAC de Cisco que elija se basarán en la prioridad del problema y, cuando corresponda, en las condiciones de los contratos de servicios.

Sitio Web del TAC de Cisco

El sitio Web del TAC de Cisco le permite solucionar sin ayuda los problemas de los niveles P3 y P4, lo que le ahorrará tiempo y dinero. El sitio proporciona acceso a herramientas en línea, bases de datos de conocimiento y software las veinticuatro horas del día. Para obtener acceso al sitio Web del TAC de Cisco, diríjase a la siguiente dirección URL:

http://www.cisco.com/tac

Todos los clientes, partners y distribuidores que dispongan de un contrato de servicios de Cisco válido disfrutarán de libre acceso a los recursos de asistencia técnica del sitio Web del TAC de Cisco. El sitio Web del TAC de Cisco requiere

un ID de inicio de sesión y una contraseña de Cisco.com. En caso de que disponga de un contrato de servicios válido pero no tenga asignados un ID de inicio de sesión ni una contraseña, diríjase a la siguiente dirección URL para registrarse:

http://www.cisco.com/register/

Si no consigue solucionar los problemas técnicos a través del sitio Web del TAC de Cisco y está registrado en Cisco.com, puede abrir un caso en línea mediante la herramienta del TAC destinada a tal efecto en la siguiente dirección URL:

http://www.cisco.com/tac/caseopen

Si dispone de acceso a Internet, se recomienda abrir los casos P3 y P4 a través del sitio Web del TAC de Cisco.

Centro avanzado del TAC de Cisco

El Centro avanzado del TAC de Cisco se encarga de los problemas clasificados en los niveles de prioridad 1 ó 2. Estas clasificaciones se asignan cuando se produce un deterioro grave en la red que afecta considerablemente a las operaciones de la compañía. Al comunicar un problema P1 o P2 al Centro avanzado del TAC, un ingeniero del TAC de Cisco abre un caso de forma automática.

Para obtener un directorio de los números de llamada gratuita del TAC de Cisco para un país determinado, diríjase a la siguiente dirección URL:

http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml

Antes de llamar, póngase en contacto con el centro de operación de redes para determinar el nivel de servicio de asistencia técnica de Cisco al que tiene derecho su compañía; por ejemplo, SMARTnet, SMARTnet Onsite o Network Supported Accounts (NSA). Además, debe tener a mano el número del contrato de servicios y el número de serie del producto.

Introducción

Cisco CallManager Attendant Console permite configurar teléfonos IP de Cisco como consolas de operadora. Mediante una interfaz gráfica de usuario (GUI, Graphical User Interface), Cisco CallManager Attendant Console utiliza entradas de marcación rápida y acceso rápido a directorios para buscar números de teléfono, supervisar el estado de las líneas y manejar llamadas. En el caso de recepcionistas y auxiliares administrativos, Cisco CallManager Attendant Console permite manejar las llamadas de un departamento o empresa. También puede utilizarla cualquier empleado que desee manejar sus propias llamadas.

Cisco CallManager Attendant Console se instala en un PC que disponga de conectividad IP con el sistema Cisco CallManager. La consola de operadora funciona con un teléfono IP de Cisco que está registrado en el sistema Cisco CallManager (una consola por cada teléfono que se use en la consola de operadora). Es posible conectar varias consolas con el sistema Cisco CallManager.

En este capítulo se tratan los siguientes temas:

- Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console, en la página 1-2
- Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez, en la página 1-14
- Estados En línea y Fuera de línea, en la página 1-15
- Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida, en la página 1-17

Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console

Al comenzar, se abrirá el cuadro de diálogo Configuración, en el que deberá introducir el nombre del servidor Cisco CallManager y el número de directorio del teléfono que vaya a usar con la consola de operadora. A continuación, se abrirá el cuadro de diálogo de inicio de sesión de Cisco CallManager Attendant Console y se le pedirá que introduzca su nombre de usuario y contraseña. Tras iniciar la sesión en el servidor, la interfaz de Cisco CallManager Attendant Console mostrará tres ventanas, tal y como se describe en los apartados siguientes.

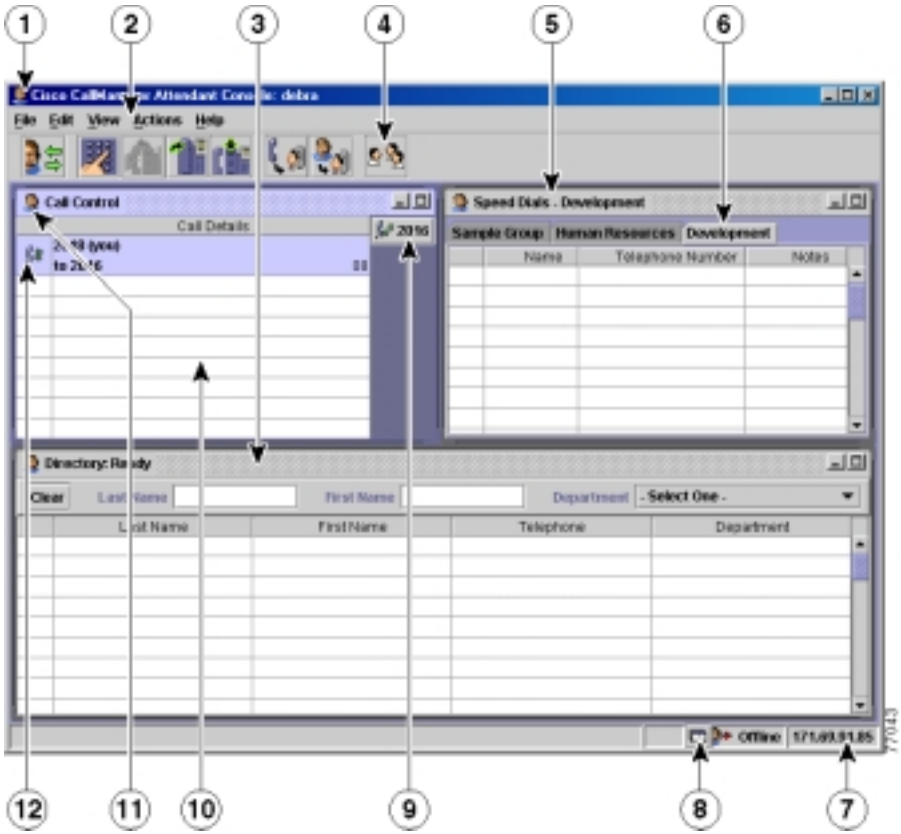
La interfaz gráfica de usuario de Cisco CallManager Attendant Console es compatible con las siguientes resoluciones de pantalla: 800x600, 1024x768, 1280x1024 y 1600x1200.

Es posible ejecutar la consola en las plataformas Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional y Windows N.T 4.0. Asegúrese de que el PC tiene instalado el Service Pack de Microsoft más reciente. Si tiene alguna pregunta relacionada con su plataforma, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Al terminar la sesión en la consola, el servidor guarda automáticamente las preferencias de operadora, como las entradas y grupos de marcación rápida y el tamaño y posición de las ventanas.

En la Figura 1-1 se muestra la interfaz de Cisco CallManager Attendant Console y se indican, mediante flechas, sus componentes.

Figura 1-1 Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console



1	Ventana de Cisco CallManager Attendant Console	**7**	Dirección IP del servidor
2	Barra de menús	**8**	Icono de primer plano
3	Ventana Directorio	**9**	Botón de línea de la operadora
4	Barra de herramientas Control de llamada	**10**	Panel Detalles de llamada
5	Ventana Marcaciones rápidas	**11**	Ventana Control de llamada
6	Ficha Grupo de marcación rápida	**12**	Área de estado de línea

Cuadro de diálogo Configuración de Cisco CallManager Attendant Console

La primera vez que inicie Cisco CallManager Attendant Console, se abrirá el cuadro de diálogo Configuración. En este cuadro de diálogo deberá introducir datos sobre el servidor, el teléfono y el directorio. Esta información debe proporcionársela el administrador del sistema. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.

Cuadro de diálogo Iniciar sesión de Cisco CallManager Attendant Console

En el cuadro de diálogo Iniciar sesión de Cisco CallManager Attendant Console, deberá introducir el nombre de usuario y contraseña. Desde este cuadro de diálogo pueden realizarse las siguientes tareas:

- Establecer que la consola de operadora recuerde su nombre de usuario y contraseña.
- Cambiar los valores de configuración que afecten a su capacidad para usar Cisco CallManager Attendant Console.
- Especificar el idioma que desee utilizar con la consola de operadora.

Ventana de Cisco CallManager Attendant Console

Esta ventana está compuesta por las ventanas Control de llamada, Marcaciones rápidas y Directorio; la barra de menús, la barra de herramientas Control de llamada y la barra de estado. En la esquina superior izquierda de la ventana, podrá ver el nombre de la operadora que esté usando la consola en ese momento. En la esquina superior derecha, se encuentran los botones para maximizar y minimizar la ventana. En la esquina inferior derecha de la ventana se encuentra la barra de estado.

Ventana Control de llamada

En la ventana Control de llamada se encuentran estos dos componentes:

- El panel Detalles de llamada: muestra el estado de la línea, el número de directorio de la llamada entrante, el nombre de la persona (si está disponible), el número de directorio de la operadora y el tiempo transcurrido.
- Botones de línea de la operadora: en la esquina superior derecha de la ventana se muestran el estado de línea y el número de directorio del teléfono IP de Cisco de la operadora.

El panel Detalles de llamada muestra las líneas del teléfono IP de Cisco que controla Cisco CallManager Attendant Console. El número de líneas que haya configurado el administrador del sistema para el teléfono IP de Cisco determina el número de líneas disponibles de esta ventana. Por ejemplo, si tiene un teléfono IP de Cisco, modelo 7960, con dos conexiones del módulo de expansión 7914 del teléfono IP de Cisco, aparecerá un total de 34 líneas, en caso de que el administrador del sistema haya asociado un número de directorio a cada línea.

Nota Para obtener información sobre las características de su teléfono o sobre el módulo de expansión 7914 de Cisco, consulte la documentación que viene con el teléfono, o bien, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Según el número de líneas que se haya configurado, éstas se mostrarán en una, dos o tres columnas. Cada línea y cada botón de línea de la operadora muestra el número de directorio e indica uno de los siguientes estados (representados por sus correspondientes iconos en la Tabla 1-1).

Tabla 1-1 Estado de línea

Estado de línea	Icono correspondiente
Una llamada está sonando en la línea.	
La línea está activa.	
La línea está en espera.	
La línea está inactiva.	
Se desconoce el estado de la línea.	

Para realizar tareas de control de llamada en estas líneas, puede utilizar los menús de la parte superior de la ventana, los menús contextuales, las teclas de método abreviado o el mouse. Para obtener más información sobre las tareas de control de llamada que pueden realizarse en esta ventana, consulte el apartado "Uso de la ventana Control de llamada" en la página 4-1 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Nota Si sólo tiene una llamada en la cola, ésta se resaltará a menos que elija una fila vacía del panel Detalles de llamada.

Ventana Marcaciones rápidas

Las entradas de marcación rápida, cuya configuración está basada en el criterio de la operadora, se muestran en la fichas Grupo de marcación rápida de la ventana Marcaciones rápidas. Cada entrada de marcación rápida contiene la siguiente información:

- El estado de la línea, indicado mediante los mismos iconos que se muestran en la ventana Control de llamada (consulte la Tabla 1-1 en la página 1-6).
- El nombre del individuo.
- El número de teléfono.
- Las notas (campo opcional).

Para obtener información sobre cómo configurar grupos y entradas de marcación rápida o cómo realizar tareas de control de llamada en esta ventana, consulte el apartado "Uso de la ventana Marcaciones rápidas" en la página 5-1 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Ventana Directorio

En la ventana Directorio se muestra información sobre el estado de la línea, apellidos, nombre, teléfono e información sobre el departamento del directorio de usuario de Cisco CallManager. Al realizar una búsqueda basada en los apellidos, el nombre o el departamento, las entradas se muestran dinámicamente a medida que se introducen los criterios en el campo. Una vez que aparezcan las entradas

de la búsqueda, podrá organizarlas en orden ascendente o descendente, o bien, determinar el estado de la línea, que se indica mediante los mismos iconos que se usan en otras ventanas.

Para obtener más información sobre cómo encontrar usuarios en el directorio o sobre cómo realizar tareas de control de llamada mediante las entradas de directorio, consulte el apartado "Uso de la ventana Directorio" en la página 6-1 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Sugerencia Si desea cambiar el tamaño de las ventanas, haga clic en los botones de maximizar y minimizar de la esquina superior derecha, o bien, arrastre la flecha que aparece al pasar el puntero del mouse sobre el borde externo de la ventana.

Para cambiar el tamaño de las columnas, arrastre la flecha que aparece al pasar el puntero del mouse sobre el borde externo de la columna.

Barra de menús

Desde la barra de menús es posible trabajar en línea o fuera de línea, desconectarse, editar teclas de método abreviado, cambiar el tamaño del texto y el esquema de color de la consola, realizar tareas de control de llamada y recibir ayuda en línea. Para obtener información sobre cómo usar las opciones de menú, consulte el apartado "Uso de la barra de menús" en la página 3-1.

Barra de herramientas Control de llamada

En la barra de herramientas Control de llamada se muestra un conjunto de botones que permiten a la operadora realizar las tareas de control de llamada más comunes. La consola de operadora activará los botones de la barra de herramientas Control de llamadas sólo cuando se puedan realizar tareas mediante estos botones. Al hacer clic en un botón, se activan automáticamente las opciones de menú correspondientes en la barra de menús o en el menú contextual.

Consulte la Tabla 1-2, donde se muestran las tareas de control de llamada y sus botones correspondientes:

Tabla 1-2 Barra de herramientas Control de llamada

Botones de control de llamada	Tareas de control de llamada
	Fuera de línea/En línea **Nota** La función de este botón de control de llamada se alterna para así poder realizar las dos tareas de control de llamada haciendo clic en el mismo botón. Consulte los apartados siguientes para obtener más información: • Estados En línea y Fuera de línea, en la página 1-15 • Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida, en la página 1-17
	Marcar Consulte el apartado “Realización de llamadas” en la página 2-3 para obtener más información.
	Responder Consulte el apartado “Respuesta de llamadas” en la página 2-2 para obtener más información.
	Colgar Consulte el apartado “Finalización de llamadas” en la página 2-4 para obtener más información.

Tabla 1-2 Barra de herramientas Control de llamada (continuación)

Botones de control de llamada	Tareas de control de llamada
	Retener/Reanudar **Nota** La función de este botón de control de llamada se alterna para así poder realizar las dos tareas de control de llamada haciendo clic en el mismo botón. Consulte los apartados siguientes para obtener más información: • Colocación de llamadas en espera, en la página 2-5 • Recuperación de llamadas en espera (Reanudar), en la página 2-6
	Aparcar **Nota** Sólo podrá realizar esta tarea de control de llamada si el servidor Cisco CallManager asociado a la consola de operadora utiliza la versión 3.3 o posterior de Cisco CallManager. Este icono aparece en la barra de herramientas Control de llamada sólo si la versión que se está usando es compatible con la versión 3.3 de Cisco CallManager. Consulte el apartado "Aparcamiento de llamadas" en la página 2-11 para obtener más información.
	Transferencia Consulte el apartado "Transferencia de llamadas" en la página 2-7 para obtener más información.

Tabla 1-2 Barra de herramientas Control de llamada (continuación)

Botones de control de llamada	Tareas de control de llamada
	Transferencia con consulta Consulte el apartado "Realización de transferencias con consulta (supervisadas)" en la página 2-8 para obtener más información.
	Conferencia Consulte el apartado "Inicio de conferencias" en la página 2-9 para obtener más información.

Para obtener información sobre cómo realizar tareas de control de llamada mediante estos botones, consulte el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

La ubicación de la barra de herramientas puede cambiarse en cualquier momento. Entre las distintas opciones se incluyen:

- Izquierda: la barra de herramientas se sitúa debajo y a la izquierda de la ventana de Cisco CallManager Attendant Console.
- Arriba: la barra de herramientas se sitúa entre la barra de menús y la ventana Control de llamada.
- Derecha: la barra de herramientas se sitúa debajo y a la derecha de la ventana de Cisco CallManager Attendant Console.
- Abajo: la barra de herramientas se sitúa a lo largo de la parte inferior, en la esquina izquierda de la ventana de Cisco CallManager Attendant Console, debajo de la barra de estado.

Sugerencia Si no recuerda la función de un botón, pase el puntero del mouse sobre él para que aparezca el texto de información sobre herramientas.

Para cambiar la ubicación donde aparece la barra de herramientas en la ventana, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic con el botón secundario del mouse en la barra de herramientas Control de llamada y, a continuación, elija **Posición**.

Paso 2 De la siguiente lista, elija la posición en la que desee que se muestre la barra de herramientas:

- Izquierda
- Arriba
- Derecha
- Abajo

La posición de la barra de herramientas habrá cambiado.

Menús contextuales

Las ventanas incluyen un conjunto de menús contextuales que aparecen al hacer clic en ellas con el botón secundario del mouse. Estos menús permiten realizar distintas tareas, como agregar entradas de marcación rápida o cambiar el tamaño del texto.

Barra de estado

En la barra de estado se muestra la siguiente información:

- El icono de primer plano.

  En la Figura 1-2 se muestra el icono de primer plano.

Figura 1-2 Icono de primer plano

  Cuando la ventana Control de llamada se encuentra minimizada o detrás de otra ventana, el icono de primer plano, situado en la esquina inferior derecha de la barra de estado, permite mostrar rápidamente la ventana Control de llamada en caso de que reciba una llamada entrante.

- El icono de estado Fuera de línea/En línea.
- La dirección IP o nombre de host del servidor asociado a la consola de operadora.

Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez

Al iniciar por primera vez Cisco CallManager Attendant Console es necesario introducir o comprobar información en el cuadro de diálogo Configuración. El administrador del sistema es quien proporciona esta información.

Para iniciar Cisco CallManager Attendant Console, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga doble clic en el icono de Cisco CallManager Attendant Console del escritorio o elija **Inicio > Programas > Cisco CallManager Attendant Console**.

En la Figura 1-3 se muestra el icono de Cisco CallManager Attendant Console.

Figura 1-3 Icono de Cisco CallManager Attendant Console

Paso 2 Se abrirá el cuadro de diálogo Configuración. En la ficha Básica, deberá introducir la siguiente información:

- Dirección IP o nombre de host del servidor.
- Número de directorio de su teléfono.

Paso 3 Si el administrador del sistema se lo indica, haga clic en la ficha **Avanzada**.

El administrador del sistema es quien proporciona la información que debe introducirse en los campos y en las casillas de verificación que aparecen.

Paso 4 En el campo Ruta del archivo de directorio local, introduzca, si lo desea, una nueva ruta para el archivo de directorio local.

Nota El archivo de directorio local, definido como el archivo de lista de usuario, proporciona la información de directorio que se muestra en las ventanas.

Paso 5 Si desea cambiar el nombre de host o la dirección IP del servidor de procesamiento de llamadas, introduzca la información pertinente en el campo Dirección IP o Nombre de host del servidor de procesamiento de llamadas.

Paso 6 Después de introducir la información, haga clic en **Guardar**.

Ahora ya puede iniciar sesión y trabajar en línea.

Estados En línea y Fuera de línea

Si desea iniciar sesión, trabajar en línea y manejar llamadas, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Si aún no lo ha hecho, haga doble clic en el icono de Cisco CallManager Attendant Console del escritorio o elija **Inicio** > **Programas** > **Cisco CallManager Attendant Console**.

Paso 2 Cuando el sistema se lo solicite, introduzca su nombre de usuario y contraseña de la consola de operadora en el cuadro de diálogo de inicio de sesión.

Sugerencia Para guardar esta información y, de este modo, evitar tener que introducirla cada vez que inicie sesión en la consola de operadora, active la casilla de verificación Recordar ID de usuario y contraseña.

Paso 3 La primera vez que inicie sesión en la consola de operadora, el texto del cuadro de diálogo de inicio de sesión aparecerá en inglés. En el cuadro de lista desplegable Idioma, elija el idioma en que desee que se muestre la interfaz de usuario.

Sugerencia Para revisar o cambiar parámetros de la configuración asociados a la consola de operadora, haga clic en el botón Configuración.

Paso 4 Haga clic en **Iniciar sesión**.

Cisco CallManager Attendant Console comprobará la información proporcionada por el administrador del sistema en el cuadro de diálogo Configuración.

Una vez que inicie sesión, podrá utilizar Cisco CallManager Attendant Console para responder, realizar y manejar llamadas, así como para ver el estado de la línea, usar el directorio y para configurar y utilizar entradas de marcación rápida.

Es necesario que tenga asignado un ID de usuario y contraseña para Cisco CallManager Attendant Console. Póngase en contacto con el administrador del sistema si no consigue iniciar sesión.

Nota La consola de operadora guarda el nombre de usuario de la operadora que usó la consola en el PC por última vez.

Paso 5 En la barra de herramientas Control de llamada, haga clic en el botón **En línea**, o bien, elija **Archivo** > **En línea**.

Cuando empiece a trabajar en línea, el color de las flechas del botón cambiarán de verde a rojo y la opción de menú En línea se transformará en Fuera de línea. La barra de estado situada en la parte inferior de la consola indica que se encuentra en línea.

Cisco Telephony Call Dispatcher recibe un aviso de que se encuentra disponible para recibir llamadas.

Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida

Si va a dejar de utilizar Cisco CallManager Attendant Console, cambie el estado a Fuera de línea, de modo que Cisco Telephony Call Dispatcher sepa que no se encuentra disponible para manejar llamadas.

- Si no puede manejar llamadas durante un periodo de tiempo corto, haga clic en el botón **Fuera de línea** de la barra de herramientas Control de llamada, o bien, elija **Archivo** > **Fuera de línea**.
- Cuando desee volver a manejar llamadas, haga clic en el botón **En línea** de la barra de herramientas Control de llamada, o bien, elija **Archivo** > **En línea**.
- Para salir completamente de Cisco CallManager Attendant Console y cerrar la ventana de la aplicación, elija **Archivo** > **Cerrar sesión** o **Archivo** > **Salir**.

Nota Tenga en cuenta que los botones y opciones de menú En línea/Fuera de línea son contextuales. Si se encuentra en línea, aparecerá el botón y la opción de menú Fuera de línea. Si se encuentra fuera de línea, aparecerá el botón y la opción de menú En línea.

Manejo de llamadas

Para responder, marcar y transferir llamadas mediante Cisco CallManager Attendant Console es posible utilizar el mouse, las teclas de método abreviado o el teléfono IP de Cisco asociado a Cisco CallManager Attendant Console.

En este capítulo se describen las siguientes acciones:

- Respuesta de llamadas, en la página 2-2
- Realización de llamadas, en la página 2-3
- Finalización de llamadas, en la página 2-4
- Colocación de llamadas en espera, en la página 2-5
- Recuperación de llamadas en espera (Reanudar), en la página 2-6
- Transferencia de llamadas, en la página 2-7
  - Realización de transferencias no supervisadas, en la página 2-7
  - Realización de transferencias con consulta (supervisadas), en la página 2-8
- Inicio de conferencias, en la página 2-9
- Aparcamiento de llamadas, en la página 2-11
- Uso de teclas predeterminadas de método abreviado, en la página 2-12

Respuesta de llamadas

Cuando Cisco Attendant Console recibe una llamada entrante, ésta se muestra en el panel Detalles de llamada de la ventana Control de llamada. Desde la ventana Control de llamada se pueden responder llamadas mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús o el mouse.

Nota No es posible responder llamadas desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.

Siga uno de estos métodos para responder llamadas. Con todos los métodos se consigue el mismo resultado, por lo que pueden usarse indistintamente.

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Responder** en el menú contextual.
- Haga clic en el botón **Responder** de la barra de herramientas Control de llamada.
- En el menú Acciones, elija **Responder**.
- Pulse las teclas **Ctrl + A** en el teclado del PC.
- En la ventana Control de llamada, haga doble clic en la llamada.
- Utilice el mouse para arrastrar la llamada resaltada hasta el botón **Responder**.
- Use el teléfono IP de Cisco para responder las llamadas (por ejemplo, pulse el botón de línea con la llamada entrante, o bien, pulse la tecla programada Responder).

Nota Al responder una nueva llamada, automáticamente se ponen en espera las llamadas activas.

Realización de llamadas

Las llamadas pueden realizarse cuando hay una línea disponible en la ventana Control de llamada. Es posible realizar llamadas desde cualquier ventana mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús y el mouse.

Siga uno de estos métodos para realizar llamadas. Con todos los métodos se consigue el mismo resultado, por lo que pueden usarse indistintamente.

- En las ventanas Marcaciones rápidas o Directorio, haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada y, a continuación, elija **Marcar** en el menú contextual.
- Haga clic en la entrada de directorio o de marcación rápida y, a continuación, lleve a cabo una de estas tareas:
  - Haga clic en el botón **Marcar** de la barra de herramientas Control de llamada.
  - En el menú Acciones, elija **Marcar**.
  - Use el mouse para arrastrar la entrada hasta el botón **Marcar** de la barra de herramientas Control de llamada, hasta el panel Detalles de llamada, o hasta el botón de **línea de la operadora** de la barra de herramientas Control de llamada.
  - Pulse **Ctrl + D** en el teclado del PC.
- Haga doble clic en la entrada del directorio y el número se marcará automáticamente.
- Haga doble clic en la entrada de marcación rápida y el número se marcará automáticamente.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para marcar el número.
- Utilice el teclado numérico situado en la parte derecha del teclado del PC para marcar el número y, a continuación, pulse **Intro**.

Finalización de llamadas

Cuando en Cisco Attendant Console se desconecta una llamada, ésta desaparece del panel Detalles de llamada de la ventana Control de llamada. Desde la ventana Control de llamada pueden desconectarse llamadas mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús y el mouse.

Nota No es posible finalizar llamadas desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.

Siga uno de estos métodos para finalizar (desconectar) llamadas activas en la ventana Control de llamada. Con todos los métodos se consigue el mismo resultado, por lo que pueden usarse indistintamente.

- En la ventana Control de llamada, haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y, a continuación, elija **Colgar** en el menú contextual.
- Haga clic en el botón **Colgar** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Haga clic en el botón de **línea de la operadora** situado en la esquina superior derecha de la ventana Control de llamada que indica el número de directorio del teléfono IP de Cisco.
- Pulse **Ctrl + H** en el teclado del PC.
- En el menú Acciones, elija **Colgar**.
- Utilice el mouse para arrastrar la llamada activa hasta el botón **Colgar**.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para finalizar la llamada (por ejemplo, levante y cuelgue el auricular, o bien, pulse la tecla programada FinLlam.).

Colocación de llamadas en espera

Es posible poner una llamada activa en espera para poder atender otra llamada entrante o comprobar la disponibilidad de la persona a quien deseamos transferir la llamada. Cuando ponga una llamada en espera en la ventana Control de llamada, aparecerá el icono de retener en el área de estado de línea y el icono de activo en el botón de línea de la operadora.

Desde la ventana Control de llamada pueden ponerse llamadas en espera mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús o el mouse.

Nota No es posible poner llamadas en espera desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.

Siga uno de estos métodos para poner llamadas en espera. Con todos los métodos se consigue el mismo resultado, por lo que pueden usarse indistintamente.

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada activa y elija **Retener** en el menú contextual.
- En la ventana Control de llamada, haga clic en la llamada y, a continuación, lleve a cabo una de las siguientes tareas:
  - Haga clic en el botón **Retener** de la barra de herramientas Control de llamada.
  - Pulse **Ctrl + L** en el teclado del PC.
  - En el menú Acciones, elija **Retener**.
- Utilice el mouse para arrastrar la llamada activa hasta el botón **Retener**.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para poner la llamada en espera (por ejemplo, pulse la tecla programada Retener).

Recuperación de llamadas en espera (Reanudar)

Al recuperar una llamada en espera, la persona que llama vuelve a conectarse con la operadora. Al recuperar una llamada en espera en la ventana Control de llamada, aparecerá el icono de activo en el área de estado de línea y el icono de activo en el botón de línea de la operadora.

Desde la ventana Control de llamada pueden recuperarse llamadas en espera mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús o el mouse.

Nota No es posible recuperar llamadas en espera desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.

Siga uno de estos métodos para recuperar llamadas. Con todos los métodos se consigue el mismo resultado, por lo que pueden usarse indistintamente.

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que se encuentre en espera y, a continuación, elija **Reanudar** en el menú contextual.
- Haga clic en la llamada en espera y, a continuación, lleve a cabo una de las siguientes tareas:
  - Haga clic en el botón **Reanudar** de la barra de herramientas Control de llamada.
  - Pulse **Ctrl + L** en el teclado del PC.
  - En el menú Acciones, elija **Reanudar**.
- Mediante el mouse, arrastre la llamada en espera hasta el botón **Reanudar** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para recuperar la llamada en espera.

Transferencia de llamadas

Al transferir una llamada activa, la persona que llama se conecta con la persona que haya designado la operadora. Cisco CallManager Attendant Console permite realizar transferencias no supervisadas y transferencias con consulta (supervisadas), tal y como se describe en los apartados siguientes.

Es posible realizar transferencias no supervisadas y con consulta (supervisadas) desde cualquier ventana mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús y el mouse.

Nota Las transferencias pueden realizarse desde cualquier ventana.

Realización de transferencias no supervisadas

En las transferencias no supervisadas no es posible consultar con quien recibirá la llamada antes de transferirla.

Para realizar una llamada no supervisada, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Lleve a cabo una de estas tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia** en el menú contextual.
- Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón **Transferencia** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia** en el menú Acciones.
- Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse **Ctrl + X**.

Paso 2 Cuando se abra el cuadro de diálogo, introduzca el número al que desee transferir la llamada.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar**.

El cuadro de diálogo se cerrará y se habrá llevado a cabo la transferencia no supervisada.

Sugerencia Si lo prefiere, puede realizar la transferencia no supervisada arrastrando la llamada hasta la entrada de marcación rápida o de directorio. También es posible hacer clic con el botón secundario del mouse en la entrada y, a continuación, elegir **Transferencia** en el menú contextual.

Realización de transferencias con consulta (supervisadas)

En este tipo de transferencias es posible consultar con quien recibirá la llamada antes de transferirla.

Para realizar una transferencia con consulta, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Lleve a cabo una de estas tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú contextual.
- Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón **Transferencia con consulta** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú Acciones.
- Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse **Ctrl + T**.

Paso 2 Cuando se abra el cuadro de diálogo, introduzca el número al que desee transferir la llamada.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar**.

La llamada de la ventana Control de llamada pasará al estado de espera.

Paso 4 Pregunte al usuario si puede transferirle la llamada.

Paso 5 Para transferir la llamada en espera, lleve a cabo uno de los métodos descritos en el Paso 1.

Para recuperar una llamada en espera que no desee transferir, finalice la consulta con el usuario al que quería transferir la llamada y, a continuación, tras hacer clic en la llamada en espera, lleve a cabo uno de los métodos descritos en el apartado "Recuperación de llamadas en espera (Reanudar)" en la página 2-6.

Sugerencia Para realizar una transferencia con consulta también puede hacer clic con el botón secundario del mouse en la entrada de marcación rápida o de directorio y, seguidamente, elegir **Transferencia con consulta** en el menú contextual.

Inicio de conferencias

Como controlador de la conferencia, Cisco CallManager Attendant Console le permite realizar conferencias que no se hayan programado con antelación. En las conferencias ad hoc, deberá llamar a cada participante y agregarlo a la conferencia.

Es posible iniciar conferencias ad hoc desde cualquier ventana mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús y el mouse.

Nota Se puede iniciar una conferencia ad hoc desde cualquier ventana.

Si desea iniciar una conferencia ad hoc desde Cisco CallManager Attendant Console, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en la llamada apropiada.

Paso 2 Lleve a cabo una de estas tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Conferencia** en el menú contextual.
- Haga clic en el botón **Conferencia** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Elija **Acciones** > **Conferencia**.
- Pulse **Ctrl + C** en el teclado del PC.

Una vez realizadas las tareas anteriores, la llamada se pondrá en espera.

Paso 3 Lleve a cabo una de estas tareas:

- Utilice el teclado numérico para introducir el número de destino al que desee llamar para iniciar la conferencia.
- Arrastre la entrada de marcación rápida o de directorio hasta el botón **Conferencia**.

Paso 4 Lleve a cabo uno de los métodos descritos en el Paso 2 para realizar la tarea de control de llamada.

La conferencia ya habrá comenzado.

Aparcamiento de llamadas

Nota Sólo es posible realizar esta tarea de control de llamada si el servidor Cisco CallManager asociado a la consola de operadora utiliza la versión 3.3 o posterior de Cisco CallManager. Este icono aparece en la barra de herramientas Control de llamada sólo si la versión que se está usando es compatible con la versión 3.3 de Cisco CallManager.

Mediante la función de aparcar llamadas es posible poner las llamadas en espera, permitiendo, de este modo, que otro teléfono del sistema las pueda recuperar. Por ejemplo, si está atendiendo una llamada activa en su teléfono, podría aparcarla en la extensión 1234. De este modo, alguien, desde otro teléfono del sistema, podrá recuperar la llamada marcando 1234.

Para aparcar llamadas, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Lleve a cabo una de estas tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Aparcar** en el menú contextual.
- Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, haga clic en el botón **Aparcar** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Aparcar** en el menú Acciones.
- En el teclado del PC, pulse **Ctrl + P**.

El número de directorio donde se ha aparcado la llamada aparecerá en un cuadro de diálogo.

Paso 2 Póngase en contacto con el usuario que vaya a recuperar la llamada aparcada.

Uso de teclas predeterminadas de método abreviado

Las teclas de método abreviado configuradas para Cisco CallManager Attendant Console permiten realizar las tareas de control de llamada de una forma eficaz. Consulte la Tabla 2-1 para conocer las teclas de método abreviado:

Tabla 2-1 Teclas de método abreviado

Resultado deseado	Acción realizada
Responder llamadas	Ctrl + A
Realizar llamadas	Ctrl + D
Finalizar llamadas	Ctrl + H
Poner llamadas en espera	Ctrl + L
Recuperar llamadas en espera (Reanudar)	Ctrl + L
Aparcar llamadas	Ctrl + P
Realizar transferencias no supervisadas	Ctrl + X
Realizar transferencias con consulta (supervisadas)	Ctrl + T
Iniciar conferencias	Ctrl + C

Nota Es posible cambiar las teclas de método abreviado siguiendo el criterio de la operadora. Consulte el apartado "Uso de la barra de menús" en la página 3-1 para obtener más información.

Uso de la barra de menús

En este apartado se tratan los siguientes temas:

- Uso del menú Archivo, en la página 3-1
- Uso del menú Edición, en la página 3-2
- Uso del menú Ver, en la página 3-5
- Uso del menú Acciones, en la página 3-7
- Uso del menú Ayuda, en la página 3-8

Uso del menú Archivo

Desde el menú Archivo, es posible cambiar el estado a En línea y Fuera de línea, desconectarse y salir del programa. Para obtener información detallada sobre cómo realizar estas tareas, consulte los siguientes apartados:

- Estados En línea y Fuera de línea, en la página 1-15
- Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida, en la página 1-17

Uso del menú Edición

Desde el menú Edición es posible crear teclas personalizadas de método abreviado, agregar, modificar y eliminar grupos y entradas de marcación rápida y, por último, ver y revisar parámetros de configuración (tarea opcional). Consulte los siguientes apartados:

- Creación y edición de teclas de método abreviado, en la página 3-2
- Creación, edición y eliminación de grupos y entradas de marcación rápida, en la página 3-3
- Visualización y edición de la configuración, en la página 3-4

Creación y edición de teclas de método abreviado

Cisco CallManager Attendant Console permite crear y modificar teclas de método abreviado según sus especificaciones, las cuales se guardarán al salir de la consola de operadora. Es posible crear teclas de método abreviado para todas las opciones disponibles en la barra de menús.

Para crear y modificar teclas de método abreviado, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 En el menú Edición, elija **Teclas de método abreviado**.

Paso 2 En la lista situada en el área Comandos del cuadro de diálogo, elija el comando para el que desee crear o modificar una tecla de método abreviado.

Paso 3 En el campo Tecla, introduzca la combinación de teclas que desee usar como método abreviado.

Paso 4 Active la casilla de verificación **CTRL**, **MAYÚS** o **ALT** (o una combinación de ellas).

Paso 5 Haga clic en **Guardar**, **Guardar y cerrar**, o bien, en **Cancelar**.

Nota Si hace clic en Guardar, podrá seguir creando y modificando más teclas de método abreviado.

Después de cerrarse el cuadro de diálogo, la tecla de método abreviado aparecerá junto a la opción de menú. También se mostrará por encima del campo Tecla cuando elija el comando en el área Comandos del cuadro de diálogo.

Creación, edición y eliminación de grupos y entradas de marcación rápida

Para obtener información sobre cómo crear, editar y eliminar grupos y entradas de marcación rápida mediante el menú Edición, consulte el apartado "Uso de la ventana Marcaciones rápidas" en la página 5-1.

Visualización y edición de la configuración

Desde el menú Edición, usted o el administrador del sistema podrá cambiar los parámetros de configuración que afecten a su capacidad para usar Cisco CallManager Attendant Console. Estos parámetros permiten a la consola de operadora interactuar con el servidor de la consola y el directorio, el cual proporciona toda la información contenida en la ventana Directorio.

Cisco recomienda cambiar estos parámetros sólo si así lo aconseja el administrador del sistema.

Para ver y editar los parámetros de configuración, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 En el menú Edición, elija **Configuración**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Configuración de Attendant.

En la ficha Básica aparecerá la dirección IP o el nombre de host del servidor al que está conectado, el número de directorio asociado con el teléfono IP de Cisco IP y la dirección MAC de su teléfono. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información sobre estos parámetros de configuración.

Cisco recomienda no cambiar estos parámetros, a menos que así lo aconseje el administrador del sistema.

Paso 2 Haga clic en la ficha **Avanzada**.

El administrador del sistema es quien proporciona la información que debe introducirse en los campos y en las casillas de verificación que aparecen.

Paso 3 En el campo Ruta del archivo de directorio local, introduzca, si lo desea, una nueva ruta para el archivo de directorio local.

Nota El archivo de directorio local, definido como el archivo de lista de usuario, proporciona la información de directorio que se muestra en las ventanas.

Paso 4 Si desea cambiar el nombre de host o la dirección IP del servidor de procesamiento de llamadas, introduzca la información pertinente en el campo Dirección IP o Nombre de host del servidor de procesamiento de llamadas.

Paso 5 Si desea activar la traza, active la casilla de verificación **Activar traza**. La activación de esta casilla garantiza que cualquier problema que surja podrá solucionarse.

Paso 6 Haga clic en **Guardar** o en **Cancelar**.

Se cerrará el cuadro de diálogo Configuración de Attendant.

Uso del menú Ver

Desde el menú Ver, es posible cambiar el tamaño del texto que se muestra en las ventanas y el color que aparece en la consola. Consulte los siguientes apartados:

- Cambio del tamaño del texto, en la página 3-5
- Cambio de los esquemas de color, en la página 3-6
- Elección del esquema de ventanas predeterminado, en la página 3-7

Cambio del tamaño del texto

Cisco CallManager Attendant Console permite cambiar el tamaño del texto para que se ajuste a sus especificaciones. Es posible cambiar el tamaño del texto que aparece en todas las ventanas o en una ventana determinada.

Para cambiar el tamaño del texto que aparece en las ventanas, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Realice, según sus preferencias, una de estas tareas:

- Para cambiar el tamaño del texto que aparece en todas las ventanas, elija **Tamaño del texto** en el menú Ver.
- Para cambiar el tamaño del texto que aparece en una ventana determinada, haga clic con el botón secundario del mouse en ella y, a continuación, elija **Tamaño del texto** en el menú contextual.

Paso 2 Elija una de estas opciones:

- Mayor
- Grande
- Mediano
- Menor
- Pequeño

El tamaño del texto de las ventanas habrá cambiado.

Cambio de los esquemas de color

Cisco CallManager Attendant Console permite cambiar el esquema de color para que se ajuste a sus especificaciones. La primera vez que se utiliza la consola de operadora, aparece el esquema de color predeterminado (blanco y azul).

Si desea cambiar el esquema de color predeterminado, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 En el menú Ver, elija **Esquemas de color**.

Paso 2 Elija una de estas opciones:

- Predeterminado (azul y blanco)
- Marrón
- Verde esmeralda
- Gris
- Contraste (blanco sobre fondo gris claro)

El esquema de color de la consola de operadora habrá cambiado.

Elección del esquema de ventanas predeterminado

Cisco CallManager Attendant Console permite maximizar y minimizar todas las ventanas. Al cambiar el esquema de ventanas al predeterminado, la ventana de Cisco CallManager Attendant Console se encoge, encerrando en ella las tres ventanas (la barra de menús, la barra de herramientas Control de llamada y la barra de estado). Los cambios efectuados en el tamaño del texto o en el esquema de color permanecerán después de elegir la opción Esquema de ventanas predeterminado.

Nota Si minimiza una ventana antes de elegir la opción Esquema de ventanas predeterminado, ésta se maximizará después de hacer la elección.

Si efectúa cambios en el tamaño del texto o en el esquema de color antes de haber elegido la opción Esquema de ventanas predeterminado, dichos cambios se mantendrán tras la elección.

Si desea cambiar el esquema de ventanas al predeterminado, elija **Edición** > **Esquema de ventanas predeterminado**.

Uso del menú Acciones

Desde el menú Acciones es posible realizar tareas de control de llamadas. Para obtener información sobre cómo realizar tareas de control de llamada mediante el menú Acciones, consulte el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Nota Sólo aparecerán las opciones activadas que estén disponibles. Las opciones desactivadas no pueden utilizarse.

Uso del menú Ayuda

Cisco CallManager Attendant Console proporciona ayuda en línea y la posibilidad de tener fácil acceso a los complementos más recientes de la consola de operadora para así mantenerla actualizada. Si, al iniciar sesión, recibe un mensaje en el que se indica que no tiene acceso al servidor, deberá actualizar la consola de operadora a la versión que esté disponible mediante Cisco CallManager Administration. Una vez que empiece el proceso de actualización a través del menú Ayuda, póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener información sobre cómo completar este proceso.

Para obtener ayuda en línea y la versión de la consola y del servidor, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Para obtener ayuda en línea, elija **Ayuda > Ayuda de Cisco CallManager Attendant Console**.

Aparecerá la ayuda en línea.

Paso 2 Elija **Ayuda > Acerca de Cisco CallManager Attendant Console**, y lleve a cabo una de las siguientes tareas:

- Obtenga la versión de la consola de operadora y el servidor asociado con ésta.

  Nota Cuando obtenga las versiones, haga clic en **Aceptar**.

- Actualice la consola de operadora a la versión más reciente.

  Nota Cuando el sistema pregunte si desea actualizar la consola, haga clic en **Sí**. Espere a que se cargue la ventana de instalación de Cisco CallManager Attendant Console y, a continuación, siga las instrucciones de las ventanas hasta completar la actualización. También puede ponerse en contacto con el administrador del sistema para obtener información sobre cómo realizar esta tarea.

Uso de la ventana Control de llamada

Al realizar o responder una llamada, en el panel Detalles de llamada de la ventana Control de llamada se mostrará el estado de la línea, el número de directorio de la llamada entrante, el nombre de la persona (si está disponible), el número de directorio de la operadora y el tiempo transcurrido.

En este capítulo se describen los siguientes temas:

- Realización de llamadas desde la ventana Control de llamada, en la página 4-2
- Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada, en la página 4-2

Realización de llamadas desde la ventana Control de llamada

Para realizar una llamada desde la ventana Control de llamada, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en el botón de **línea de la operadora**, situado en la esquina superior derecha, que indica el número de directorio del teléfono IP de Cisco que supervisa Cisco CallManager Attendant Console.

Paso 2 En el cuadro de diálogo, introduzca el número que desee marcar.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** o en **Cancelar**.

Sugerencia Para realizar una llamada a una entrada de marcación rápida o de directorio, arrastre dicha entrada hasta el botón de línea de la operadora situado en la esquina superior derecha de la ventana Control de llamada.

Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada

En la Tabla 4-1 se describen las tareas de control de llamada que afectan a las llamadas de la ventana Control de llamada. Para obtener más información sobre la realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada, consulte el apartado “Manejo de llamadas” en la página 2-1.

Tabla 4-1 Tabla de referencia rápida

Resultado deseado	Acción realizada
Responder llamadas	Para responder una llamada, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Responder** en el menú contextual. • Haga clic en el botón **Responder** de la barra de herramientas Control de llamada. • En el menú Acciones, elija **Responder**. • Pulse las teclas **Ctrl + A** en el teclado del PC. • En la ventana Control de llamada, haga doble clic en la llamada. • Utilice el mouse para arrastrar la llamada resaltada hasta el botón **Responder**. • Use el teléfono IP de Cisco para responder las llamadas (por ejemplo, pulse el botón de línea con la llamada entrante, o bien, pulse la tecla programada Responder).
Realizar llamadas	Para realizar una llamada, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Haga clic en el botón **Marcar** de la barra de herramientas Control de llamada. • En el menú Acciones, elija **Marcar**. • Arrastre, mediante el mouse, la entrada de marcación rápida o de directorio hasta el botón **Marcar** de la barra de herramientas Control de llamada, el panel Detalles de llamada, o el botón de **línea de la operadora** de la ventana Control de llamada. • Pulse **Ctrl + D** en el teclado del PC. • Utilice el teléfono IP de Cisco para marcar el número. • Utilice el teclado numérico situado en la parte derecha del teclado del PC para marcar el número y, a continuación, pulse **Intro**.

Tabla 4-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Finalizar llamadas	Para finalizar una llamada, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • En la ventana Control de llamada, haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y, a continuación, elija **Colgar** en el menú contextual. • Haga clic en el botón **Colgar** de la barra de herramientas Control de llamada. • En la esquina superior derecha de la ventana Control de llamada, donde se indica el número de directorio del teléfono IP de Cisco, haga clic en el botón de **línea de la operadora**. • Pulse **Ctrl + H** en el teclado del PC. • En el menú Acciones, elija **Colgar**. • Utilice el mouse para arrastrar la llamada activa hasta el botón **Colgar**. • Utilice el teléfono IP de Cisco para finalizar la llamada (por ejemplo, levante y cuelgue el auricular, o bien, pulse la tecla programada FinLlam.).
Poner llamadas en espera	Para poner una llamada en espera, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada activa y elija **Retener** en el menú contextual. • En la ventana Control de llamada, haga clic en la llamada y, a continuación, lleve a cabo una de las siguientes tareas: – Haga clic en el botón **Retener** de la barra de herramientas Control de llamada. – Pulse **Ctrl + L** en el teclado del PC. – En el menú Acciones, elija **Retener**. • Utilice el mouse para arrastrar la llamada activa hasta el botón **Retener**. • Utilice el teléfono IP de Cisco para poner la llamada en espera (por ejemplo, pulse la tecla programada Retener).

Tabla 4-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Recuperar llamadas en espera (Reanudar)	Para recuperar una llamada en espera, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que se encuentre en espera y, a continuación, elija **Reanudar** en el menú contextual. • Haga clic en la llamada en espera y, a continuación, lleve a cabo una de las siguientes tareas: – Haga clic en el botón **Reanudar** de la barra de herramientas Control de llamada. – Pulse **Ctrl + L** en el teclado del PC. – En el menú Acciones, elija **Reanudar**. • Mediante el mouse, arrastre la llamada en espera hasta el botón **Reanudar** de la barra de herramientas Control de llamada. • Utilice el teléfono IP de Cisco para recuperar la llamada en espera.
Realizar transferencias no supervisadas	Para completar una transferencia no supervisada, siga este procedimiento: • Lleve a cabo una de estas tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia** en el menú contextual. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón **Transferencia** de la barra de herramientas Control de llamada. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia** en el menú Acciones. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse **Ctrl + X**. **Nota** Cuando se abra el cuadro de diálogo, introduzca el número al que desee transferir la llamada. Haga clic en **Aceptar**. **Sugerencia** Si lo prefiere, puede realizar la transferencia no supervisada arrastrando la llamada hasta la entrada de marcación rápida o de directorio. También es posible hacer clic con el botón secundario del mouse en la entrada y, a continuación, elegir **Transferencia** en el menú contextual.

Tabla 4-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Realizar transferencias con consulta (supervisadas)	Para completar una transferencia con consulta (supervisada), siga este procedimiento: • Lleve a cabo una de estas tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú contextual. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón **Transferencia con consulta** de la barra de herramientas Control de llamada. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú Acciones. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse **Ctrl + T**. **Nota** Cuando se abra el cuadro de diálogo, introduzca el número al que desee transferir la llamada. Haga clic en **Aceptar**. La llamada de la ventana Control de llamada pasará al estado de espera. • Pregunte al usuario si puede transferirle la llamada. • Para transferir la llamada en espera, lleve a cabo cualquiera de los métodos descritos al principio de esta columna. **Nota** Para recuperar una llamada en espera que no desee transferir, finalice la consulta con el usuario al que desee transferir la llamada. A continuación, haga clic en la llamada en espera y lleve a cabo uno de los métodos descritos en el apartado "Recuperación de llamadas en espera (Reanudar)" en la página 2-6.

Tabla 4-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Iniciar conferencias	Para iniciar una conferencia ad hoc, siga este procedimiento: • Haga clic en la llamada apropiada. • Lleve a cabo una de las siguientes tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Conferencia** en el menú contextual. – Haga clic en el botón **Conferencia** de la barra de herramientas Control de llamada. – Elija **Acciones** > **Conferencia**. – Pulse **Ctrl + C** en el teclado del PC. Una vez realizadas las tareas anteriores, la llamada se pondrá en espera. • Lleve a cabo una de estas tareas: – Utilice el teclado numérico para introducir el número de destino al que desee llamar para iniciar la conferencia. – Arrastre la entrada de marcación rápida o de directorio hasta el botón **Conferencia**. • Para completar la tarea de control de llamada, lleve a cabo uno de los métodos descritos al principio de esta columna.

Tabla 4-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Aparcar llamadas	**Nota** Sólo podrá aparcar una llamada cuando el servidor asociado a la consola de operadora cuente con Cisco CallManager versión 3.3 o posterior. Para aparcar una llamada, siga este procedimiento: • Lleve a cabo una de estas tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Aparcar** en el menú contextual. – Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, haga clic en el botón **Aparcar** de la barra de herramientas Control de llamada. – Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Aparcar** en el menú Acciones. – En el teclado del PC, pulse **Ctrl + P**. El número de directorio donde se ha aparcado la llamada aparecerá en un cuadro de diálogo. • Póngase en contacto con el usuario que vaya a recuperar la llamada aparcada.

Uso de la ventana Marcaciones rápidas

En este capítulo se describen las siguientes tareas:

- Adición de grupos de marcación rápida, en la página 5-2
- Cambio de nombre de grupos de marcación rápida, en la página 5-3
- Eliminación de grupos de marcación rápida, en la página 5-4
- Adición de entradas de marcación rápida, en la página 5-5
- Edición de entradas de marcación rápida, en la página 5-6
- Eliminación de entradas de marcación rápida, en la página 5-7
- Uso de las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada, en la página 5-8

Las entradas de marcación rápida se clasifican en grupos de marcación rápida, que aparecerán como fichas individuales en la ventana Marcaciones rápidas. Como las fichas se pueden apilar una delante de otra, podrá agregar tantos grupos como desee. También podrá agregar a cada grupo todas las entradas que desee.

Antes de utilizar las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada, deberá agregar al menos un grupo de marcación rápida e incluir en él por lo menos una entrada; o bien, puede cambiar el nombre de la ficha Grupo de muestra y, a continuación, agregar entradas. Para obtener más información, consulte el apartado “Cambio de nombre de grupos de marcación rápida” en la página 5-3.

Sugerencia Al hacer clic con el botón secundario del mouse en las fichas de la ventana Marcaciones rápidas, podrá rápidamente agregar el grupo de marcación rápida, editarlo o eliminarlo.

Adición de grupos de marcación rápida

Las entradas de marcación rápida se clasifican mediante su configuración en grupos de marcaciones rápidas. Por ejemplo, puede agregar un grupo de marcación rápida que se llame “Recursos humanos” e incluir en él miembros de esta categoría como entradas de marcación rápida.

Nota Podrá agregar tantos grupos de marcación rápida como desee, ya que Cisco CallManager Attendant Console permite apilar grupos, uno delante de otro, en la ventana Marcaciones rápidas.

Los grupos de marcación rápida no aparecen ordenados alfabéticamente, sino en el orden en que se hayan configurado en la ventana Marcaciones rápidas. Por ejemplo, si configura en primer lugar el grupo de marcación rápida “Recursos humanos” y, a continuación, configura el grupo “Desarrollo”, el grupo “Recursos humanos” aparecerá a la izquierda porque fue el primero que configuró.

Para agregar un grupo de marcación rápida a la ventana Marcaciones rápidas, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Lleve a cabo una de estas dos tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Nuevo grupo de marcación rápida** en el menú contextual.
- En el menú Edición, elija **Marcaciones rápidas > Nuevo grupo de marcación rápida**.

Paso 2 En el campo Nombre de grupo del cuadro de diálogo, introduzca el nombre del grupo y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

El cuadro de diálogo se cerrará automáticamente y la nueva ficha se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.

Paso 3 Ahora ya puede cambiar el nombre del grupo de marcación rápida, eliminar el grupo o agregarle entradas de marcación rápida.

Cambio de nombre de grupos de marcación rápida

Los nombres de los grupos de marcación rápida se pueden cambiar en cualquier momento y por cualquier motivo. Podrá cambiar el nombre del “Grupo de muestra” que aparece de forma automática en la ventana Marcaciones rápidas al iniciar una sesión con la consola de operadora.

Para cambiar el nombre de un grupo de marcación rápida, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en la ficha del grupo de marcación rápida cuyo nombre desee cambiar.

Paso 2 Lleve a cabo una de estas dos tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Cambiar nombre de grupo de marcación rápida** en el menú contextual.
- En el menú Edición, elija **Marcaciones rápidas** > **Cambiar nombre de grupo de marcación rápida**.

Paso 3 En el campo Nombre de grupo del cuadro de diálogo, introduzca el nombre del grupo y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

El cuadro de diálogo se cerrará automáticamente y la ficha con el nuevo nombre se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.

Eliminación de grupos de marcación rápida

Los grupos de marcación rápida se pueden eliminar en cualquier momento y por cualquier motivo. Sin embargo, tenga en cuenta que al eliminar un grupo de marcación rápida se eliminarán todas las entradas configuradas en dicho grupo.

Para eliminar un grupo de marcación rápida, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en la ficha del grupo de marcación rápida que desee eliminar.

Paso 2 Lleve a cabo una de estas dos tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Eliminar grupo de marcación rápida** en el menú contextual.
- En el menú Edición, elija **Marcaciones rápidas** > **Eliminar grupo de marcación rápida**.

Paso 3 Cuando el sistema pregunte si desea eliminar el grupo, haga clic en **Sí**, **No** o **Cancelar**.

Precaución Al hacer clic en Sí, se eliminarán todas las entradas de marcación rápida del grupo.

Cuando haga clic en Sí, la ficha desaparecerá de la ventana Marcaciones rápidas.

Sugerencia Al hacer clic en la ficha de marcación rápida, el nombre del grupo de marcación rápida aparecerá en la esquina superior izquierda de la ventana Marcaciones rápidas.

Adición de entradas de marcación rápida

Las entradas de marcación rápida incluyen el nombre, el número de teléfono y las notas sobre la persona que se haya agregado al grupo de marcación rápida. Al agregar entradas de marcación rápida, se podrá realizar y transferir llamadas, efectuar transferencias con consulta (supervisadas) e iniciar conferencias con la persona asociada a la entrada de marcación rápida.

Aunque no es necesario introducir información en el campo Notas, Cisco CallManager Attendant Console requiere que se introduzca un nombre y número de teléfono en cada entrada de marcación rápida.

Para agregar una entrada de marcación rápida a la ventana Marcaciones rápidas, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en la ficha de marcación rápida a la que desee agregar la entrada.

Paso 2 Lleve a cabo una de estas dos tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Agregar marcación rápida** en el menú contextual.
- En el menú Edición, elija **Marcaciones rápidas** > **Agregar marcación rápida**.

Paso 3 Cuando aparezca el cuadro de diálogo, introduzca el nombre, el número de teléfono y las notas que desee en los campos correspondientes.

Paso 4 Haga clic en **Guardar** o en **Guardar y cerrar**.

Nota Al hacer clic en Guardar, podrá agregar inmediatamente otra entrada al grupo de marcación rápida.

El cuadro de diálogo se cerrará y la entrada de marcación rápida se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.

Sugerencia Si lo prefiere, puede agregar una entrada de marcación arrastrando la entrada de directorio de la ventana Directorio a la ventana Marcaciones rápidas.

Edición de entradas de marcación rápida

Los nombres, números de teléfono y notas de las entradas de marcación rápida se pueden editar en cualquier momento y por cualquier motivo. Aunque no es necesario introducir información en el campo Notas, Cisco CallManager Attendant Console requiere que se introduzca un nombre y número de teléfono en cada entrada de marcación rápida.

Para editar un grupo de marcación rápida, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en la ficha de marcación rápida cuya entrada desee editar.

Paso 2 Haga clic en la entrada de marcación rápida que desee actualizar.

Paso 3 Lleve a cabo una de estas dos tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Editar marcación rápida** en el menú contextual.
- En el menú Edición, elija **Marcaciones rápidas > Editar marcación rápida**.

Paso 4 Cuando aparezca el cuadro de diálogo, edite el nombre, el número de teléfono o las notas que haya introducido en los campos correspondientes.

Paso 5 Para guardar la información, haga clic en **Guardar**.

El cuadro de diálogo se cerrará automáticamente y la entrada de marcación rápida actualizada se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.

Eliminación de entradas de marcación rápida

Las entradas de marcación rápida se pueden eliminar en cualquier momento y por cualquier motivo. Al eliminar una entrada de marcación rápida, eliminará toda la entrada, es decir, no podrá eliminar sólo determinados campos de la entrada. Si desea eliminar alguna nota, que es el único campo del que puede eliminar información, deberá editar la entrada de marcación rápida.

Al eliminar una entrada de marcación rápida no eliminará todo el grupo de marcación rápida. Para eliminar una entrada de marcación rápida, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en la ficha de marcación rápida cuya entrada desee eliminar.

Paso 2 Haga clic en la entrada de marcación rápida que desee eliminar.

Paso 3 Lleve a cabo una de estas dos tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Eliminar marcación rápida** en el menú contextual.
- En el menú Edición, elija **Marcaciones rápidas** > **Eliminar marcación rápida**.

Paso 4 Cuando el sistema pregunte si desea eliminar la entrada, haga clic en **Sí**, **No** o **Cancelar**.

Cuando haga clic en Sí, la entrada de marcación rápida desaparecerá de la ventana Marcaciones rápidas.

Ordenación de las entradas de los grupos de marcación rápida

Para ordenar las entradas de marcación rápida por nombre, haga clic en el encabezado Nombre de la ventana Marcaciones rápidas. La flecha hacia arriba que se muestra en el encabezado indica que las entradas están ordenadas de forma ascendente, mientras que la fecha hacia abajo indica que están ordenadas de forma descendente.

Uso de las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada

En la Tabla 5-1 se describen las tareas de control de llamada que podrá realizar mediante la ventana Marcaciones rápidas. Para obtener más información sobre el manejo de llamadas, consulte el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Tabla 5-1 Tabla de referencia rápida

Resultado deseado	Acción realizada
Responder llamadas	No se pueden responder las llamadas desde la ventana Marcaciones rápidas. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Realizar llamadas	Para realizar una llamada, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Arrastre, mediante el mouse, la entrada de marcación rápida hasta el botón **Marcar** de la barra de herramientas Control de llamada, el panel Detalles de llamada, o el botón de **línea de la operadora** de la ventana Control de llamada. • Para colocar una llamada en una entrada de marcación rápida, haga doble clic en la entrada. • Haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada de marcación rápida y elija **Marcar** en el menú contextual.

Tabla 5-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Finalizar llamadas	No se pueden finalizar llamadas desde la ventana Marcaciones rápidas. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Poner llamadas en espera	No se pueden poner llamadas en espera desde la ventana Marcaciones rápidas. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Recuperar llamadas en espera (Reanudar)	No se pueden recuperar llamadas en espera desde la ventana Marcaciones rápidas. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Realizar transferencias no supervisadas	Para completar una transferencia no supervisada, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Arrastre la llamada hasta una entrada de marcación rápida o de directorio. • Haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada y elija **Transferencia** en el menú contextual.

Tabla 5-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Realizar transferencias con consulta (supervisadas)	Para completar una transferencia con consulta (supervisada), siga este procedimiento: • Lleve a cabo una de estas tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú contextual. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón **Transferencia con consulta** de la barra de herramientas Control de llamada. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú Acciones. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse **Ctrl + T**. **Nota** Cuando se abra el cuadro de diálogo, introduzca el número al que desee transferir la llamada. Haga clic en **Aceptar**. La llamada de la ventana Control de llamada pasará al estado de espera. • Pregunte al usuario si puede transferirle la llamada. • Para completar la trasferencia con consulta, haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada de marcación rápida y elija **Transferencia con consulta** en el menú contextual.

Tabla 5-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Iniciar conferencias	Para iniciar una conferencia ad hoc, siga este procedimiento: • Haga clic en la llamada apropiada. • Lleve a cabo una de las siguientes tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Conferencia** en el menú contextual. – Haga clic en el botón **Conferencia** de la barra de herramientas Control de llamada. – Elija **Acciones** > **Conferencia**. – Pulse **Ctrl + C** en el teclado del PC. Una vez realizadas las tareas anteriores, la llamada se pondrá en espera. • Arrastre la entrada de marcación rápida o de directorio hasta el botón **Conferencia**. • Para completar la tarea de control de llamada, lleve a cabo uno de los métodos descritos al principio de esta columna.
Aparcar llamadas	No se pueden aparcar llamadas desde la ventana Marcaciones rápidas. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Uso de la ventana Directorio

Cisco CallManager Attendant Console proporciona un directorio, o listado, con las extensiones telefónicas de su compañía. Podrá utilizar este directorio para buscar números de directorio y realizar llamadas o para determinar si se está utilizando un teléfono.

El directorio de Cisco CallManager Attendant Console utiliza el directorio de usuario de Cisco CallManager o bien la lista de usuarios que ha especificado en la ficha Avanzada del cuadro de diálogo Configuración. Podrá localizar a cualquier usuario que esté identificado en el área de usuario de Cisco CallManager Administration. El administrador del sistema se encarga del mantenimiento del directorio de Cisco CallManager. Por tanto, si desea agregar personas o más información al directorio, pídale al administrador del sistema que actualice la base de datos.

La ventana Directorio proporciona la siguiente información:

- Estado: indica si la línea está inactiva, activa o es desconocida.
- Teléfono: muestra la extensión telefónica.
- Nombre, Apellidos y Departamento: muestra información adicional sobre una extensión telefónica. Si alguno de estos campos aparece en blanco significa que el administrador del sistema no ha proporcionado esa información en el área de usuario de Cisco CallManager Administration. El administrador del sistema deberá actualizar estos campos.

En este capítulo se tratan los siguientes temas:

- Localización de nombres específicos en el directorio, en la página 6-2
- Ordenación del directorio, en la página 6-3

- Reorganización de columnas, en la página 6-3
- Uso de las entradas de directorio para realizar tareas de control de llamada, en la página 6-3

Localización de nombres específicos en el directorio

Para localizar un determinado nombre en el directorio, utilice los campos Apellidos o Nombre, o el cuadro de lista desplegable Departamento. Para obtener acceso a una persona de forma rápida, utilice en primer lugar el cuadro de lista desplegable Departamento, si procede; a continuación, limite la búsqueda mediante los campos Apellidos y Nombre. Cuando introduzca información en los campos correspondientes, Cisco CallManager Attendant Console intentará localizar a la persona, aunque haya introducido sólo parte de la información. En cualquier momento podrá hacer clic en el botón Borrar para borrar las entradas de directorio que aparecen bajo los encabezados o en los campos.

Para localizar un determinado nombre en el directorio, siga este procedimiento:

Procedimiento

Paso 1 Para localizar a una persona, introduzca el nombre y los apellidos en los campos correspondientes, o bien, elija un departamento en **Seleccione uno** o en **Mostrar todos los usuarios** en el cuadro de lista desplegable Departamento.

Nota La opción Mostrar todos los usuarios estará disponible sólo cuando tenga menos de 1.000 usuarios en el directorio. Al elegir Seleccione uno, se mostrará un determinado departamento de la compañía.

Nota Una vez elegido el departamento, puede limitar la búsqueda introduciendo el nombre y los apellidos en los campos correspondientes.

Ejemplo 6-1 ***El directorio intentará encontrar la entrada conforme vaya introduciendo la información en los campos. Si desea localizar un usuario cuyos apellidos son "García Artacho", introduzca las letras "Gar" en el campo Apellidos para que el directorio se desplace hasta la entrada que más coincida con dichas letras.***

Paso 2 Para borrar todas las entradas de directorio que aparezcan, o borrar los apellidos y el nombre, haga clic en el botón **Borrar**.

Ordenación del directorio

En los encabezados del directorio se muestra el orden (ascendente o descendente) en que se encuentran las entradas de directorio. Para ordenar el directorio, haga clic en la flecha hacia arriba o hacia abajo de cualquiera de los encabezados de la ventana Directorio.

Reorganización de columnas

En cualquier momento y por cualquier motivo puede cambiar el orden en el que aparecen las columnas en la ventana Directorio. Para ello, arrastre el encabezado de la columna hasta la nueva ubicación en la ventana.

Nota No se pueden arrastrar las columnas fuera de la ventana Directorio.

Uso de las entradas de directorio para realizar tareas de control de llamada

En la Tabla 6-1 se describen las tareas de control de llamada que podrá realizar mediante la ventana Directorio. Para obtener más información sobre el manejo de llamadas, consulte el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Tabla 6-1 Tabla de referencia rápida

Resultado deseado	Acción realizada
Responder llamadas	No se pueden responder llamadas desde la ventana Directorio. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Realizar llamadas	Para realizar una llamada, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Para llamar a un usuario asociado a una entrada de directorio, haga doble clic en la entrada de directorio. • Arrastre, mediante el mouse, la entrada de directorio hasta el botón **Marcar** de la barra de herramientas Control de llamada, el panel Detalles de llamada, o el botón de **línea de la operadora** de la ventana Control de llamada. • Haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada de directorio y elija **Marcar** en el menú contextual.
Finalizar llamadas	No se pueden finalizar llamadas desde la ventana Directorio. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Poner llamadas en espera	No se pueden poner llamadas en espera desde la ventana Directorio. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Recuperar llamadas en espera (Reanudar)	No se pueden recuperar llamadas en espera desde la ventana Directorio. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.
Realizar transferencias no supervisadas	Para completar una transferencia no supervisada, lleve a cabo una de las siguientes tareas: • Arrastre la llamada hasta la entrada de directorio. • Haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada y elija **Transferencia** en el menú contextual.

Tabla 6-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Realizar transferencias con consulta (supervisadas)	Para completar una transferencia con consulta (supervisada), siga este procedimiento: • Lleve a cabo una de estas tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú contextual. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón **Transferencia con consulta** de la barra de herramientas Control de llamada. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija **Transferencia con consulta** en el menú Acciones. – Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse **Ctrl + T**. **Nota** Cuando se abra el cuadro de diálogo, introduzca el número al que desee transferir la llamada. Haga clic en **Aceptar**. La llamada de la ventana Control de llamada pasará al estado depasará al estado de espera. • Pregunte al usuario si puede transferirle la llamada. • Para completar la trasferencia con consulta, haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada de marcación rápida o de directorio y elija **Transferencia con consulta** en el menú contextual.

Tabla 6-1 Tabla de referencia rápida (continuación)

Resultado deseado	Acción realizada
Iniciar conferencias	Para iniciar una conferencia ad hoc, siga este procedimiento: • Haga clic en la llamada apropiada. • Lleve a cabo una de las siguientes tareas: – Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Conferencia** en el menú contextual. – Haga clic en el botón **Conferencia** de la barra de herramientas Control de llamada. – Elija **Acciones** > **Conferencia**. – Pulse **Ctrl + C** en el teclado del PC. Una vez realizadas las tareas anteriores, la llamada se pondrá en espera. • Arrastre la entrada de marcación rápida o de directorio hasta el botón **Conferencia**. • Para completar la tarea de control de llamada, lleve a cabo uno de los métodos descritos al principio de esta columna.
Aparcar llamadas	No se pueden aparcar llamadas desde la ventana Directorio. Para obtener más información, consulte el apartado "Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada" en la página 4-2 y el apartado "Manejo de llamadas" en la página 2-1.

Solución de problemas

En este capítulo se describen las preguntas y situaciones más comunes relacionadas con las funciones o el rendimiento de Cisco CallManager Attendant Console.

La conexión es incorrecta. ¿Cómo puedo solucionar este problema?

Póngase en contacto con el administrador del sistema para comprobar y actualizar el ID de usuario y la contraseña de Cisco CallManager Attendant Console.

Cuando intento iniciar la sesión en el servidor, aparece un cuadro de diálogo que dice que no tengo acceso al servidor. ¿Cómo puedo solucionar este problema?

La versión de la consola de operadora que tiene instalada en su PC y la versión disponible a través de Cisco CallManager Administration no coinciden. Póngase en contacto con el administrador del sistema para actualizar la versión de la consola de operadora que tiene en su PC.

He recibido un mensaje de error que dice que no se puede iniciar el servicio telefónico de terceros.

Póngase en contacto con el administrador del sistema.

He recibido un mensaje de error que dice que el servicio telefónico de terceros no funciona. He recibido un mensaje de error que dice que el servicio telefónico de terceros se cerrará.

Póngase en contacto con el administrador del sistema.

He recibido un mensaje de error que dice que no hay líneas disponibles para realizar llamadas.

Todas las líneas configuradas están ocupadas. Deberá esperar hasta que una de las líneas esté disponible para poder realizar la llamada.

He recibido un mensaje de error que dice que no me puedo conectar con el mismo terminal de la operadora.

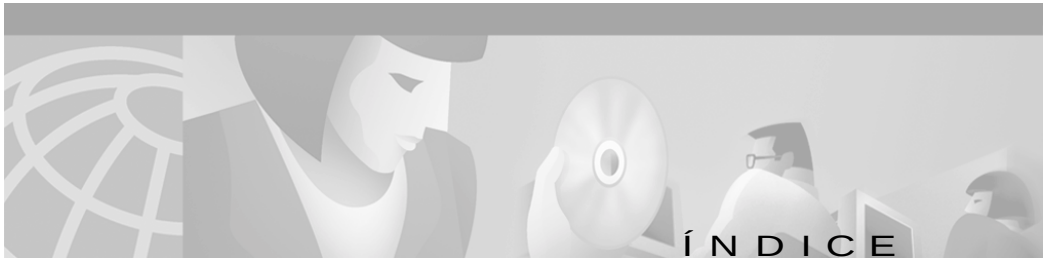
Este mensaje significa que no podrá llamar a una línea configurada en el teléfono IP de Cisco desde otra línea del mismo teléfono.

He recibido un mensaje de error que dice que la línea seleccionada no está disponible.

Cada línea admite sólo dos llamadas al mismo tiempo. Por ejemplo, si utiliza la Línea 1 para transferir una llamada y pone otra llamada en espera en la misma línea, esta línea ya no estará disponible. La línea seguirá sin estar disponible hasta que complete una de las tareas.

He recibido un mensaje de error que dice que el terminal de la operadora no funciona.

Asegúrese de que ha conectado de forma segura el teléfono IP de Cisco con la red.



ÍNDICE

A

aparcar llamadas **2-11**

asistencia

- Centro de asistencia técnica **xiv**
- Cisco.com **xiii**
- obtener **xiii**

asistencia técnica

- Centro de asistencia técnica (TAC) **xiv**
- Cisco.com **xiii**
- obtener **xiii**

B

barra de estado **1-13**

barra de herramientas, Control de llamadas

- botones y tareas (tabla) **1-9**
- descripción **1-8**

barra de menús

- descripción **1-8**
- usar **3-1**

botón

- Colgar **2-4**
- Control de llamada **1-8**
- En línea/Fuera de línea **1-15**
- Marcar **2-3**
- Reanudar **2-6**
- Responder **2-2**
- Retener **2-5**
- Transferencia **2-7**
- Transferencia con consulta **2-7**

botón Colgar **2-4**

botón En línea/Fuera de línea **1-15**

botón Marcar **2-3**

botón Reanudar **2-6**

botón Responder **2-2**

botón Retener **2-5**

botón Transferencia **2-7**

botón Transferencia con consulta **2-7**

C

cambiar posición de la barra de herramientas Control de llamada **1-8**

Centro de asistencia técnica (TAC)

- Centro avanzado **xv**
- sitio Web **xiv**

cerrar sesión en Cisco CallManager Attendant Console **1-17**

Cisco.com **xiii**

Cisco CallManager Attendant, consola

cuadro de diálogo Configuración 1-4
cuadro de diálogo Iniciar sesión 1-4
directorio 6-1
manejar llamadas 2-1
usar la interfaz 1-2
Cisco CallManager Attendant Console
cerrar sesión 1-17
iniciar 1-14
iniciar sesión 1-15
interfaz (tabla) 1-3
salir 1-17
ventana 1-4
colgar llamadas 2-4
columnas, reorganizar en la ventana Directorio 6-3
comentarios sobre la documentación xii
conferencias, iniciar 2-9
configuración, ver y editar 3-4
contextuales, menús 1-13
Control de llamada
barra de herramientas
botones y tareas (tabla) 1-9
descripción 1-8
botones 1-8
iconos 1-8
posicionar barra de herramientas 1-8
ventana
componentes 1-5
descripción 4-1
realizar llamadas 4-2
realizar tareas 4-2
referencia rápida (tabla) 4-3
cuadro de diálogo Configuración 1-4
cuadro de diálogo Iniciar sesión 1-4

D

desconectar llamadas 2-4
directorio
localizar nombres específicos 6-2
ordenar 6-3
usar 6-1
usar entradas para tareas de control de llamada (tabla) 6-3
Directorio (ventana)
descripción 6-1
reorganizar columnas 6-3
documentación
CD-ROM xi
comentarios xii
en el World Wide Web xi
obtener xi
relacionada x
solicitar xii
Documentación en CD-ROM xi
documento
convenciones x
destinatarios viii
documentación relacionada x
objetivo viii

obtener documentación xi
organización ix
prólogo vii

E

en espera
poner llamadas 2-5
recuperar llamadas 2-6
en línea, trabajo 1-15
entradas de marcación rápida
agregar 5-5
editar 5-6
eliminar 5-7
entradas de marcación rápida, realizar tareas de control de llamada (tabla) 5-8
esquema de color en el menú Ver 3-6
esquema de ventanas predeterminado en el menú Ver 3-7
estado de línea (tabla) 1-6

F

finalizar llamadas 2-4
fuera de línea, trabajo 1-15

G

grupos de marcación rápida
agregar 5-2
cambiar nombre 5-3
crear, editar, eliminar 3-3
eliminar 5-4
ordenar entradas 5-8

H

hacer llamadas 2-3

I

icono de primer plano 1-13
iconos
control de llamada 1-8
Primer plano 1-13
iniciar Cisco CallManager Attendant Console 1-14
iniciar sesión 1-15
iniciar sesión en Cisco CallManager Attendant Console 1-15
interfaz, CallManager Attendant Console, Cisco (tabla) 1-3
interfaz, usar 1-2
introducción 1-1

L

llamadas
aparcar 2-11
desconectar (finalizar) 2-4

hacer llamadas 2-3
iniciar conferencias 2-9
manejar 2-1
poner llamadas en espera 2-5
recuperar llamadas en espera 2-6
responder 2-2
transferir 2-7

M

Marcaciones rápidas (ventana)
agregar entradas de marcación rápida 5-5
agregar grupos de marcaciones rápidas 5-2
cambiar nombre de grupos de marcación rápida 5-3
descripción 1-7, 5-1
editar entradas de marcación rápida 5-6
eliminar entradas de marcación rápida 5-7
eliminar grupos de marcación rápida 5-4
entradas de marcación rápida
realizar tareas de control de llamadas (tabla) 5-8
ordenar entradas de grupos de marcación rápida 5-8
marcar llamadas 2-3
menú
Acciones 3-7
Archivo 3-1
Ayuda 3-8
Edición 3-2
Ver
descripción 3-5
esquema de color 3-6
esquema de ventanas predeterminado 3-7
tamaño del texto 3-5
menú Acciones 3-7
menú Archivo 3-1
menú Ayuda 3-8
menú Edición 3-2
menús contextuales 1-13
menú Ver
descripción 3-5
esquema de color 3-6
esquema de ventanas predeterminado 3-7
tamaño del texto 3-5
método abreviado, teclas
crear y editar 3-2
secuencia de teclas (tabla) 2-12

N

nombre
localizar en el directorio 6-2

O

ordenar el directorio 6-3

P

predeterminado, esquema de ventana 3-7

R

realizar llamadas
desde la ventana Control de llamada 4-2
métodos 2-3
realizar tareas
en la ventana Control de llamada 4-2
referencia rápida (tabla) 4-3
responder llamadas 2-2

S

salir de Cisco CallManager Attendant Console 1-17
solicitar documentación xii

T

tamaño del texto en el menú Ver 3-5
tareas de control de llamada, usar entradas de directorio (tabla) 6-3
teclas de método abreviado
crear y editar 3-2
predeterminadas (tabla) 2-12
teclas predeterminadas de método abreviado (tabla) 2-12
transferencia con consulta 2-7
transferencia no supervisada 2-7
transferir llamadas
transferencia con consulta 2-7
transferencia no supervisada 2-7

V

ventana
Cisco CallManager Attendant Console 1-4
Control de llamada 1-5, 4-1
Directorio 1-7, 6-1
esquema predeterminado 3-7
Marcaciones rápidas 1-7, 5-1
ventana Directorio
descripción 1-7

W

World Wide Web, documentación xi