



Guía de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para conectarse a Cisco Business Edition 3000

Versión 8.6.5

14 de marzo de 2013

Oficina central de América

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

<http://www.cisco.com>

Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)

Fax: 408 527-0883

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS PRODUCTOS CONTENIDOS EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN NOTIFICACIÓN PREVIA. TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SE CREEN PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA. LOS USUARIOS DEBEN ACEPTAR TODA LA RESPONSABILIDAD POR SU APLICACIÓN CON RESPECTO A CUALQUIER PRODUCTO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN ENVIADO CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN AQUÍ MEDIANTE ESTA REFERENCIA. SI NO PUEDE UBICAR LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, PÓNGASE EN CONTACTO CON SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación de Cisco de la compresión de encabezado TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la Universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

SIN PERJUICIO DE NINGUNA OTRA GARANTÍA CONTENIDA AQUÍ, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y EL SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODAS SUS FALLAS. CISCO Y LOS PROVEEDORES ANTES MENCIONADOS RENUNCIAN A TODAS LAS GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO Y NO INFRACCIÓN NI QUE SE DESPRENDAN DEL CURSO DE LAS TRANSACCIONES, EL USO O LA PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO, CISCO NI SUS PROVEEDORES SE CONSIDERARÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, DEVENIDO O INCIDENTAL, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LA PÉRDIDA DE GANANCIAS, O LA PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS QUE SE DESPRENDA DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USAR ESTE MANUAL, INCLUSO SI SE LE AVISA CON ANTICIPACIÓN A CISCO O SUS PROVEEDORES ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, el logotipo de Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Diseño), Flipshare (Diseño), Flip Ultra, y Welcome to the Human Network son marcas registradas; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store, y Flip Gift Card son marcas de servicio; y Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, el logotipo de IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, y el logotipo de WebEx son marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y ciertos otros países.

Todas las otras marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus dueños respectivos. El uso de la palabra socio no implica una relación de sociedad entre Cisco y alguna otra empresa. (0907R)

Las direcciones de protocolo de Internet (IP) usadas en este documento no pretenden ser direcciones reales. Los ejemplos, los resultados mostrados de un comando y las ilustraciones incluidas en el documento se muestran solo con fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones IP en contenido ilustrativo es involuntario y una coincidencia.

Guía de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition
© 2013 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.



CONTENIDOS

Acerca de esta guía v

CAPÍTULO 1

Introducción a Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 1-1

Sincronización del directorio 1-1

CAPÍTULO 2

Instalación Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-1

Requerimientos de hardware y software para PC 2-1

Configurar Cisco Business Edition 3000 2-2

Creación de una cuenta de usuario 2-2

Asociar un teléfono con la cuenta de usuario 2-2

Agregar la cuenta de usuario al grupo de operadores 2-3

Instalación Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-3

CAPÍTULO 3

Primeros pasos 3-1

Inicio y cierre de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-1

Cerrar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-1

La interfaz de usuario de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-2

Tarjetas de contacto 3-3

Usar la barra de herramientas del directorio de contactos 3-4

Búsqueda de contactos 3-5

Filtrado de contactos 3-5

Cambiar el orden de muestra de la tarjeta de contacto 3-5

Grupos de contactos 3-6

Creación de grupos de contactos 3-6

Cambio de nombre de los grupos de contactos 3-7

Adición de contactos a grupos 3-7

Eliminación de contactos de grupos 3-7

Mi teléfono 3-8

Configurar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-9

Configurar localización 3-9

Cambiar el dispositivo de consola (Mi teléfono) 3-10

CAPÍTULO 4

Manejo de llamadas 4-1

- Realizar llamadas 4-1
 - Uso del teclado de marcación para realizar una llamada 4-1
- Finalización de llamadas 4-2
- Respuesta de llamadas 4-2
 - Información de llamada entrante 4-2
- Puesta en espera y recuperación de llamadas 4-2
- Transferencia de llamadas 4-3
 - Eliminación del desvío de llamadas 4-4
- Localizar contactos 4-4
- Envío de correos electrónicos a contactos 4-6
- Hacer clic para marcar 4-6

APÉNDICE A

Mensajes de error y alertas de eventos A-1

- Mensajes de error A-1
- Alertas de eventos A-2

APÉNDICE B

Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono B-1

- Métodos abreviados de teclado B-1
 - Métodos abreviados de navegación en la interfaz B-1
 - Métodos abreviados de Mi teléfono B-2
 - Métodos abreviados de la barra de herramientas del directorio de contactos B-2
 - Métodos abreviados del directorio de contactos B-3
 - Métodos abreviados del teclado de marcado B-4
 - Métodos abreviados de teclado especiales B-4
 - Hacer clic para marcar B-5
- Botones y herramientas B-5
 - Botones de las tarjetas de contacto de Mi teléfono B-5
 - Botones del teclado de marcado B-6
 - Herramientas del directorio de contactos B-7
 - Botones de tarjetas de contacto del directorio de contactos B-7
- Símbolos de estado del teléfono B-8

APÉNDICE C

Teléfonos admitidos por Cisco Unified Attendant Console Compact Edition C-1

ÍNDICE



Acerca de esta guía

Esta guía describe cómo instalar, configurar y usar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Es para cualquiera que use o configure el software.

Organización del documento

Las secciones de este documento son las siguientes:

Capítulo 1, “Introducción a Cisco Unified Attendant Console Compact Edition”	
Capítulo 2, “Instalación Cisco Unified Attendant Console Compact Edition”	Los requerimientos de hardware y software e instrucciones de instalación de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
Capítulo 3, “Primeros pasos”	Una descripción de la interfaz, los botones y atajos de teclado de la aplicación.
Capítulo 4, “Manejo de llamadas”	Instrucciones acerca de cómo usar la aplicación para el manejo de llamadas.
Capítulo A, “Mensajes de error y alertas de eventos”	Mensajes de estado de la aplicación.

Convenciones del documento

En este documento, se usan las convenciones textuales y tipográficas siguientes:

Convención	Uso
fuentes en negrita	Los comandos, palabras clave y el texto ingresado por el usuario aparecen en negrita .
fuentes <i>cursiva</i>	Los títulos de documentos, los términos nuevos o enfatizados y los argumentos para los que suministra valores aparecen en <i>cursiva</i> .
[]	Los elementos entre paréntesis cuadrados son opcionales.
{x y z}	Las palabras clave alternativas requeridas se escriben entre llaves y se separan con barras verticales.
[x y z]	Las palabras clave alternativas opcionales se escriben entre paréntesis cuadrados y se separan con barras verticales.

cadena	Conjunto de caracteres no citado. No escriba la cadena entre comillas o esta incluirá las comillas.
fuelle courier	Las sesiones terminales y la información que muestra el sistema aparece en fuente courier.
< >	Los caracteres que no se imprimen, como las contraseñas, aparecen entre paréntesis angulares.
[]	Las respuestas predeterminadas a avisos del sistema aparecen entre paréntesis cuadrados.
!, #	Un signo de exclamación (!) o un signo gato (#) al comienzo de una línea de código indica una línea de comentario.

**Nota**

Significa: "*Lector, tome nota*".

**Consejo**

Significa: "*La información siguiente le ayudará a resolver el problema*".

**Atención**

Significa: "*Lector, sea cuidadoso*". En esta situación, puede llevar a cabo una acción que puede tener como resultado daño del equipo o pérdida de datos.

**Ahorro de tiempo**

Significa: "*La acción descrita ahorra tiempo*". Para ahorrar tiempo, puede llevar a cabo la acción descrita en el párrafo.

**Advertencia**

Significa: "*Lector, tenga cuidado*". En esta situación, puede llevar a cabo una acción que puede tener como resultado daño físico.

Obtener la documentación y enviar las solicitudes de servicio

Para obtener información acerca de cómo obtener documentación adicional y enviar solicitudes de servicio, consulte el boletín mensual *What's New in Cisco Product Documentation* (Novedades en la documentación de productos de Cisco), que también enumera toda la documentación técnica nueva y revisada de Cisco, en <http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Suscríbase al boletín *What's New in Cisco Product Documentation* como una fuente de Really Simple Syndication (RSS) y establezca que el contenido se entregue de manera directa en su escritorio mediante el uso de una aplicación de lector. Las fuentes de RSS son un servicio gratuito, y Cisco es compatible actualmente con la versión 2.0 de RSS.



CAPÍTULO 1

Introducción a Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition es una aplicación de consola de operador basada en Microsoft Windows para uso exclusivo con Cisco Business Edition 3000.



Nota

Cisco Business Edition 3000 es una plataforma de comunicaciones IP unificada para empresas medianas en crecimiento. Admite hasta 300 usuarios y 400 dispositivos, con un sitio central y hasta nueve ubicaciones remotas y un sitio de teletrabajo. Para obtener más información acerca de Cisco Business Edition 3000, visite <http://www.cisco.com/go/cmbe3000>.

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition le permite hacer lo siguiente:

- Realizar y responder llamadas
- Usar un directorio de hasta 300 colegas
- Crear directorios personalizados
- Transferir llamadas a los contactos del directorio
- Establecer No molestar o desvío de llamadas en su teléfono y el de los contactos del directorio
- Localizar (conversación unidireccional a través del altavoz) a los contactos del directorio mediante su teléfono Cisco
- Localizar grupos de contactos del directorio
- Hacer clic para marcar: use su mouse para seleccionar números de teléfono en aplicaciones de Microsoft Office y luego marcarlos

Sincronización del directorio

Cuando inicia Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, este toma una copia actualizada del directorio de Cisco Business Edition 3000 y la usa para crear su propio directorio de contacto. Esto se llama *sincronización del directorio*.

**Nota**

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition no iniciará si no puede:

- Sincronizarse con Cisco Business Edition 3000
 - Conectarse con la interfaz de control de telefonía Cisco Business Edition 3000
-

Por lo tanto, tan pronto como cambie cualquier contacto de Cisco Business Edition 3000, debe reiniciar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para permitirle sincronizar su directorio de contactos. Recomendamos reiniciar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition al menos una vez al día para asegurarse de que su directorio de contactos siempre está actualizado.

Accesibilidad para usuarios con discapacidades

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition incorpora las características siguientes para facilitar su uso a las personas ciegas o con discapacidad visual:

- Se puede acceder a la mayoría de las funciones mediante el uso del mouse o el teclado.
- Se despliega información sobre herramientas por cada control de la interfaz gráfica al que se apunta.
- Se encuentra disponible ayuda sensible al contexto

La interfaz de usuario y los controles de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition se describen en [Capítulo 3, "Primeros pasos."](#)

Para obtener más información acerca del Programa de accesibilidad e Cisco, visite <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>



CAPÍTULO 2

Instalación Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para instalar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, debe hacer lo siguiente:

1. Asegúrese de que la PC usada satisface los requerimientos mínimos de hardware y software, que se describen más adelante.
2. Dentro de Cisco Business Edition 3000, cree un usuario con un teléfono asociado y luego asigne el usuario al grupo de operadores. Para obtener instrucciones, consulte [Configurar Cisco Business Edition 3000, página 2-2](#).
3. Instale el software Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obtener instrucciones, consulte [Instalación Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, página 2-3](#).

Requerimientos de hardware y software para PC

El PC que ejecuta Cisco Unified Attendant Console Compact Edition tiene los siguientes requerimientos mínimos de hardware y software:

- Procesador Pentium 4 de 2,2 GHz
- 1 GB de RAM
- 1,5 GB de espacio disponible en disco duro
- Tarjeta de red, conectada a la red mediante TCP/IP
- Tarjeta de video SVGA (1024x768)
- Un monitor de 17 pulgadas o mayor es altamente recomendado
- Una tarjeta de sonido compatible con SoundBlaster y altavoces es altamente recomendada
- Un teclado con 10 teclado numérico de 10 teclas es altamente recomendado

La PC que aloja Cisco Unified Attendant Console Compact Edition debe utilizar uno de los sistemas operativos siguientes:

- Microsoft Windows XP Professional Service Pack 3 (32 bits)
- Microsoft Windows Vista Professional (32 bits)
- Microsoft Windows 7 (32 bits o 64 bits)

Configurar Cisco Business Edition 3000

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition debe poder comunicarse con Cisco Business Edition 3000 (lo que hace mediante el uso de Cisco Unified Communications Manager TSP). Por lo tanto, antes de instalar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, debe crear y configurar una cuenta de usuario para el mismo en Cisco Business Edition 3000 siguiendo estos pasos:

1. Cree una cuenta de **usuario**.
2. Asocie un **teléfono** con la cuenta de usuario.
3. Agregue el **usuario** al **grupo de operadores**.

Creación de una cuenta de usuario

Para crear una cuenta de usuario, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Inicie sesión en la interfaz administrativa de Cisco Business Edition 3000.
Se muestra la página Health Summary.
- Paso 2** En la columna a mano izquierda, seleccione la pestaña **Usuarios/Teléfonos**.
- Paso 3** Bajo **Usuarios/Teléfonos**, seleccione **Usuarios**.
- Paso 4** En la pantalla **Usuarios**, haga clic en **Agregar usuario**.
- Paso 5** En la pantalla **Agregar usuario**, ingrese la información siguiente:
- Apellido*
 - Perfil de uso*
 - ID de usuario*
 - Contraseña
 - Confirmar contraseña
 - Número de línea
- Los campos marcados con * son obligatorios.
- Paso 6** Haga clic en **Aceptar** para crear el usuario.
-

Asociar un teléfono con la cuenta de usuario

Para agregar un teléfono y asociarlo con la cuenta de usuario, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Inicie sesión en la interfaz administrativa de Cisco Business Edition 3000.
Se muestra la página Health Summary.
- Paso 2** En la columna a mano izquierda, seleccione la pestaña **Usuarios/Teléfonos**.
- Paso 3** En **Usuarios/Teléfonos**, seleccione **Teléfonos**.
- Paso 4** En la pantalla **Teléfonos**, haga clic en **Agregar teléfono**.

- Paso 5** En la pantalla **Agregar teléfono**, ingrese la información siguiente:
- Tipo de teléfono
 - Direcciones MAC
 - Número de extensión, que debe concordar con el número de línea de usuario definido en el paso 5 de [Creación de una cuenta de usuario, página 2-2](#).
- Paso 6** Haga clic en **Aceptar** para agregar el teléfono.
-

Agregar la cuenta de usuario al grupo de operadores

El grupo de operadores contiene a los usuarios con permisos de la consola de operador. Debe incluir su usuario en este grupo.

Para agregar un usuario al grupo de operadores, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Inicie sesión en la interfaz administrativa de Cisco Business Edition 3000.
Se muestra la página Health Summary.
- Paso 2** En la columna a mano izquierda, seleccione la pestaña **Usuarios/Teléfonos**.
- Paso 3** En **Usuarios/Teléfonos**, seleccione **Attendant Group**.
- Paso 4** Seleccione la cuenta de usuario en la tabla **Disponible** y haga clic en **Agregar**.
La cuenta de usuario pasa a la tabla Seleccionado.
- Paso 5** Haga clic en **Guardar**.
-

Ahora, ya puede instalar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Instalación Cisco Unified Attendant Console Compact Edition



Nota

Para poder instalar el software, necesita derechos de administrador.

Puede descargar el instalador de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition desde: <http://www.cisco.com/cisco/software/release.html?mdfid=283783671&flowid=26421&softwareid=282074295&release=8.6%282%29&reind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>. Descargue el archivo a su escritorio o a una carpeta.

Para instalar la aplicación, haga lo siguiente:

-
- Paso 1** Navegue al instalador de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition descargado y luego haga doble clic en el instalador.

**Nota**

El instalador verifica la configuración de ubicación y región del sistema operativo, y si son compatibles, la consola se instala usando el idioma adecuado. **Los idiomas compatibles se enumeran en las notas de la versión.**

- Paso 2** Si el control de cuenta de usuario le solicita permitir que continúe la instalación, haga clic en **Sí**.
- Paso 3** En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.
- Paso 4** En la pantalla de información de registro, ingrese su **Nombre** y el **Nombre de empresa**, y luego haga clic en **Siguiente**.
- Paso 5** En la pantalla de detalles de conexión de Cisco Business Edition (CBE), ingrese la información siguiente acerca del Cisco Business Edition 3000 al que se conecta:
- **Dirección IP**
 - **ID de usuario CUCM**
 - **Contraseña**
- Paso 6** Haga clic en **Siguiente**.
- Paso 7** En ambas pantallas de alerta de seguridad, haga clic en **Sí**.
- Paso 8** En la pantalla Seleccionar ubicación de destino, acepte la carpeta de destino predeterminada o **navegue** hasta el lugar donde quiere instalar los archivos, luego haga clic en **Siguiente**.
- Paso 9** En la pantalla Iniciar copia de archivos, haga clic en **Siguiente** para continuar con la instalación.
- Paso 10** En la pantalla Instalación completa, seleccione **Sí, deseo reiniciar mi computadora ahora**, y luego haga clic en **Finalizar**.
- Paso 11** Cuando su PC reinicie, si el control de cuenta de usuario le solicita permitir que continúe la instalación, haga clic en **Sí**.

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition se instaló y se creó un acceso directo en el escritorio.



CAPÍTULO 3

Primeros pasos

En este capítulo, se describe:

- Cómo iniciar y salir de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
- La interfaz de usuario de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obtener más información, consulte [La interfaz de usuario de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, página 3-2](#).
- Tarjetas de contacto. Para obtener más información, consulte [Tarjetas de contacto, página 3-3](#).
- La barra de herramientas del directorio de contactos. Para obtener más información, consulte [Usar la barra de herramientas del directorio de contactos, página 3-4](#).
- Grupos de contactos. Para obtener más información, consulte [Grupos de contactos, página 3-6](#).
- El dispositivo de consola Mi teléfono. Para obtener más información, consulte [Mi teléfono, página 3-8](#).
- Configurar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obtener más información, consulte [Configurar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, página 3-9](#).

Inicio y cierre de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para iniciar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, haga doble clic en el icono del escritorio o elija **Inicio > Todos los programas** y luego selecciónelo del menú.

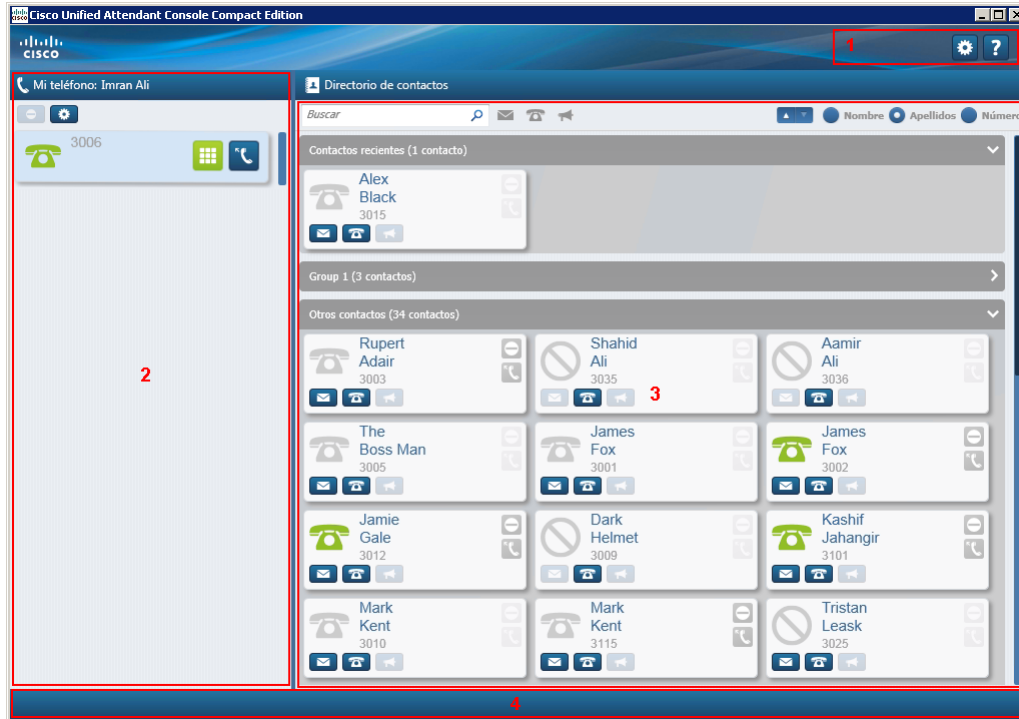
La primera vez que use la aplicación, el cuadro de diálogo **Selección de dispositivo** le pedirá a elegir un dispositivo de consola: el teléfono Cisco, para usarlo como el teléfono del operador o *Mi teléfono*. Encuentre el teléfono en la lista y selecciónelo mediante un clic en el icono de marca de verificación. Puede cambiar el dispositivo de consola Mi teléfono cuando quiera. Para obtener más detalles, consulte [Cambiar el dispositivo de consola \(Mi teléfono\), página 3-10](#).

Cerrar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para cerrar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, haga clic en el botón **Cerrar** en el extremo derecho de la barra de título de la ventana.

La interfaz de usuario de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

La interfaz de usuario de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition se muestra a continuación:



#	Nombre	Contiene
1	Encabezado	Controles de ayuda y configuración. Para una descripción de los controles de configuración, consulte Configurar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, página 3-9 .
2	Panel Mi teléfono	Las líneas en el dispositivo de consola se muestran como tarjetas de contacto. Para obtener más información, consulte Tarjetas de contacto, página 3-3 . Los controles de la parte superior le permiten seleccionar un teléfono diferente y configurar DND en el teléfono seleccionado. Para obtener más información acerca del panel Mi teléfono, consulte Mi teléfono, página 3-8 .

#	Nombre	Contiene
3	Panel Directorio de contactos	<p>El directorio de contactos y la barra de herramientas del directorio de contactos,</p> <p>El panel Directorio de contactos contiene las tarjetas de contacto de todos los presentes en el directorio de contactos, excepto las tarjetas de contacto de Mi teléfono. Hay una tarjeta de contacto por línea telefónica. Los contactos se encuentran en uno o más grupos, los que están <i>expandidos</i> (muestran todos los contactos) en forma predeterminada. Para obtener más información, consulte Grupos de contactos, página 3-6.</p> <p>Sobre la ventana del directorio de contactos, se encuentra la barra de herramientas del directorio de contactos, que permite buscar, filtrar y reordenar las tarjetas de contactos. Para obtener más información, consulte Usar la barra de herramientas del directorio de contactos, página 3-4.</p> <p>Los errores de telefonía se muestran entre el directorio y la barra de herramientas.</p>
4	Barra de estado	Estado del sistema y proceso de la información, incluidos los errores del sistema.

La interfaz permite llevar a cabo todas las tareas estándar del operador, como realizar llamadas, poner llamadas en espera y establecer las extensiones como No molestar. Para obtener más información, consulte [Capítulo 4, "Manejo de llamadas"](#).

Puede controlar la interfaz con el mouse y el teclado. Muchas de las cosas que puede hacer con el mouse, las puede hacer también con su teclado, siempre que toda la interfaz de la aplicación (ventana), o una parte de la misma, esté seleccionada.

Tarjetas de contacto

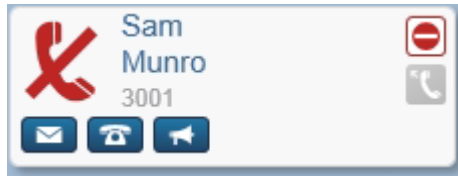
Cada línea telefónica se muestra como una tarjeta de contacto, la que contiene la información acerca del estado de la línea y contiene botones que puede usar para controlar las llamadas en esa línea.

[Ilustración 3-1](#) muestra un ejemplo de una tarjeta de contacto de Mi teléfono; [Ilustración 3-2](#) muestra un ejemplo de una tarjeta de contacto del directorio.

Ilustración 3-1 Ejemplo de tarjeta de contacto de Mi teléfono



Ilustración 3-2 Ejemplo de tarjeta de contacto del directorio



Cada tarjeta de contacto contiene:

- Un símbolo de estado del teléfono. Para obtener más información, consulte [Apéndice B, "Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono"](#).
- El nombre de usuario asociado a la extensión (si está disponible).
- El número de extensión (si la extensión se desvía, también se muestra el número de desvío).
- Botones de control pertinentes a la capacidad del dispositivo y la disponibilidad de esa función. Para obtener más información, consulte [Apéndice B, "Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono"](#).

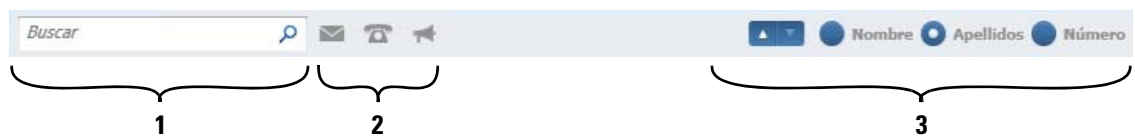
Para seleccionar un contacto, haga clic en él o use el teclado. Para seleccionar varios contactos, mantenga presionadas las teclas **Shift** o **Ctrl** y haga clic en cada contacto.

Puede agrupar tarjetas de contacto con el fin de facilitar la búsqueda. Para obtener más información, consulte [Grupos de contactos, página 3-6](#).

Puede hacer clic con el botón secundario en una tarjeta de contacto del directorio para abrir un menú que le permite enviar correos electrónicos, marcar o localizar ese contacto, o bien editar la membresía en el grupo.

Usar la barra de herramientas del directorio de contactos

La barra de herramientas del directorio de contactos contiene herramientas para buscar y filtrar contactos y reordenar las tarjetas de contactos.



#	Nombre	Función
1	Cuadro de búsqueda de contactos	Busque contactos por número de teléfono, nombre o apellido. Para obtener más información, consulte Búsqueda de contactos, página 3-5 .
2	Filtros de contactos	Filtrar contactos según si tienen un correo electrónico, número telefónico o teléfonos compatibles con localizador. Para obtener más información, consulte Filtrado de contactos, página 3-5 .
3	Controles para organizar contactos	Muestra los contactos en orden ascendente o descendente según el nombre, apellido o número de teléfono. Para obtener más información, consulte Cambiar el orden de muestra de la tarjeta de contacto, página 3-5 .







Búsqueda de contactos

Si tiene un directorio de contactos pequeño, puede considerar el escaneo visual de las tarjetas de contactos, filtradas (consulte [Filtrado de contactos, página 3-5](#)) u ordenadas (consulte [Cambiar el orden de muestra de la tarjeta de contacto, página 3-5](#)) de una manera adecuada: el método más sencillo para encontrar un contacto. Cuando encuentre su contacto, solo haga clic en su tarjeta de contacto para seleccionarlo. Para seleccionar varios contactos, mantenga presionada la tecla Shift o Ctrl y haga clic en los contactos que necesite.

También puede navegar entre los contactos y seleccionarlos con el teclado, como se describe en [Apéndice B, "Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono"](#). **La forma más sencilla de buscar un contacto es escribir su número, nombre o apellido. No es necesario seleccionar el cuadro Buscar en el directorio.** En la medida que ingrese los caracteres, los contactos que no concuerden con ellos se eliminarán de la pantalla. Por ejemplo, si al inicio ingresa un "30", se eliminarán de la pantalla todas las tarjetas de contacto que con números que no comiencen con "30".

Filtrado de contactos

Puede reducir la cantidad de tarjetas de contacto del directorio que se muestran mediante la aplicación de uno o más de los filtros siguientes:


- Correo electrónico: haga clic en **Filtrar contactos con una dirección de correo electrónico**  para mostrar solo los contactos con correo electrónico. El botón cambia a  cuando se aplica el filtro.
- Número de teléfono: haga clic en **Filtrar contactos con un número de teléfono**  para mostrar solo los contactos con un número de teléfono. El botón cambia a  cuando se aplica el filtro.
- Localizador de voz: haga clic en **Filtrar contactos que sean compatibles con localizador de voz**  para mostrar solo los contactos que tengan teléfonos compatibles con localizador de voz. El botón cambia a  cuando se aplica el filtro.


Para aplicar un filtro haga clic en él, o selecciónelo y luego aplíquelo usando el teclado. Para obtener más información, consulte [Apéndice B, "Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono"](#).



Cambiar el orden de muestra de la tarjeta de contacto

Puede ordenar las tarjetas de contacto para que se muestran en orden ascendente o descendente según una de las opciones siguientes:

- Nombre
- Apellido
- Número

El botón destacado muestra el orden actual:  = orden ascendente (A a Z, 1 a 9),

 = orden descendente (Z a A, 9 a 1).

Para ordenar las tarjetas de contacto, seleccione el **Nombre**, **Apellido** o **Número** según se requiera y luego haga clic en  para ordenar los contactos en orden ascendente o haga clic en  para ordenar los contactos en orden descendente.

Grupos de contactos



Los contactos relacionados del directorio se pueden colocar en grupos para simplificar la búsqueda en el directorio y para poder llevar a cabo ciertas operaciones, como establecer No molestar, de manera sencilla en todos los miembros de un grupo.

Cuando usa Cisco Unified Attendant Console Compact Edition por primera vez, todos los contactos se encuentran en un único grupo llamado **Todos los contactos**.

En la medida que use Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, los últimos diez números a los que llamó se ubican de manera automática en el grupo **Llamadas recientes**.

Además de estos grupos creados de manera automática, también puede crear sus propios grupos. Por ejemplo, puede poner todos los miembros de un equipo o departamento en un grupo.

En la pantalla Directorio de contactos, puede expandir (mostrar todos los miembros) o contraer (esconder todos los miembros) cualquier grupo, según se ajuste a su estilo de trabajo y necesidades.

- Para contraer la vista de un grupo, haga clic en  en su barra de encabezado u oprima la **flecha izquierda**.
- Para expandir la vista de un grupo haga clic en  en su barra de encabezado u oprima la **flecha izquierda**.

Creación de grupos de contactos

Para crear un grupo de contactos:

Paso 1 Realice cualquiera de estas acciones:

- Haga clic con el botón secundario en cualquier lugar dentro del directorio de contactos, excepto en una tarjeta de contacto, y seleccione **Crear grupo**. Agregará contactos al grupo más adelante.
- Seleccione una o más tarjetas de contacto, haga clic con el botón secundario y seleccione **Crear grupo a partir de una selección**.

El grupo se crea con un nombre temporal.

Paso 2 Escriba un nombre para el grupo y presione **Entrar**.

Cambio de nombre de los grupos de contactos



Nota Nota: no puede cambiar el nombre de los grupos **Todos los contactos** o **Contactos recientes**.

Para cambiar el nombre de un grupo:

-
- Paso 1** Haga clic con el botón secundario en cualquier lugar dentro del grupo, excepto en una tarjeta de contacto, y seleccione **Cambiar nombre del grupo**.
- Paso 2** Escriba un nuevo nombre para el grupo y presione **Entrar**.
-

Adición de contactos a grupos

Para agregar contactos a un grupo:

-
- Paso 1** Seleccione uno o más contactos.
- Paso 2** Haga clic con el botón secundario y seleccione **Editar membresía de grupo**.
El cuadro de diálogo **Selección de grupo** enumera los grupos de usuarios. Las casillas seleccionadas muestran a qué grupos pertenecen los contactos seleccionados.
- Paso 3** En el cuadro de diálogo **Selección de grupo**, marque los grupos a los que deben pertenecer los contactos y haga clic en el icono de marca de verificación.
-

Eliminación de contactos de grupos

Para eliminar contactos de un grupo:

-
- Paso 1** Seleccione uno o más contactos.
- Paso 2** Haga clic con el botón secundario en **Editar membresía de grupo**.
- Paso 3** En el cuadro de diálogo **Selección de grupo**, desactive los grupos de los que desea eliminar los contactos y haga clic en el icono de marca de verificación.
-

Mi teléfono

El panel Mi teléfono muestra y controla las líneas en su teléfono Cisco.

Hay dos botones de función en esta área:

- **DND: No molestar.** Esto activa el modo DND en su teléfono IP Cisco.
Según el tipo de teléfono y la configuración, esto normalmente significa que si recibe una llamada, el teléfono no sonará. Sin embargo, se muestra una alerta visual para avisar una llamada entrante.
La característica No molestar afecta a TODAS las líneas del teléfono en la que se configura DND, pero impide que una línea compartida suene en otro teléfono, a menos que se establezca DND ahí también. Un ejemplo puede ser si un gerente y un secretario tienen una línea compartida. El gerente establece DND en su teléfono mientras está en una reunión, su secretario podría continuar recibiendo llamadas en la línea compartida, a menos que elija establecer No molestar también.
- **Selección de dispositivo.** Aquí es donde selecciona el dispositivo con el que inicia sesión. Si con anterioridad se usó un número para iniciar sesión, aparece en la lista con el número destacado en rojo. Consulte "[Inicio y cierre de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition](#)" sección de la [página 3-1](#) para obtener más información.

Bajo los botones de función, verá sus extensiones y las líneas compartidas que tiene registradas. Esto aparece como una tarjeta gráfica que muestra:

- Un símbolo que muestra el estado de esa extensión.
- El número de extensión de esa línea (recuerde que puede tener más de un número de extensión en su teléfono IP Cisco)
- Si se estableció el desvío de llamadas, el destino del desvío de llamadas.
- Hasta dos botones de llamadas, según el estado del teléfono.

Para obtener más información, consulte [Apéndice B, "Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono"](#).

Configurar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Puede configurar los aspectos siguientes de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition:

- Localizador de voz: si los mensajes de voz se envían a una sola extensión (unidifusión), a un grupo de extensiones (multidifusión) o a ambas. Puede seleccionar al menos una de estas opciones si desea poder usar las extensiones de localizador de voz. Para obtener instrucciones acerca de cómo configurar la localización, consulte [Configurar localización, página 3-9](#).
- Mi teléfono: qué teléfono usar como el dispositivo operador. Debe seleccionar un dispositivo operador para poder usar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obtener instrucciones acerca de cómo seleccionar el teléfono para usar como Mi teléfono, consulte [Cambiar el dispositivo de consola \(Mi teléfono\), página 3-10](#).

Configurar localización

Antes de que pueda configurar la localización, su administrador Cisco debe configurar la unidifusión o multidifusión en la red de su teléfono.




Nota

Debido a las limitaciones de la red, la localización multidifusión no es posible entre sitios. Si tiene las licencias suficientes, cada sitio puede tener su propio operador de consola de operador (hasta un máximo de 10 operadores).

Antes de poder configurar su red, debe hacer lo siguiente para asegurarse de que el hardware de su red es compatible con la funcionalidad de unidifusión/multidifusión:

- Verifique todos los interruptores y enrutadores de red en su red telefónica en busca de capacidades unidifusión/multidifusión y habilite lo que requiera según las instrucciones en la documentación del dispositivo.
- Si usa VLAN múltiples en su red, asegúrese de que no haya discrepancias entre las direcciones IP del BE3000, su teléfono IP de localización y el teléfono IP receptor.

Para configurar la localización de voz en una red capaz:

Paso 1 En el encabezado, haga clic en **Configuración** .

Paso 2 En el cuadro de diálogo **Configuración** haga clic en **Localización**.

Paso 3 Para habilitar

- La localización de unidifusión, seleccione **Habilitar localización unidifusión**.
- La localización de multidifusión, seleccione **Habilitar localización de multidifusión** e ingrese la dirección IP de multidifusión.



Nota

La gama completa de direcciones IP de multidifusión va desde 224.0.0.0 a 239.255.255.255, pero las direcciones en la gama 224.0.0.0 a 224.0.0.255 están reservadas para el uso por parte de protocolos de enrutado y otros protocolos de bajo nivel.

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition no es compatible con direcciones IP de multidifusión que terminen en .1. Por ejemplo, puede usar cualquier dirección IP en la gama 225.0.0.x, excepto 225.0.0.1.

Comuníquese con su administrador de red para obtener las gamas de direcciones que se usan realmente en su red.


Paso 4 Haga clic en el icono de marca de verificación.

Cambiar el dispositivo de consola (Mi teléfono)


Mi teléfono es el dispositivo que usa como consola de operador. Puede cambiar esto para que sea cualquier teléfono en su directorio.

Para cambiar el dispositivo de consola:

Paso 1 Realice cualquiera de estas acciones:

- a. En el encabezado, haga clic en **Configuración** .
- b. En el cuadro de diálogo **Configuración**, seleccione **Configuración de usuario** y haga clic en **Cambiar dispositivo**.

o

- a. En el panel Mi teléfono, haga clic en **Configuración** .

Aparecerá el cuadro de diálogo **Selección de dispositivo** que incluirá la selección actual.

Paso 2 Si conoce cualquiera de los siguientes datos sobre el teléfono que desea usar:

- Número
- Nombre de usuario
- Nombre de dispositivo (la dirección MAC o un nombre creado por el administrador del sistema)

ingréselo en el campo de búsqueda **Elija su teléfono**.



Nota

Si varios dispositivos tienen el mismo número, puede identificar el que utilizará al levantar el auricular de modo que aparezca como descolgado. Cualquier otro dispositivo con el mismo número aparecerá como inactivo.

Como alternativa, puede borrar el campo de búsqueda y usar la barra de desplazamiento para buscar el dispositivo.

Paso 3 Cuando encuentre el dispositivo que quiere usar, haga clic en el icono de marca de verificación.

El dispositivo seleccionado se mostrará en el panel Mi teléfono.

Si usa la opción de Configuración del encabezado, haga clic en el icono de marca de verificación para cerrar el cuadro de diálogo.



CAPÍTULO 4



Manejo de llamadas

Puede usar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para lo siguiente:

- **Realizar llamadas** a un número especificado o a una tarjeta de contacto.
- **Finalizar llamadas** que se encuentran en progreso. Para obtener más información, consulte [Finalización de llamadas, página 4 - 2](#).
- **Responder llamadas** que suenan en la console. Para obtener más información, consulte [Respuesta de llamadas, página 4 - 2](#).
- **Poner llamadas en espera** y recuperarlas. Para obtener más información, consulte [Puesta en espera y recuperación de llamadas, página 4 - 2](#).
- **Transferir llamadas a extensiones:** *ciegas* (no se consulta el destino) o tras consultar el destino. Para obtener más información, consulte [Transferencia de llamadas, página 4 - 3](#).
- **Contactos de localización:** hable con otro dispositivo en modo localizador (si ambos dispositivos son compatibles con esto). Para obtener más información, consulte [Localizar contactos, página 4 - 4](#).
- **Enviar correos electrónico a contactos:** envíe un correo electrónico a cualquier contacto que tenga sus detalles de correo electrónico sincronizado desde Cisco Business Edition 3000. Para obtener más información, consulte [Envío de correos electrónicos a contactos, página 4 - 6](#).
- **Hacer clic para marcar:** llame a un número de teléfono seleccionado desde una aplicación de Microsoft Office mediante un solo clic. Para obtener más información, consulte [Hacer clic para marcar, página 4 - 6](#).

Realizar llamadas




Para llamar a otro teléfono, realice una de las siguientes acciones:

- Seleccione Mi teléfono y oprima Ctrl-N, o haga clic en  y use el teclado de marcación para ingresar el número.
- Seleccione un contacto en el directorio de contactos y haga clic en **Realizar llamada**  u oprima **Entrar**.

Uso del teclado de marcación para realizar una llamada

El teclado de marcación funciona igual que un teclado de marcación tradicional.


- Para ingresar un dígito, * o #, haga clic en la tecla correspondiente o ingréselo mediante el uso del teclado. El número también aparece en el filtro de búsqueda del directorio de contactos.

- Para borrar el último carácter ingresado, haga clic en  u oprima la tecla de **retroceso**.
- Para borrar todos los caracteres ingresados, haga clic en .
- Para llamar al número, haga clic en **Marcar** .

Finalización de llamadas

Para finalizar una llamada, haga clic en  en la tarjeta de contacto pertinente.

Respuesta de llamadas


Para responder una llamada entrante a la console del operador, presione **Entrar** o haga clic en  en la tarjeta de contacto de Mi teléfono.

Información de llamada entrante


En una llamada entrante, se proporciona la siguiente información:

- Estado de la llamada (teléfono): por ejemplo Llamada entrante (timbrando). Para obtener más información, consulte [Apéndice B, "Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono"](#).
- Identificación de la línea de llamada (CLI). El número de la persona que llama (solo dígitos).
- Marcado directo/Marcado directo de entrada (DDI/DID): El número que marcó la persona que llama.
- Duración de la llamada. La duración de la llamada.
- Nombre de contacto (vía búsqueda). El nombre del contacto en su directorio de contactos, si coincide con la CLI.

Puesta en espera y recuperación de llamadas

Para poner una llamada en espera, en Mi teléfono haga clic en  o presione la **barra espaciadora**.

Mientras se encuentra en espera, la persona que llama escucha la música de espera de Cisco Business Edition 3000.

Para recuperar la llamada y así poder hablar con la persona que llama, en Mi teléfono haga clic en  u oprima la **barra espaciadora**.





Transferencia de llamadas

Puede transferir la llamada actual a cualquier destino disponible, interno o externo.

Las transferencias pueden ser:

- Transferencia de consulta: la llamada se anuncia al destino antes de la transferencia
- Transferencia ciega: la llamada se conecta al dispositivo de destino mientras timbra



Para transferir una llamada:

-
- Paso 1** Ponga la llamada en espera: haga clic en  o presione la **barra espaciadora**.
- Paso 2** Seleccione el participante de destino ingresando su número en el teclado de marcado o seleccionando su tarjeta de contacto.
- Paso 3** Si usa el teclado de marcación, haga clic en . Si seleccionó una tarjeta de contacto, haga clic en .
- Paso 4** Si es necesario, anuncie la persona que llama al destino.
- Para alternar entre la persona que llama y el participante de destino, presione **Ctrl-Barra espaciadora**.
 - Para descartar a uno de los participantes durante la transferencia, establézcalo como la llamada activa (presione **Entrar**) y, a continuación, presione **Esc**.
- Paso 5** Para completar la transferencia, haga clic en  o presione **Entrar**.
-

Establecer el desvío de llamadas

El desvío de llamadas redirige temporalmente las llamadas entrantes de una extensión a una segunda extensión. El desvío de llamadas se puede configurar para Mi teléfono o para cualquier contacto del directorio de contactos. Cuando se configura el desvío de llamadas, la extensión de desvío debe estar colgada e inactiva. Es posible continuar realizando llamadas desde la extensión de reenvío y el símbolo de estado del teléfono cambia como de costumbre durante estas llamadas.

Para establecer el desvío de llamadas:

-
- Paso 1** Seleccione la tarjeta de contacto (extensión o línea) para la que desea configurar el desvío de llamadas.
- Para las tarjetas de contacto en el directorio de contactos, haga clic en  o presione **Ctrl-F**.
 - Para las tarjetas de contacto de Mi teléfono, haga clic en  o presione **Ctrl-F**.

Se le solicitará seleccionar un contacto que recibirá las llamadas desviadas (o ingresar su número en el cuadro de búsqueda Contactos).

**Nota**



Para cancelar el desvío de llamadas en esta etapa, realice una de las siguientes acciones:

- Clic con el botón secundario
- Haga clic en la cruz en el aviso
- Presione Esc
- Haga clic en el botón desvío de llamadas en la tarjeta de contacto.

Paso 2 Seleccione un destino. Realice cualquiera de estas acciones:

- Ingrese un número de extensión o externo en el cuadro Buscar del directorio de contactos. Si realiza el desvío a un número externo, incluya el número de salida (tal como el '9') para obtener una línea externa.
- Busque y haga clic en la tarjeta de contacto de destino.

El aviso muestra que la llamada se desvió correctamente.



Cuando se configura una extensión o una línea para el desvío de llamadas, el estado del teléfono cambia a  dentro de Mi teléfono, o  dentro de la tarjeta de contacto del directorio, y una flecha apunta desde el número de extensión de origen al número de extensión desviado.

**Nota**

Nota: el estado del desvío de llamadas se muestra solo cuando el dispositivo o la línea está inactiva.

Eliminación del desvío de llamadas

Para eliminar el desvío de llamadas en una extensión, realice cualquiera de estas acciones:

- Seleccione la extensión y luego presione **Esc**.
- Haga clic en  dentro de Mi teléfono o en  dentro el directorio de contactos.

Localizar contactos

Dentro de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, puede localizar un contacto si la instalación está disponible en su dispositivo de consola y el dispositivo del contacto.




**Nota**

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Debido a las limitaciones de la red, la localización multidifusión no es posible entre sitios.
- Ciertos modelos de teléfono IP con unidifusión de Cisco que se ejecutan en modo Wi-Fi se comportan de manera diferente que aquellos conectados en una conexión de cable fijo (ethernet). Los modelos incluyen los teléfonos 7921, 7925 y 89xx. Cuando use Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para localizar alguno de estos teléfonos, el teléfono no emitirá un pitido.

Localizar un solo contacto

Para localizar un solo contacto, haga lo siguiente:


- Paso 1** Seleccione el contacto que desea localizar. Si tienen el botón  de localización, se pueden localizar.
- Paso 2** Haga clic en . Esto establece su dispositivo y el del receptor en el modo de localización. El botón cambia para activar su estado.
- Paso 3** Para hablar al dispositivo de destino de manera directa, mantenga oprimido el botón Hablar en su teléfono Cisco. Puede localizar mediante el uso del auricular de su teléfono o, si continúa presionando el botón Hablar, puede tomar el manos libres del teléfono y localizar desde el receptor. Suelte el botón Hablar cuando haya terminado de hablar.
- Paso 4** Para dejar de localizar y soltar el dispositivo tarjeta de contacto, haga clic en  una vez más. Para liberar su dispositivo, presione el botón **Cerrar** en el mismo.


**Nota**

Debido a las limitaciones de Cisco Business Edition 3000, el botón para localizar permanece en el estado activo incluso si presiona el botón **Cerrar** en su teléfono Cisco. Debe hacer clic en el botón para localizar en Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para volver a cambiarlo al estado preparado.

Localización de un grupo de contactos

Para localizar a un grupo de contactos, haga lo siguiente:

- Paso 1** Seleccione los contactos que desea localizar. Si tienen el botón  de localización, se pueden localizar.
- Para seleccionar varios contactos, mantenga presionada la tecla Ctrl y haga clic en el nombre de cada contacto. Para seleccionar un grupo completo de contactos, haga clic en la barra del encabezado del grupo.
- Paso 2** Haga clic con el botón secundario en los contactos seleccionados y seleccione Localizar. Esto establece su dispositivo y los dispositivos de todos los receptores en el modo de localización. El botón para localizar cambia a su estado activo en todos los contactos seleccionados.
- Paso 3** Para hablar a los dispositivos de destino de manera directa, oprima y mantenga presionado el botón Hablar en su teléfono Cisco. Puede localizar mediante el uso del auricular de su teléfono o, si continúa presionando el botón Hablar, puede tomar el manos libres del teléfono y localizar desde el receptor. Suelte el botón Hablar cuando haya terminado de hablar.

Paso 4 Para dejar de localizar y soltar el dispositivo tarjeta de contacto, haga clic en  una vez más. Para liberar su dispositivo, presione el botón **Cerrar** en el mismo.

**Nota**

Debido a las limitaciones de Cisco Business Edition 3000, el botón para localizar permanece en el estado activo incluso si presiona el botón **Cerrar** en su teléfono Cisco. Debe hacer clic en el botón para localizar en Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para volver a cambiarlo al estado preparado.

Envío de correos electrónicos a contactos


**Nota**

Para que esta característica funcione, deben existir direcciones de correo electrónico en los detalles de contacto sincronizados desde Cisco Business Edition 3000. Si no está seguro, compruebe con el administrador de sistemas.

Puede enviar correos electrónicos desde dentro de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Si envía un correo electrónico durante una llamada, el asunto se completará de manera automática con el **número de la persona que llama original**, el **número del operador** y la **hora de la llamada**.

Para enviar un correo electrónico a un contacto:

Paso 1 Dentro del directorio de contactos, seleccione la tarjeta de contacto y realice alguno de los pasos siguientes:

- Presione Ctrl-M
- Haga clic en 

Paso 2 Cuando se inicie su sistema de correo electrónico, escriba el texto del correo y envíelo de la manera habitual.

Hacer clic para marcar

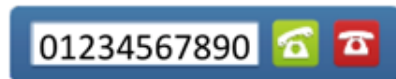
Cisco Unified Attendant Console Compact Edition brinda la funcionalidad Hacer clic para marcar, la capacidad de seleccionar un número que se muestra dentro de una aplicación de Microsoft Office y marcar el número con un solo clic.



**Nota**

El número no se valida antes de marcar. Así es que si el número es incorrecto, la llamada fallará y Cisco Unified Attendant Console Compact Edition se informará como una conexión fallida.

Para usar Hacer clic para marcar dentro de una aplicación de Microsoft Office, haga lo siguiente mientras se ejecuta Cisco Unified Attendant Console Compact Edition:

- Paso 1** Coloque el puntero sobre el número telefónico, y luego presione Alt y haga clic con el botón secundario. Aparecerá una ventana flotante que contenga el número. Por ejemplo:



- Paso 2** Si lo desea, puede editar manualmente el número mediante el uso del mouse y el teclado.
- Paso 3** Para llamar al número, haga clic en . De manera alternativa, haga clic en  para cancelar el proceso.


■ Hacer clic para marcar



APÉNDICE **A**

Mensajes de error y alertas de eventos

Si Cisco Unified Attendant Console Compact Edition encuentra eventos inesperados o errores, lo alerta sobre la situación.

- Si hay un error, se muestra el símbolo  y un mensaje de error en la barra de estado. Los mensajes de error de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition se describen más adelante.
- Si ocurre un evento inesperado, Cisco Unified Attendant Console Compact Edition produce alertas de audio y visuales. Para obtener más información, consulte [Alertas de eventos, página A - 2](#).

Mensajes de error

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition puede mostrar los errores de mensaje siguientes:

Mensaje de error	Causa
Su teléfono no funciona, consulte al administrador de sistemas.	El número de teléfono que ingresó en la pantalla de inicio de sesión corresponde a un teléfono válido, pero está fuera de servicio. Compruebe que esté encendido y conectado a un puerto de datos activo.
La extensión ingresada en la pantalla de inicio de sesión no era el número principal del teléfono, ingrese solamente el número principal.	El número de extensión que ingresa en la pantalla de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition debe corresponder a una línea principal de un teléfono IP de Cisco activo.
No se pudo sincronizar con el directorio, intente de nuevo más tarde o consulte al administrador de sistemas.	Cisco Unified Attendant Console Compact Edition no puede sincronizarse con el directorio de contactos en Cisco Business Edition 3000. Verifique su conexión de red y reinicie la aplicación. Si aún tiene problemas, consulte al administrador de sistemas o a la persona a cargo de su Cisco Business Edition 3000.
El controlador de la aplicación no se inició correctamente, reinicie la aplicación. Si el problema continúa, vuelva a instalar la aplicación o consulte al administrador de sistemas.	Cisco Unified Attendant Console Compact Edition no puede conectarse con la interfaz de control de telefonía Cisco Business Edition 3000. Verifique su conexión de red y luego reinicie la aplicación. Si aún tiene problemas, consulte al administrador de sistemas o a la persona a cargo de su Cisco Business Edition 3000.

Mensaje de error	Causa
No se encontró ningún teléfono, verifique la instalación de Cisco TSP o consulte al administrador de sistemas	Cisco Unified Attendant Console Compact Edition no puede conectarse a la interfaz de control de telefonía en Cisco Business Edition 3000 porque el proveedor de servicios de telefonía (TSP) de Cisco no se instaló correctamente cuando instaló Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Desinstale Cisco Unified Attendant Console Compact Edition y vuelva a instalarlo, asegurándose de que el TSP se instale como parte del instalador.
Plataforma no compatible detectada, Cisco Unified Attendant Console Compact Edition solo trabaja con un Cisco Business Edition 3000. Póngase en contacto con el administrador de sistemas.	Cisco Unified Attendant Console Compact Edition solo funciona con Cisco Business Edition 3000 versión 8.6.2 o superior. La aplicación no se ejecutará con Cisco Business Edition 5000, 6000 o Enterprise Edition.

Alertas de eventos

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition le alerta cuando ocurren los eventos siguientes (enumerados en orden de precedencia):

- Errores del sistema: aparecen junto a un mensaje de error del sistema en la barra de estado de la aplicación
- Consola (Mi teléfono) fuera de servicio
- Llamada entrante principal
- Llamada entrante secundaria
- Llamada finalizada (no por consola)
- Consola (Mi teléfono) en servicio

Produce los siguientes tipos de alertas:

- Alertas de audio: se reproduce un sonido distinto para cada evento
- Alertas visuales: ocurre lo siguiente:
 - Si Cisco Unified Attendant Console Compact Edition no es la ventana activa, pasa a ser la ventana activa y se coloca delante de cualquier otra ventana abierta, lista para que usted interactúe con ella.
 - Si Cisco Unified Attendant Console Compact Edition no es la ventana activa, el botón de la aplicación destella en la barra de tareas de Windows cubierto por un símbolo que representa el evento. Esto continúa hasta que finaliza el evento o después de un período de tiempo de espera, según el evento.
 - En el área de notificaciones de la barra de tareas se muestra una pequeña ventana emergente denominada *notificación*. Haga clic en el botón Cerrar de la notificación para descartarla. Si no hace nada, la notificación desaparece después de algunos segundos.



Métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono

En este apéndice, se describen los métodos abreviados de teclado, botones, herramientas y símbolos de estado del teléfono, presentes en la interfaz de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Métodos abreviados de teclado

Use estos métodos abreviados de teclado para controlar la aplicación.

Métodos abreviados de navegación en la interfaz

Navegue en la interfaz utilizando estos métodos abreviados:

Tecla	Función
Alt-M	Seleccionar el panel Mi teléfono.
Cualquier letra o número, Alt-S o Ctrl-S	Seleccionar el cuadro Buscar en la barra de herramientas del directorio de contactos. Cualquier letra o número que escriba con la interfaz seleccionada aparecerá en el cuadro Buscar.
Alt-C	Seleccionar el panel Directorio de contactos. También puede ingresar al directorio de contactos si presiona la flecha hacia abajo mientras está en la barra de herramientas del directorio de contactos.
Tab	Moverse desde Mi teléfono hacia la derecha por la barra de herramientas del directorio de contactos, al directorio de contactos, y volver a Mi teléfono.
Mayús-Tab	Moverse desde Mi teléfono al directorio de contactos, hacia la izquierda por la barra de herramientas del directorio de contactos y volver a Mi teléfono.

Métodos abreviados de Mi teléfono

Use los siguientes métodos abreviados en el panel Mi teléfono:

Tecla	Función
Ctrl-D	Configurar la función de no molestar en todas las líneas en el dispositivo de consola.
Ctrl-F	Configurar el desvío de llamadas en el dispositivo de consola.
Ctrl-N	Abrir el teclado de marcado del teléfono.
Barra espaciadora	Poner en espera o liberar la llamada actual.
Entrar	Responder la llamada entrante.
Esc	Descarta a un participante durante una transferencia.

Métodos abreviados de la barra de herramientas del directorio de contactos

Si usa el teclado para ingresar a la barra de herramientas del directorio de contactos, además de emplear Tab y Mayús-Tab para mover la selección, puede usar las siguientes teclas:

Tecla	Función
+	Configurar el tipo de filtro de búsqueda seleccionado.
-	Anular la configuración del tipo de filtro de búsqueda seleccionado.
Barra espaciadora	Activar y desactivar el filtro seleccionado o seleccionar un tipo de orden.
Flecha hacia abajo	Seleccionar el directorio de contactos.

Métodos abreviados del directorio de contactos

Use estos métodos abreviados en el directorio de contactos:

Tecla	Función
Flecha hacia arriba	<p>Con el grupo de la fila superior seleccionado, seleccionar el cuadro Buscar del directorio de contactos.</p> <p>Con un grupo seleccionado, seleccionar el grupo anterior.</p> <p>Con un contacto de la fila superior seleccionado, seleccionar el grupo.</p> <p>Con cualquier otro contacto seleccionado, seleccionar el contacto anterior.</p>
Flecha hacia abajo	<p>Con un grupo seleccionado, seleccionar el grupo siguiente.</p> <p>Con un contacto seleccionado, seleccionar el contacto siguiente.</p>
Flecha hacia la izquierda	<p>Con un grupo expandido seleccionado, contraer el grupo (ocultar los contactos).</p> <p>Con un contacto seleccionado, seleccionar el contacto de la izquierda.</p>
Flecha hacia la derecha	<p>Con un grupo contraído seleccionado, expandir el grupo (mostrar los contactos).</p> <p>Con un grupo expandido seleccionado, seleccionar el primer contacto del grupo.</p> <p>Con un contacto seleccionado, seleccionar el contacto de la derecha.</p>
Inicio	Desplazar el panel Directorio de contactos para mostrar la parte superior.
Fin	Desplazar el panel Directorio de contactos para mostrar la parte inferior.
Re pág o Av pág	Desplazar el panel Directorio de contactos hacia arriba o abajo.
Mayús-clic o Ctrl-clic	Mantenga presionada la tecla Mayús o Ctrl y haga clic en varios contactos para seleccionarlos.

Con una tarjeta de contacto seleccionada, están disponibles los siguientes métodos abreviados:

Tecla	Función
Ctrl-M	Enviar un correo electrónico a este contacto.
Entrar	Llamar a este contacto.
Ctrl-P	Localizar a este contacto.

Tecla	Función
Ctrl-D	Configurar la función de no molestar en todas las líneas para este contacto.
Ctrl-F	Configurar el desvío de llamadas en este contacto.
Clic con el botón secundario	Tener acceso a un menú que permite enviar un correo electrónico, llamar o localizar al contacto y a contactos de grupo.

Métodos abreviados del teclado de marcado

Use estos métodos abreviados en el teclado de marcado de Mi teléfono:

Tecla	Función
0 a 9, * y #	Agregar el carácter al número que se marcará (en la posición del cursor).
Tecla de retroceso	Borrar el carácter a la izquierda del cursor.
Ctrl-Tecla de retroceso	Borrar todos los caracteres a la izquierda del cursor.
Entrar	Llamar al número.
Flecha hacia abajo	Ir al directorio de contactos.

Métodos abreviados de teclado especiales




Estos métodos abreviados no están restringidos a partes específicas de la interfaz:

Tecla	Función
Entrar o Retorno (mientras entra una llamada)	Responder la llamada.
Entrar o Retorno (durante una llamada)	Liberar la llamada.
Esc o clic con el botón secundario (durante el desvío de llamadas)	Cancelar el desvío de llamadas.
Esc (durante una transferencia)	Descartar a un participante.
Ctrl-Barra espaciadora (durante una transferencia)	Alternar entre los participantes.

Tecla	Función
Cualquier número o letra	Seleccionar el cuadro Buscar en la barra de herramientas del directorio de contactos.
Barra espaciadora (durante una llamada)	Poner en espera o recuperar una llamada (alternancia).

Hacer clic para marcar

Hacer clic para marcar permite capturar números de teléfono desde aplicaciones de Microsoft Office y marcarlos con un solo clic.





Tecla o botón	Función
Alt-Clic con el botón secundario	<p>Abrir la interfaz de Hacer clic para marcar.</p>  <p>Puede editar el número antes de marcar.</p>
	Marcar el número capturado.
	Cancelar Hacer clic para marcar.








Botones y herramientas

Use estos botones y herramientas para controlar Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Botones de las tarjetas de contacto de Mi teléfono





Las tarjetas de contacto de Mi teléfono pueden mostrar estos botones:

Botón	Función
	Seleccionar el dispositivo de consola Mi teléfono.
	Configurar la función de no molestar en todas las líneas en el dispositivo de consola.
	Mostrar el teclado de marcado.
	Responder la llamada entrante.

Botón	Función
	Configurar el desvío de llamadas en el dispositivo de consola. Cambios en  al configurar.
	Poner una llamada activa en espera.
	Función Finalizar llamada desactivada (recuperar la llamada en espera para finalizarla)
	Recuperar una llamada en espera.
	Transferir una llamada.
	Finalizar una llamada.

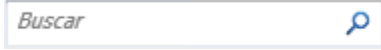


Botones del teclado de marcado

El teclado de marcado puede incluir estos botones:

Botón	Función
	Agregar el carácter al número que se marcará (en la posición del cursor).
	Borrar el carácter a la izquierda del cursor.
	Borrar todos los caracteres a la izquierda del cursor.
	Llamar al número.








Herramientas del directorio de contactos

Use estas herramientas para controlar el directorio de contactos:

Herramienta	Función
	Buscar en el directorio de contactos por nombre o número. Solo se muestran los contactos que coinciden.
	Filtrar el directorio de contactos. Mostrar contactos con: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de correo electrónico • Número de teléfono • Localización
	Ordenar el directorio de contactos por: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Apellido • Número











Botones de tarjetas de contacto del directorio de contactos

Las tarjetas de contacto del directorio de contactos contienen estos botones:

Botón	Función
	Enviar un correo electrónico a este contacto.
	Llamar a este contacto.
	Localizar a este contacto.
	Configurar la función de no molestar en todas las líneas para este contacto. Cuando se establece, el botón cambia a  .
	Configurar el desvío de llamadas en este contacto. Cuando se establece, el botón cambia a  .

Símbolos de estado del teléfono

Las tarjetas de contacto de los paneles Mi teléfono y Directorio de contactos usan los siguientes símbolos para reflejar el estado de la luz de ocupado (BLF) del dispositivo:

Símbolo	Nombre
	Inactiva (colgada). La extensión está disponible y no tiene funciones configuradas.
	Descolgada. La extensión no está disponible.
	Llamada entrante (timbrando).
	Llamada en curso.
	En espera. Si también está configurado el desvío de llamadas, se muestra ese símbolo en lugar de este.
	Función de no molestar (DND) configurada.
	Llamada saliente (timbre de salida).
	No se pudo conectar la llamada.
	Desvío de llamadas configurado. En la tarjeta de contacto se muestra el número de destino del desvío. Este símbolo solo aparece cuando la extensión está inactiva.
	Fuera de servicio o estado no disponible.



Teléfonos admitidos por Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition admite los teléfonos siguientes:

Tipo de teléfono	Altavoz	XSI (permite la localización)	CTI (permite el control avanzado de llamadas ¹)	Notas
3905	S			
6901			S	
6911	S		S	
6921	S	S	S	
6941	S	S	S	
6945	S	S	S	
6961	S	S	S	
7925	S	S	S	
7937	S	S	S	
7942	S	S	S	Se agregó soporte para 8.6.4
7945	S	S	S	Se agregó soporte para 8.6.4
7962	S	S	S	Se agregó soporte para 8.6.4
7965	S	S	S	Se agregó soporte para 8.6.4
8941	S	S	S	
8945	S	S	S	
8961	S	S	S	
Cisco CSF	S			
CIPC	S	S	S	Softphone
VG224				Puerta de enlace de voz analógica
SPA 8800				Puerta de enlace de telefonía IP

1. Como desvío de llamadas, DND y poder ver el estado del teléfono.



ÍNDICE

A

- alertas [A-2](#)
- alertas de eventos [A-2](#)

C

- Cisco Business Edition 3000 [1-1](#)
 - agregar la cuenta de usuario al grupo de operadores [2-3](#)
 - asociar un teléfono con la cuenta de Usuario [2-2](#)
 - configuración [2-2](#)
 - creación de una cuenta de usuario [2-2](#)
- Cisco Unified Attendant Console Compact Edition
 - configurar [3-9](#)
 - inicio y cierre [3-1](#)
 - instalación [2-1 to 2-4](#)
 - interfaz de usuario [3-2, B-1](#)
 - requerimientos de hardware y software [2-1](#)
 - teléfonos admitidos [C-1](#)
- contactos
 - búsqueda [3-5](#)
 - envío de correos electrónico [4-6](#)
 - filtrado [3-5](#)

D

- Directorio de contactos
 - barra de herramientas [3-4](#)
 - panel [3-3](#)

E

- envío de correos electrónicos a contactos [4-6](#)

G

- grupos de contactos [3-6](#)
 - agregar contactos [3-7](#)
 - cambio del nombre [3-7](#)
 - creación [3-6](#)
 - eliminar contactos [3-7](#)

H

- Hacer clic para marcar [4-6](#)

I

- información de llamada (llamadas entrantes) [4-2](#)

L

- llamadas
 - desvío [4-3](#)
 - finalización [4-2](#)
 - puesta en espera y recuperación [4-2](#)
 - realizar [4-1](#)
 - respuesta [4-2](#)
 - transferencia [4-3](#)
- localización
 - configurar [3-9](#)
 - dispositivos [4-4](#)

M

manejo de llamadas [4-1 to 4-7](#)

mensajes de error [A-1](#)

métodos abreviados de teclado [B-1](#)

Mi teléfono [3-8](#)

panel [3-2](#)

selección de un dispositivo [3-10](#)

N

No molestar (DND) [3-8](#)

S

símbolos de estado del teléfono [B-1](#)

sincronización del directorio [1-1](#)

T

Tarjetas de contacto [3-3](#)

reordenar [3-5](#)

teléfonos admitidos [C-1](#)