



Guía del usuario de Cisco Unified Attendant Console

Versión 9.0.1
29 de mayo de 2012

Sede en América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EE. UU.
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Referencia del texto: OL-20134-01

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE APARECEN EN EL PRESENTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO. LAS DECLARACIONES, INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN ESTE MANUAL SE CONSIDERAN EXACTAS PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA. LA APLICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS PRODUCTOS QUEDA BAJO TOTAL RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO SE EXPONEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN DISTRIBUIDO CON EL PRODUCTO Y ESTÁN INCLUIDAS EN ESTE DOCUMENTO MEDIANTE ESTA REFERENCIA. EN CASO DE QUE NO ENCUENTRE 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 encabezado TCP es una adaptación de un programa desarrollado en la Universidad de California, Berkeley (UCB), como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Reservados todos los derechos. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA ESTABLECIDA POR LA PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTACIÓN Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN “TAL CUAL”, CON TODOS SUS POSIBLES DEFECTOS. CISCO Y LOS PROVEEDORES MENCIONADOS ANTERIORMENTE EXCLUYEN CUALQUIER GARANTÍA, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, DE ADECUACIÓN A UN USO PARTICULAR Y DE NO INFRACCIÓN, O QUE PUEDAN SURGIR DE UN PROCESO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO NI SUS PROVEEDORES ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUCIONAL O ACCIDENTAL, INCLUIDAS, PERO SIN LIMITARSE A ELLAS, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS Y LA PÉRDIDA O DAÑOS EN LOS DATOS DERIVADOS DEL USO INDEBIDO DE ESTE MANUAL, AUN CUANDO CISCO O SUS PROVEEDORES HAYAN SIDO AVISADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUZCAN 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 comerciales; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store y Flip Gift Card son marcas de servicios; 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 registradas de Cisco Systems, Inc. o sus filiales en Estados Unidos y algunos países.

El resto de las marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio web es propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra “partner” (socio) no implica la existencia de una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (0907R)

Las direcciones y los números de teléfono de protocolo de Internet (IP) utilizados en este documento no tienen por qué ser direcciones ni teléfonos reales. Los ejemplos, la visualización de resultados de comandos, los diagramas de topología de red y otras figuras incluidas en el documento se muestran solo con fines ilustrativos. La presencia de direcciones IP o números de teléfono reales en los ejemplos debe considerarse totalmente fortuita e involuntaria.

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.



CONTENIDOS

Prólogo 1

capítulo 1

Introducción 1-1

- Accesibilidad para usuarios con discapacidad 1-1
- Utilización del teclado 1-2
 - Descripciones de teclas 1-2
 - Funciones adicionales 1-3
- Inicio de sesión 1-4
- Poner en no disponible (F10) 1-6
- Interfaz 1-7
 - Barra de menús 1-8
 - Colas (F9) (no se incluye en Department Edition) 1-9
 - Llamadas entrantes en cola (F8) 1-9
 - Directorios 1-10
 - Directorio lleno 1-10
 - Grupos de directorios personal (F4) 1-12
 - Para crear un grupo de directorios personal nuevo 1-13
 - Adición de contactos a un grupo de directorios personal existente 1-14
 - Para modificar un grupo de directorios personal 1-14
 - Para eliminar un grupo de directorios personal 1-15
 - Barra de herramientas Control de llamadas 1-15
 - Llamadas en curso (F5) 1-16
 - Llamadas activas (F7) 1-17
 - Llamadas aparcadas 1-18
 - Marcación rápida (F6) 1-19
 - Adición de entradas al campo Marcación rápida 1-20
 - Eliminación de entradas del campo Marcación rápida 1-21
 - Actualización de entradas en el campo Marcación rápida 1-21
 - Barra de estado 1-21
- Utilización de los campos 1-22
 - Marcación de un número 1-22
 - Búsqueda de contactos en los directorios 1-22
- Búsqueda lateral (Ctrl-F2) (solo en Enterprise Edition y Premium Edition) 1-24
 - Búsqueda lateral 1-24

capítulo 2

Personalización de Cisco Unified Attendant Console 2-1

- General 2-1
- Visualizar 2-3
- Presencia 2-5
- Marcando 2-6
- Transferencias de llamada 2-6
- Aparcamiento de llamadas 2-7
- Silenciar 2-7
- Tonos 2-8
- Directorio 2-9
- Números alternativos 2-11
- Encabezados de campo 2-11
- Clasificación secundaria 2-13
- Búsqueda filtrada 2-14
- Registro 2-15
- Avanzadas 2-16

capítulo 3

Uso de Cisco Unified Attendant Console 3-1

- Respuesta a llamadas 3-1
 - Responder siguiente 3-2
 - Búsqueda selectiva (no se incluye en Department Edition) 3-3
 - Distribución forzosa 3-4
 - Reenvío de llamadas del directorio 3-4
 - Números alternativos y Estado de presencia 3-5
- Transferencia de llamadas 3-8
 - Transferencia a ciegas a un número conocido 3-8
 - Transferencia a ciegas a un contacto del directorio 3-8
 - Inicio de una transferencia de consulta 3-10
 - Transferencia de consulta a un número conocido 3-10
 - Transferencia con consulta a un contacto del directorio 3-10
- Realización de llamadas 3-12
 - Realización de llamadas internas 3-12
 - Realización de llamadas externas 3-12
- Retención de llamadas 3-13
- Recuperación de llamadas retenidas 3-14
- Silenciamiento de llamadas 3-14
- Aparcamiento de llamadas 3-14

Recuperación de llamadas aparcadas	3-15
Llamadas de conferencia	3-16
Restablecimiento de llamadas	3-16
Activación/desactivación de llamadas	3-17
Control de llamadas devueltas	3-17
Controles de llamadas para llamadas devueltas	3-17
Configuración de FAC y CMC	3-18
Código de autorización obligatoria (FAC)	3-18
Código de cliente (CMC)	3-19
Eliminación de llamadas	3-19
Uso del modo de emergencia (no se incluye en Department Edition)	3-19
Envío de correo electrónico	3-21
Estado de llamada	3-21
Propiedades del contacto	3-22
Adición de mensaje de ausencia e información de contacto	3-25
Estado de presencia de Microsoft	3-26
Estado de presencia de Cisco Unified	3-27

apéndice A**Glosario** A-1



Prólogo

El siguiente manual está relacionado con el funcionamiento de la gama de productos de software Cisco Unified Attendant Console. Se aplica a las siguientes ediciones de Cisco Unified Attendant Console:

- Department
- Business
- Enterprise
- Premium

En los casos donde existan diferencias de funcionamiento entre las ediciones, se indicarán en el texto. Las principales diferencias son las siguientes:

Función	Department	Business	Enterprise	Premium
Colas (F9)	No	Sí	Sí	Sí
Modo de emergencia (Ctrl-E)	No	Sí	Sí	Sí
Búsqueda lateral	No	No	Sí	Sí
Transferencia a ciegas con retrollamada automática con línea ocupada	No	No	Sí	Sí
Restablecimiento de una llamada con retrollamada automática con línea ocupada	No	No	Sí	Sí
Más de tres campos de búsqueda de directorios	No	No	Sí	Sí
Visualización de números alternativos	No	No	Sí	Sí

Cisco Unified Attendant Console es una aplicación eficaz, especialmente diseñada para administrar llamadas y mensajes. Esta aplicación le permite responder llamadas desde un conjunto predefinido de colas y transferirlas a las extensiones deseadas.

Asimismo, le permite realizar tareas completas como crear conferencias, transferir llamadas, aparcirlas y recuperarlas. La facilidad de uso del diseño de la aplicación proporciona velocidad y flexibilidad; además, hace posible que maneje llamadas con un solo clic o una sola pulsación de tecla.

La consola de operador basada en pantalla desarrollada para funcionar exclusivamente en Cisco Unified Communications Manager. Se han recreado las funciones tradicionales de una centralita como una aplicación de Windows. Visualmente resulta más atractiva y más fácil de utilizar. La disposición predeterminada de Cisco Unified Attendant Console se muestra en la [Figura 1-4 en la página 7](#).

Objetivo de esta guía

El objetivo de esta guía del usuario es:

- Proporcionar información sobre la configuración e inicialización de Cisco Unified Attendant Console.
- Indicar el modo de realizar acciones relacionadas con responder, poner en espera, recibir y transferir llamadas, así como con crear conferencias. Asimismo, trata los procedimientos para activar o desactivar llamadas, realizarlas y recuperarlas.

Destinatarios de esta guía

El documento se dirige a:

- El personal relacionado con la formación en Cisco Unified Attendant Console
- Usuarios de Cisco Unified Attendant Console

Organización

Esta guía incluye los capítulos siguientes:

Capítulo	Título	Descripción
1	Introducción	En esta sección se explica la interfaz de Cisco Unified Attendant Console. Además, se ofrece información sobre las funciones básicas para iniciar la aplicación y registrarse en ella.
2	Personalización de Cisco Unified Attendant Console	En esta sección se indica cómo personalizar la aplicación. También se explican diferentes configuraciones y parámetros del operador.
3	Uso de Cisco Unified Attendant Console	En esta sección se tratan temas relacionados con responder y borrar llamadas, tomar notas, poner en espera, transferir y realizar llamadas.

Convenciones

Este documento utiliza las convenciones siguientes:

Convención	Indicación
fuente negrita	Los comandos, las palabras clave y el texto introducido por el usuario se muestran en negrita .
fuente <i>cursiva</i>	Los títulos de documentos, términos nuevos o enfatizados y argumentos para los que el usuario proporciona valores aparecen en <i>cursiva</i> .
[]	Los elementos que aparecen entre corchetes son opcionales.
{ x y z }	Las palabras clave alternativas necesarias se agrupan entre llaves y se separan mediante barras verticales.

[x y z]	Las palabras clave alternativas opcionales se agrupan entre corchetes y se separan mediante barras verticales.
cadena	Conjunto de caracteres sin comillas. No coloque una cadena entre comillas; si lo hace, la cadena incluirá esas comillas.
fuelle <code>courier</code>	Las sesiones del terminal y la información que muestra el sistema aparecen en la fuente <code>courier</code> .
< >	Los caracteres no imprimibles, como las contraseñas, aparecen entre paréntesis angulares.
[]	Las respuestas predeterminadas a los mensajes del sistema se muestran entre corchetes.
!, #	Un signo de exclamación (!) o el signo de almohadilla (#) al comienzo de una línea de código indica una línea de comentario.

**Nota**

Indica *información que el lector debe tener en cuenta.*

**Sugerencia**

Indica *que la información siguiente le ayudará a solucionar un problema.*

**Precaución**

Indica *que el lector debe tener cuidado.* En estos casos, existe la posibilidad de que haga algo que podría dañar el equipo o provocar la pérdida de datos.

**Atajo**

Indica *que la acción que se describe ahorra tiempo.* Puede ahorrar tiempo si realiza la acción que se describe en el párrafo.

**Advertencia**

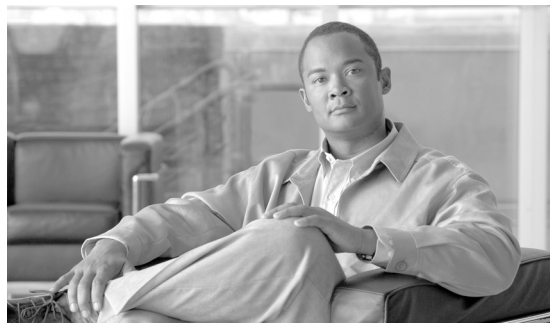
Indica *que el lector debe tener cuidado.* En esta situación, puede realizar una acción que resulte en lesiones corporales.

Obtención de documentación y envío de una solicitud de servicio

Para cosechar información sobre la obtención de documentación, el envío de una solicitud de servicio y la recopilación de información adicional, consulte la publicación mensual *What's New in Cisco Product Documentation*, 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 a *What's New in Cisco Product Documentation* como un Really Simple Syndication (RSS) y establezca que el contenido se envíe directamente a su escritorio mediante una aplicación de lectura. Los RSS son un servicio gratuito y Cisco es compatible actualmente con RSS Versión 2.0.



CAPÍTULO 1

Introducción

Cisco Unified Attendant Console debe tener instalado y configurado el hardware y el software de telefonía pertinente. Para obtener más información, consulte *Web Admin e Installation Guide Cisco Unified Attendant Console*. Póngase en contacto con el administrador del sistema para configurar su sistema.

Accesibilidad para usuarios con discapacidad

Cisco Unified Attendant Console proporciona funciones de accesibilidad que facilitan el uso de la aplicación a los usuarios invidentes y con problemas de visión.

Cisco Unified Attendant Console permite personalizar el aspecto de la aplicación, lo que facilita a los usuarios con visión reducida el ajuste de la apariencia de la consola. Esto permite a los usuarios trabajar del modo que les resulte más cómodo. Para acceder a los parámetros de la consola, seleccione **Opciones > Parámetros del operador** u **Opciones > Tamaño de fuente** en la barra de menús. Para obtener más información, consulte [Capítulo 2, “Personalización de Cisco Unified Attendant Console”](#).

El software se puede utilizar con un ratón, así como con las teclas de acceso rápido. Las teclas de acceso rápido se enumeran en la siguiente sección. Para ayudar al usuario, también se encuentran disponibles los botones gráficos. Al colocar el ratón sobre cada uno de los iconos, se muestra información sobre la herramienta que define de forma clara la función del botón gráfico. Además, se proporciona una lista de iconos junto con las descripciones en las siguientes secciones.

Los operadores también tienen la opción de utilizar Cisco Unified Attendant Console con un complemento de lector de pantalla denominado “JAWS”. El lector de pantalla proporciona al operador información sobre el estado de la consola del operador, así como información sobre el texto en las ventanas de la consola del operador.

Cisco Unified Attendant Console también incluye ayuda contextual. En todas las páginas, los usuarios pueden acceder a la ayuda específica de una ventana o campo con solo hacer clic en **F1**.

Para obtener más información acerca del programa de accesibilidad de Cisco, póngase en contacto con nosotros a través del siguiente vínculo:

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

Utilización del teclado



La mayoría de las operaciones se pueden realizar utilizando el ratón; sin embargo, también se puede utilizar el teclado para llevar a cabo las operaciones de control de llamada. La [Tabla 1-1](#) muestra las teclas de función que se pueden emplear para utilizar Cisco Unified Attendant Console.

Descripciones de teclas

Tabla 1-1 *Descripciones de teclas*

Nombre de la tecla	Descripción
F1	Ayuda
F2	Números alternativos, BLF y estado de presencia
F3	Moverá el cursor al primer campo de búsqueda de la zona Directorio.
F4	Crear un grupo de directorios personal
F5	Campo Llamadas en curso
F6	Campo Marcación rápida
F7	Campo Llamadas activas
F8	Campo Llamadas en cola (Llamadas entrantes)
F9 (no se incluye en Department Edition)	Campo Colas
F10	Poner en no disponible
F12	Detalles de contacto
Retroceso	Corrección del número. Cancela los números mal marcados
Insertar	Pone en espera. Utilizado para poner una llamada en espera en una extensión ocupada.
Supr	Restablece. Vuelve a intentar una llamada.
AvPág	Retener/Recuperar. Al pulsar una tecla, la llamada se retiene. Al volver a pulsar la tecla, se recupera la llamada retenida. Todas las llamadas devueltas al campo Llamadas en curso, por ejemplo, las llamadas no respondidas o aparcadas, se recuperan del mismo modo.
Intro	Conectarse/Borrar. Conecta la llamada o la borra en función de la transacción operativa que esté en curso.
Más	Responder siguiente/Activar-desactivar. Responde a la siguiente llamada de máxima prioridad o, al ofrecerse una llamada, permite activar/desactivar la llamada entrante o el destinatario de la llamada. Si una cola tiene la opción Distribución forzosa activada, este botón no se necesitará para mover la llamada a la zona Llamadas activas F7.
Menos	Cancela la consulta. Tras ofrecer una llamada, si el destinatario de la llamada la rechaza, al pulsar la tecla se retirará al destinatario y la llamada entrante se sitúa en el circuito.
Inicio	Aparcamiento de llamadas. Pulsar esta tecla para aparcar una llamada en un número de extensión de aparcamiento.

Tabla 1-1 *Descripciones de teclas*

Nombre de la tecla	Descripción
Fin	Conferencia. Se utiliza para comenzar el procedimiento de conferencia y, a continuación, agregar participantes.
Tecla de menú contextual	Se utiliza para mostrar el menú asociado en el encabezado de campo señalado. Utilice   para ir al elemento requerido y la tecla Intro para realizar la selección.
Barra espaciadora	Se utiliza para eliminar el número durante el proceso de marcación.
Tecla Tab	Cuando se encuentre en un cuadro de búsqueda del directorio, la tecla Tab se puede usar para desplazarse entre los campos de búsqueda.
Alt-<número>	Se utiliza para saltar entre las fichas del directorio personal. El <número> es un número entero del rango del 1 al 10 que selecciona la ficha correspondiente.

Funciones adicionales

Puede realizar funciones adicionales mediante la tecla CONTROL (Ctrl). Esto se explica en la [Tabla 1-2](#).

Tabla 1-2 *Funciones de la combinación de teclas*

Combinación de teclas	Descripción
Ctrl-F2	Se utiliza para mostrar la búsqueda lateral (ficha Cruce) en los directorios. Debe activarse en Parámetros del operador.
Ctrl-F5	Se utiliza para Mostrar mis llamadas en retollamada automática.
Ctrl-M	Se utiliza para enviar un correo electrónico a un usuario de la extensión que no responde a una llamada.
Ctrl-E (no se incluye en Department Edition)	Se utiliza para poner las colas en modo de emergencia de manera forzosa.
Ctrl-I	Se utiliza cuando la consola se abre para activar la pantalla de inicio de sesión.
Ctrl-O	Se utiliza para finalizar la sesión del sistema del operador de Attendant Console.
Ctrl-Q	Se utiliza para silenciar una llamada cuando se realizan ciertas acciones. Se configura en Parámetros del operador y las acciones incluyen <i>realizar búsquedas, pulsar teclas numéricas para marcar números o cambiar o seleccionar pantallas de directorio</i> .
Ctrl-R	Se utiliza para recuperar una llamada.

Inicio de sesión

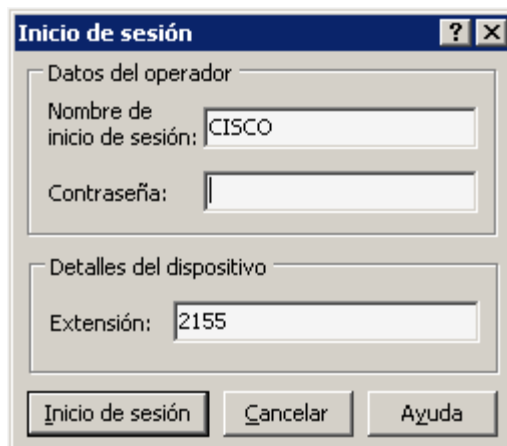
Debe iniciar sesión en la aplicación con el **nombre de inicio de sesión, la contraseña** y el **número de la extensión**. Cada usuario tiene una identidad única para iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console. Al iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console, también se inicia sesión en Cisco Unified Attendant Server. Una vez que haya iniciado correctamente la sesión, puede procesar las llamadas internas y externas.

Para iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console, lleve a cabo los siguientes pasos:

Paso 1 Pulse **Ctrl-I** o seleccione **Archivo > Inicio de sesión**; se abrirá la ventana **Inicio de sesión**.

La [Figura 1-1](#) muestra la ventana Inicio de sesión.

Figura 1-1 Ventana Inicio de sesión



Paso 2 Escriba el **Nombre de inicio de sesión** y la **Contraseña**.

Paso 3 Introduzca una **extensión**.

Paso 4 Haga clic en **Inicio de sesión**.

[Tabla 1-3](#) explica los campos que se visualizan en la ventana *Inicio de sesión*.

Tabla 1-3 Campos de la ventana *Inicio de sesión*

Campo	Ejemplo	Descripción
Datos del operador		
Nombre de inicio de sesión	OPERADOR1	Debe proporcionar un nombre de inicio de sesión para iniciar una sesión en la aplicación.
Contraseña	***	La contraseña es necesaria para un inicio de sesión seguro.
Detalles del dispositivo		
Extensión	1000	Introduzca el número de extensión que va a utilizar para administrar llamadas.

Si inicia sesión en una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, que cuenta con un servidor del publicador (principal) y de suscriptor (secundario), la aplicación se conecta al último servidor al que se conectó. Si se produce un error en el servidor del publicador predeterminado, la aplicación transferirá la información existente al servidor de suscriptor en cuanto no haya ninguna llamada activa. Si la aplicación no puede conectarse al servidor del publicador durante el inicio de sesión, se le informará de que este se efectuará en el servidor de suscriptor. Si la aplicación no puede conectarse a ningún servidor, se mostrará un mensaje de error.



Nota

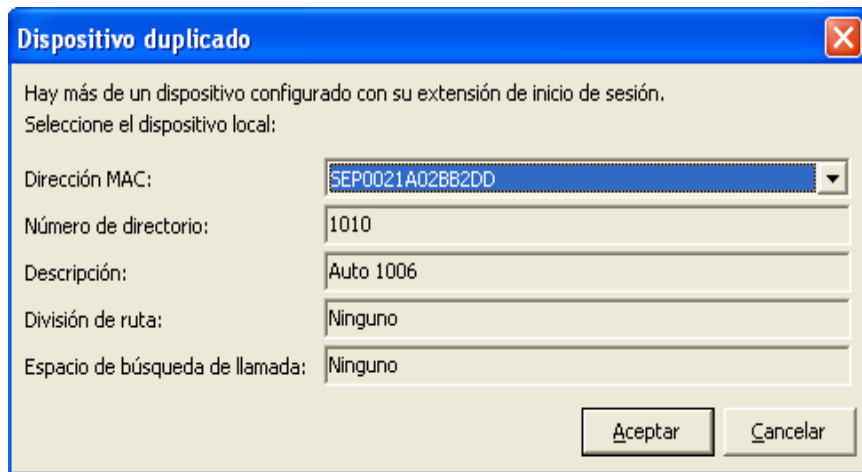
Cuando haya iniciado sesión en el servidor del suscriptor, no puede crear, actualizar ni eliminar contactos del directorio, incluidos los contactos de BLF o de los grupos de directorios personales, ni puede crear, actualizar o eliminar grupos de directorios personales.

Si el publicador queda disponible cuando haya iniciado una sesión en el suscriptor, se le preguntará si desea iniciar sesión en el publicador o permanecer en el suscriptor. Si se produce un error en el servidor de suscriptor cuando haya iniciado una sesión en él y el servidor del publicador está disponible, se le informará de que va a iniciar sesión en este último.

El número de extensión que se introduce durante el inicio de sesión es el **número principal** de un dispositivo. Es posible que el mismo número de extensión esté configurado como número principal para otro dispositivo en una división distinta. Para poder hacer una distinción entre los dos dispositivos configurados en el mismo número de extensión, se puede utilizar la dirección MAC para identificar cada dispositivo. Una dirección MAC es un identificador único para cada dispositivo.

Durante el inicio de sesión, si existen varias instancias en Cisco Unified Communications Manager para el número de directorio que ha introducido, aparecerá la ventana Dispositivo duplicado. Puede seleccionar una dirección MAC y ver los detalles relevantes del número de directorio o seleccionar el dispositivo adecuado, como se muestra en la [Figura 1-2](#).

Figura 1-2 Ventana Dispositivo duplicado con información sobre el dispositivo seleccionado



Si selecciona una dirección MAC, la siguiente información de la dirección MAC seleccionada aparecerá cuando se configure en Cisco Unified Communications Manager. Esta información se describe en la [Tabla 1-4](#).

Tabla 1-4 Campos de la ventana Dispositivo duplicado

Campo	Ejemplo	Descripción
Dirección MAC	SEP00141C48DDD9	Este campo especifica la dirección MAC. Se trata del único identificador para un dispositivo. Si existen varias instancias de número de directorio de un dispositivo en Cisco Unified Communications Manager, se utilizará la dirección MAC para identificar el dispositivo relevante.
Número de directorio	5351	Número utilizado por el operador para iniciar sesión.
Descripción	Auto5351	Este campo proporciona la descripción del dispositivo.
División de ruta	FACAccess	La división de la ruta en que está configurada la extensión.
Espacio de búsqueda de llamada	FACAccess	Espacio de búsqueda de llamada en el que está configurada la extensión.

Una vez seleccionada la extensión, la aplicación se inicializará mediante el número seleccionado. La extensión seleccionada se utilizará en las sesiones posteriores del mismo ordenador.



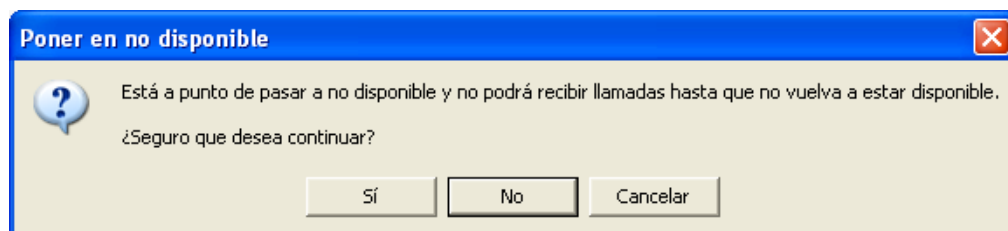
Nota

No se admiten *líneas compartidas* como teléfonos de operador.

Poner en no disponible (F10)

Si desea tomarse un descanso, ponga la aplicación en no disponible durante un tiempo determinado. Las llamadas seguirán apareciendo en Attendant Console, pero no podrá responderlas. La tecla de método abreviado para poner la aplicación en **No disponible** es **F10**. La [Figura 1-3](#) muestra la ventana **Poner en no disponible** que aparece cuando se pulsa **F10**.

Figura 1-3 Ventana Poner en no disponible

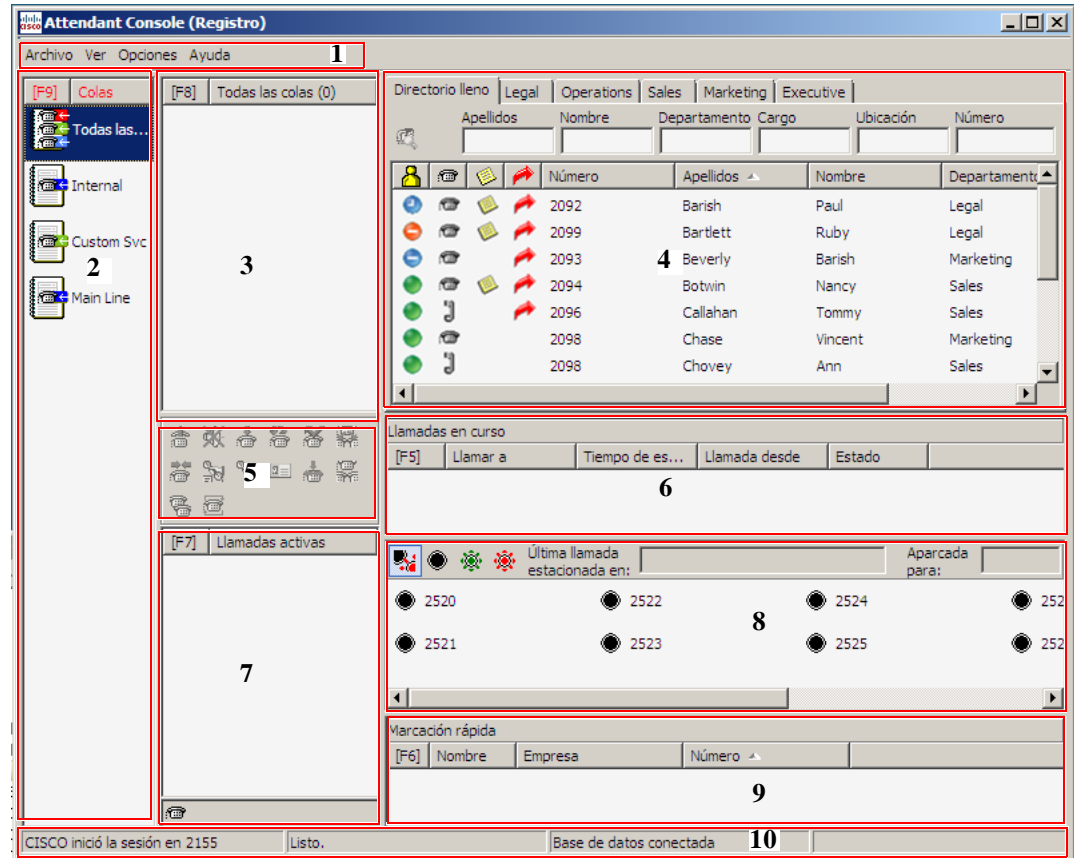


Para que pase a estar disponible, haga clic en **Poner en disponible (F10)**.

Interfaz

La [Figura 1-4](#) muestra la interfaz de Cisco Unified Attendant Console.

Figura 1-4 Disposición de Cisco Unified Attendant Console



Leyenda de los números de la ilustración:

1. Barra de menús
2. Colas (F9) (no se incluye en Department Edition)
3. Llamadas entrantes en cola (F8)
4. Directorios
5. Barra de herramientas Control de llamadas
6. Llamadas en curso (F5)
7. Llamadas activas (F7)
8. Llamadas aparcadas
9. Marcación rápida (F6)
10. Barra de estado

Barra de menús

La [Tabla 1-5](#) describe la barra de menús.

Tabla 1-5 Opciones de menú

Nombre del control	Descripción
Archivo	
Inicio de sesión	Esta opción se utiliza para iniciar sesión.
Finalizar sesión	Esta opción finaliza la sesión en Cisco Unified Attendant Console.
Salir	Esta opción se utiliza para cerrar la aplicación.
Ver	
Barras de herramientas	Esta opción activa y desactiva la barra de herramientas <i>Control de llamadas</i> .
Colas (no se incluye en Department Edition)	Esta opción permite <i>Ver todas las colas</i> o <i>Ver colas individualmente</i> .
Marcación rápida	Esta opción activa y desactiva el campo <i>Marcación rápida</i> .
Aparcamiento de llamadas	Esta opción activa y desactiva el campo de <i>llamadas aparcadas</i> .
Visualizar saludo	Esta opción activa y desactiva la ventana Saludo.
Mostrar mis llamadas en retrollamada automática	Esta opción activa y desactiva la visualización de retrollamadas automáticas. El método abreviado para esta función es (Ctrl-F5).
Opciones	
Parámetros del operador	Esta opción abre la ventana de parámetros del operador para personalizar Cisco Unified Attendant Console.
Emergencia (no se incluye en Department Edition)	Esta opción permite enviar todas las colas en modo Emergencia. Todas las llamadas se reenviarán al destino configurado anteriormente.
Filtrar búsqueda	Puede activar la búsqueda AND en este menú.
Tamaño de fuente	Utilice esta opción para cambiar el tamaño de fuente que se visualiza en la interfaz.
Ayuda	
Contenido	Abre la ayuda en pantalla.
Búsqueda de palabra clave	Le permite utilizar palabras clave para buscar en el archivo de ayuda.
Gráficos	Muestra un panel gráfico en el que se visualizan todos los iconos gráficos utilizados en Cisco Unified Attendant Console.
Acerca de Attendant Console	Información sobre la versión y el copyright.





Colas (F9) (no se incluye en Department Edition)

El campo Colas muestra las colas que se encuentran disponibles para el operador que ha iniciado sesión. Cada icono representa una cola distinta. Cuando se entrega una llamada entrante a la cola, un indicador numérico muestra el número de llamadas que esperan respuesta. La persona que llama escuchará un tono de timbre hasta que responda a la llamada.

Desde la aplicación Web Admin es posible designar que el siguiente operador libre de Attendant responda inmediatamente una cola específica (esto se conoce como “entrega obligatoria”). Las llamadas en la cola están configuradas para presentarse al operador que lleva más tiempo desocupado o bien de forma cíclica, es decir, entre todos los operadores que han iniciado sesión y que pueden responder a la llamada. No es preciso pulsar la tecla Responder siguiente ya que la llamada aparecerá automáticamente en el campo Llamadas activas F7. El número que llama se sitúa en el circuito.

La [Tabla 1-6](#) describe los iconos que aparecen en la zona Colas (F9) de la pantalla.

Tabla 1-6 Iconos de la zona Colas

Iconos	Tipos de cola
	Colas de la consola en las que se ha configurado la opción de entrega obligatoria.
	Colas de la consola que se encuentran activas y preparadas para recibir llamadas.
	Colas en servicio nocturno.
	Colas en modo de <i>emergencia</i> .

Al hacer clic con el botón derecho en una llamada de la zona *Colas* y seleccionar una opción del menú contextual, también se puede acceder a las opciones mencionadas anteriormente.

Pulse Ctrl-E para poner las colas en modo de emergencia de manera forzosa.


Llamadas entrantes en cola (F8)

Este campo permite visualizar las llamadas que se encuentran en espera en las colas, además de la siguiente información:

- Nombre de la persona que llama
- Número de la persona que llama
- Tiempo transcurrido desde que la llamada se ha puesto en espera en la cola
- Nombre de la cola (opcional)

La [Tabla 1-7](#) describe las funciones que se pueden llevar a cabo en las llamadas de esta zona mediante el teclado.

Tabla 1-7 Teclas de función para el campo Llamadas entrantes en cola

Tecla	Función
+	Responde a la siguiente llamada entrante.
	
Nota	Si una cola tiene la opción de entrega obligatoria activada, este botón no se necesitará para desplazar la llamada al campo Llamadas activas F7.
Intro	Pulse esta tecla para responder a la llamada entrante.

Se puede acceder a estas funciones si hace clic con el botón derecho en el menú contextual.

Directorios

Cisco Unified Attendant Console cuenta con dos tipos de directorios:

- **Directorio lleno:** muestra todos los contactos disponibles dentro del entorno de Cisco Unified Attendant Console.
- **Grupos de directorios personales:** estos directorios se pueden modificar para visualizar una parte del Directorio lleno. Estos grupos de directorios son específicos de las credenciales usadas para iniciar sesión en Cisco Unified Attendant Console.

Directorio lleno

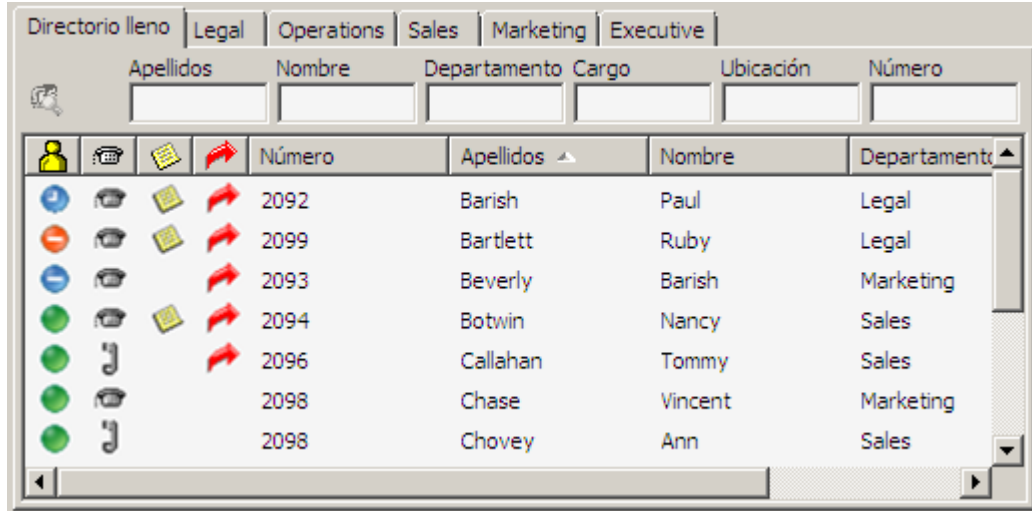
Cisco Unified Attendant Console cuenta con una zona de directorio donde se puede recuperar fácilmente la información de contacto. El directorio inicial que se visualiza se denomina “Directorio lleno” y mostrará todos los contactos que se registran dentro del entorno de Cisco Unified Attendant Console. Estos contactos incluyen tanto los contactos internos como los externos.

Hay ciertos aspectos del directorio que se configuran a través de la administración de Cisco Unified Attendant, pero la información básica que normalmente se visualiza incluye los siguientes detalles del contacto:

- Nombre
- Apellidos
- Departamento
- Puesto de trabajo
- Número de extensión
- E-mail

Estos son los parámetros predeterminados y pueden modificarse. [Figura 1-5](#) proporciona un ejemplo de visualización de Directorio lleno.

Figura 1-5 Directorio lleno



Las operaciones de control de llamadas se pueden realizar en los contactos en cualquier de los Directorios de las siguientes formas:

- Seleccione con el ratón un contacto del directorio y haga clic en el botón de control de llamadas de la barra de herramientas de control de llamadas. Estos botones se han explicado en secciones anteriores.
- Haga clic con el botón derecho en un contacto y seleccione una opción del menú contextual.
- Utilice las teclas de método abreviado del teclado para realizar las operaciones de control de llamadas, como se ha explicado en las secciones anteriores.

La [Tabla 1-8](#) proporciona una descripción de los iconos que aparecen junto a un contacto en la zona Directorio. La [Tabla 1-9](#) describe las funciones de las claves utilizadas dentro de la zona Directorio.

Tabla 1-8 Iconos de contacto de la zona Directorio

Icono	Descripción
	Indica el estado de presencia del contacto.
	Indica el estado de la extensión. También se puede usar para indicar el tipo de número de contacto que se va a utilizar, por ejemplo, Móvil, Trabajo, Teléfono particular, Fax o Buscapersonas.
	Indica que el contacto tiene varias notas adjuntas.
	Indica que se ha especificado un número alternativo para el contacto, o bien que uno de los campos siguientes presenta una entrada en los números de contacto: <ul style="list-style-type: none"> • Móvil • Empresa 1 • Empresa 2 • Inicio

Tabla 1-9 Teclas que se utilizan para las diversas funciones en un Directorio

Tecla	Función
Ctrl-F2 (específico de los parámetros del operador; consulte Búsqueda filtrada, página 2-14) (solo en Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition)	Abre una búsqueda lateral para colegas alternativos del contacto seleccionado. Esta búsqueda se realizará dentro de la categoría y se ha establecido en los parámetros del operador. Cuando se abre la ventana Búsqueda lateral, su barra de título contiene detalles de la columna del directorio que se ha buscado y de los datos para el contacto seleccionado en esa columna. Puede desplazar o modificar el tamaño de la ventana Búsqueda lateral según sea necesario.
F2	Abre BLF (lámpara estado ocupado), Estado de presencia y Números alternativos.
F4	Crea un grupo de directorios personal.
F12	Abre Propiedades del contacto.
Mayús-F4	Permite editar un grupo de directorios personal existente.
Ctrl-F4	Permite eliminar un grupo de directorios personal existente.
Ctrl-Tab y Ctrl-Mayús-Tab	Seleccionará la ficha anterior o la siguiente y mostrará los detalles del contacto.
Alt-<número>, donde <número> es un número entero entre 1 y 10	Permite a un operador de Attendant saltar a un directorio personal específico. Puede utilizar este método para ver únicamente las diez primeras fichas del directorio. Ejemplo: Si cuenta con cinco directorios y pulsa Alt-2 , se mostrará la ficha del segundo directorio. Si pulsa Alt-4 , se mostrará la ficha del cuarto directorio.

Grupos de directorios personal (F4)

Los grupos de directorios personales permiten a los operadores de Cisco Unified Attendant Console crear directorios personalizados que facilitan la navegación por el directorio lleno.



Nota

Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, deberá iniciar una sesión en el servidor del publicador para poder crear grupos de directorios personales.

Para navegar entre directorios personales, puede seleccionar el encabezado de la ficha. También puede usar **Ctrl-Tab** y **Ctrl-Mayús-Tab** para seleccionar el directorio siguiente o anterior. De forma alternativa puede navegar directamente hasta cualquiera de las diez primeras fichas pulsando **Alt-<número>**, donde <número> denota un número entero entre 1 y 10.

Con los grupos de directorios personales, puede responder a una llamada entrante en Cisco Unified Attendant Console y arrastrarla y colocarla en una ficha de un grupo de directorios personal determinada. De este modo, podrá seleccionar entre todos los contactos disponibles de ese grupo.

Para crear un grupo de directorios personal nuevo



Nota Se pueden crear como máximo cien grupos de directorios personales.



Nota Los grupos de directorios personales permiten a los operadores de Cisco Unified Attendant Console personalizar sus directorios y no deben utilizarse para agregar números personales a una red corporativa, ya que afectaría a las licencias utilizadas de los contactos.

Paso 1 Para crear un nuevo grupo de directorios personal, coloque el puntero del ratón sobre el campo Directorio de Cisco Unified Attendant Console y pulse **F4**, o bien haga clic con el botón derecho en el campo Directorio y vaya a **Grupo de directorios personal** y **Nuevo**. Aparecerá un cuadro de diálogo (Figura 1-6) en el que es preciso especificar la siguiente información.

Figura 1-6 Cuadro de diálogo de Grupo de directorios personal

Paso 2 En **Detalles** es preciso proporcionar un **Nombre** y una **Descripción** significativos para el grupo.

Paso 3 Dentro del área **Filtro**, introduzca los criterios que desee usar para filtrar el grupo de directorios. Seleccione el tipo **Campo** en la selección desplegable.

Paso 4 A continuación, seleccione el tipo de **Medida** que utilizará:

- Si se trata de un campo de texto, como **Apellidos**, **Departamento**, etc., puede seleccionar lo siguiente:
 - Empieza por,
 - Contiene,
 - Termina por,
 - Es igual a.
- Si se trata de un campo numérico, como **Número**, puede seleccionar lo siguiente:
 - Empieza por,
 - Contiene,
 - Termina por,
 - Es igual a,
 - Es mayor o igual a,
 - Es menor o igual a.

Paso 5 Escriba el **Valor** de la medición.

Un ejemplo sería **Campo: Apellidos, Tipo de medición: Empieza por**, y el **Valor de medición: K**. Esto crearía un directorio con una lista de contactos cuyos apellidos empiezan por la letra K.

Paso 6 [Opcional] Puede hacer clic en **Nuevo** para agregar un criterio adicional. Puede usar como máximo tres criterios para crear o modificar un Directorio personal.



Nota

Si se crea un directorio que utiliza el parámetro de filtrado **Número**, los criterios introducidos se medirán contra todos los campos de número indexados (**Extensión principal, Empresa 1, Empresa 2 y Móvil**, etc) y se mostrarán todos los resultados que coincidan con los criterios.

Cuando el directorio muestra únicamente el número de Extensión principal, o el número de sustitución (definido en la ficha **Opciones > Parámetros del operador > General y Prioridad de números de contactos internos**), puede parecer que el directorio esté mostrando un resultado incoherente. Este no es el caso, ya que el contacto contiene otro de los campos numerados que coincide con el conjunto de criterios (por ejemplo, Empresa 1, Empresa 2 y Móvil, etc).

*Ejemplo: Un contacto tiene establecido como número principal el **móvil 22222**, pero tiene un número **Empresa 1** establecido como **1111**. Así pues, el directorio siempre mostrará 22222 ya que es el número principal si se tiene en cuenta la prioridad.*

*Sin embargo, si **Empresa 1** es un campo indexado y un operador de Attendant crea un grupo de directorios personales en el que **Número** es igual a **1111**, se mostraría nuestro contacto de ejemplo (porque el móvil se ajusta a los criterios), pero el número mostrado sería el número principal, es decir, **22222**.*

Adición de contactos a un grupo de directorios personal existente

En el Directorio lleno, es posible seleccionar un contacto y colocarlo en una ficha de directorio personal creada previamente. El contacto aparecerá en ese directorio personal, independientemente de si coincide con los criterios establecidos para ese grupo.



Nota

Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, deberá iniciar una sesión en el servidor del publicador para poder agregar, eliminar o modificar contactos.

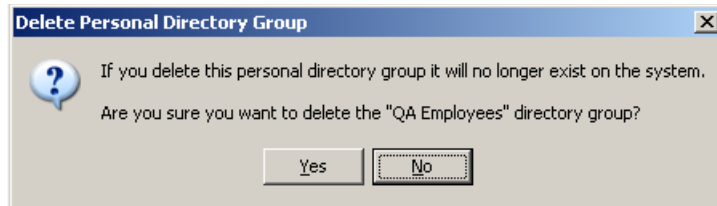
Para modificar un grupo de directorios personal

Pulse **Mayús-F4** para ver los detalles de un grupo de directorios personal y modificarlos.

Para eliminar un grupo de directorios personal

Si pulsa **Ctrl-F4**, podrá eliminar un grupo de directorios personal existente. Se le pedirá confirmación para eliminar el grupo.

Figura 1-7 Ejemplo de aviso de Eliminar grupo de directorios personal



Barra de herramientas Control de llamadas

La barra de herramientas Control de llamadas se encuentra entre las zonas Llamadas en la cola y Llamadas activas. Muestra iconos para todas las operaciones de control de llamadas disponibles en cualquier momento dado. La [Figura 1-8](#) muestra un ejemplo de barra de herramientas Control de llamadas con una selección de elementos disponibles y algunos no disponibles.

Figura 1-8 Barra de herramientas Control de llamadas










La [Tabla 1-10](#) describe los iconos de la barra de herramientas Control de llamadas.

Tabla 1-10 Iconos de la barra de herramientas Control de llamadas

Nombre del control	Icono	Descripción
Responder llamada		Hacer clic para responder a una llamada entrante (no una llamada en la cola).
Silenciar llamada		Hacer clic para silenciar una llamada. La llamada se retendrá localmente (en el auricular) y la persona que llama escuchará música mientras espera.
Borrar llamada		Hacer clic para borrar una llamada activa.
Transferir llamada		Hacer clic para completar una transferencia de consulta pendiente.
Recuperar llamada		Hacer clic para recuperar una llamada retenida.
Activar/desactivar llamada		Hacer clic para cambiar entre las llamadas <i>activas</i> y <i>retenidas</i> .
Restablecer		Hacer clic para rehacer una acción llevada a cabo anteriormente en una llamada.

Tabla 1-10 Iconos de la barra de herramientas Control de llamadas

Nombre del control	Icono	Descripción
Retener con notas		Hacer clic para adjuntar notas a la llamada actual antes de retenerla. Nota Las notas son para el usuario y no se envían con la llamada.
Retener		Hacer clic para retener directamente una llamada.
Propiedades del contacto		Hacer clic para ver los detalles de contacto de la persona que llama.
Iniciar conferencia		Hacer clic para consultar e iniciar una conferencia con otro usuario.
Conferencia		Hacer clic para agrupar los participantes en la conferencia.
Poner en espera		Hacer clic para transferir una llamada a una extensión ocupada.
Estacionar llamada		Hacer clic para poner la llamada en un dispositivo de aparcamiento de llamadas.

Al hacer clic con el botón derecho en el campo Llamadas activas y seleccionar una opción del menú contextual, también se pueden realizar las operaciones mencionadas anteriormente. También puede acceder a estas opciones desde su teclado (consulte [Capítulo 1, “Utilización del teclado”](#)).

Llamadas en curso (F5)

El campo Llamadas en curso muestra dos tipos de llamadas:


- Llamadas retenidas.
- Llamadas con tiempo de espera agotado (devueltas) que se han transferido o aparcado en un dispositivo.

Puede recuperar o restablecer una llamada de la zona Llamadas en curso de la siguiente forma:

- Seleccione con el ratón una llamada de la zona Llamadas en curso y haga clic en cualquier botón de control de llamadas de la barra de herramientas de control de llamadas. Estos botones se han explicado en secciones anteriores.
- Haga clic con el botón derecho en una llamada y seleccione una opción del menú contextual.
- Utilice las teclas de método abreviado del teclado para realizar las operaciones de control de llamadas, como se ha explicado en las secciones anteriores.

La [Tabla 1-11](#) proporciona una descripción de los campos mostrados en la zona Llamadas en curso.

Tabla 1-11 Campos mostrados para una llamada en la zona de Llamadas en curso

Nombre del control	Descripción
Llamadas en curso	Número que llama.
Hora	Tiempo de espera transcurrido de la persona que llama.
Extensión	Extensión a la que se ha transferido la llamada.
Estado	Indica si ha retenido la llamada o si se ha devuelto en el tiempo máximo.
Etiqueta 	El indicador de etiqueta aparece para mostrar que hay notas adjuntas a la llamada.

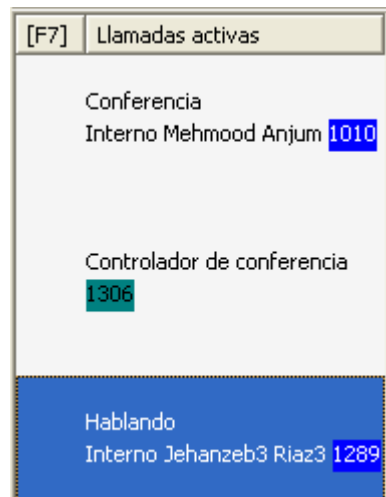
Llamadas activas (F7)

El campo Llamadas activas muestra las llamadas que se están procesando. Puede ver toda la información de llamada, por ejemplo:

- Nombre de la cola
- Estado actual de la llamada, es decir: Retenido, Llamada en curso, Hablando u Ocupado

La [Figura 1-9](#) muestra un ejemplo del campo Llamadas activas.

Figura 1-9 Ejemplo de campo Llamadas activas




Nota

Si una cola se ha configurado con la opción de entrega obligatoria en Web Admin, no es necesario que pulse **Más** para responder a la llamada. Se mostrará automáticamente en el campo Llamadas activas F7 y el número que llama se sitúa en el circuito.

La [Tabla 1-12](#) describe las claves que se utilizan en la zona Llamadas activas.

Tabla 1-12 Teclas utilizadas para administrar llamadas en el campo Llamadas activas

Tecla	Función
Intro	Pulsar esta tecla para responder a la llamada entrante.
Intro	Pulsar para borrar la llamada conectada.
Intro	Pulsar para completar la Transferencia de consulta de la llamada.
AvPág	Pulsar para retener.
AvPág	Pulsar para recuperar la llamada retenida.
-	Pulsar para cancelar la transferencia de consulta.
Fin	Pulsar para iniciar y unir a todos los participantes en una Conferencia.
Supr	Pulsar para restablecer una llamada.
F2	Pulsar para visualizar Números alternativos, BLF y Estado de presencia.
F12	Pulsar para visualizar Detalles de contacto
Inicio	Pulsar para aparcas la llamada respondida en un dispositivo.
Ctrl-M	Se utiliza para enviar un correo electrónico a un usuario de la extensión que no responde a una llamada





Al hacer clic con el botón derecho en una llamada de la zona **Llamadas activas** y seleccionar una opción del menú contextual, también se puede acceder a las opciones mencionadas anteriormente.

Llamadas aparcadas

El campo de llamadas aparcadas muestra una lista de dispositivos de aparcamiento de llamadas. Si no utiliza el aparcamiento de llamadas, puede ocultar el campo de llamadas aparcadas haciendo clic en **Ver > Aparcamiento de llamadas** (esta opción activa o desactiva la visualización). De forma predeterminada, se visualizan todos los dispositivos.


La [Tabla 1-13](#) describe los controles que puede utilizar para controlar el campo de llamadas aparcadas.

Tabla 1-13 Controles de llamadas aparcadas

Control	Función
	Mostrar todos los dispositivos de aparcamiento de llamadas.
	Mostrar todos los dispositivos de aparcamiento de llamadas disponibles. Los dispositivos que no se utilicen se indican con este símbolo.
	Mostrar solo los dispositivos de aparcamiento de llamadas donde tenga llamadas aparcadas. Los dispositivos con llamadas que usted haya estacionado se indican con este símbolo.
	Mostrar solo los dispositivos de aparcamiento de llamadas en los que los demás operadores han aparcado sus llamadas. Los dispositivos con llamadas que los demás han estacionado se indican con este símbolo.

También se visualizan los siguientes campos:

- **Última llamada estacionada en:** muestra el número en el que ha aparcado la última llamada.
- **Aparcada para:** cuando se devuelve una llamada desde una extensión ocupada y se aparca dicha llamada, este campo muestra el nombre del contacto que la ha rebotado

Un dispositivo de aparcamiento de llamadas con un icono  **Fuera de servicio** indica que está fuera de servicio y no puede utilizarse para aparcar llamadas.

Puede aparcar o recuperar las llamadas de las siguientes formas:



- Con el ratón, seleccione un dispositivo de aparcamiento de llamadas y haga clic en la barra de herramientas Control de llamadas.
- Haga clic con el botón derecho en un dispositivo y seleccione una opción del menú contextual.
- Utilice las teclas de método abreviado del teclado para realizar las operaciones de control de llamadas, como se ha explicado en las secciones anteriores.

Marcación rápida (F6)

El campo Marcación rápida contiene un listado de sus números frecuentes, que le permite marcarlos rápidamente.

La [Figura 1-10](#) muestra un ejemplo de un nombre en el campo Marcación rápida.

Figura 1-10 Campo Marcación rápida

Marcación rápida			
[F6]	Nombre	Empresa	Número ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Puede realizar operaciones de control de llamadas de la forma siguiente:

- Con el ratón, seleccione un contacto y haga clic en la barra de herramientas Control de llamadas.
- Utilice las teclas de método abreviado del teclado para realizar las operaciones de control de llamadas, como se ha explicado en las secciones anteriores.



Nota

Si dispone de una instalación con protección de Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, deberá iniciar una sesión en el servidor del publicador para poder agregar, eliminar o modificar números de marcación rápida.

Adición de entradas al campo Marcación rápida

Para agregar un número al campo Marcación rápida, siga estos pasos:

- Paso 1** Haga clic con el botón derecho en el campo Marcación rápida y seleccione **Agregar marcación rápida**.
- Paso 2** Introduzca el **Número**, **Nombre** y nombre de la **Empresa** del contacto. La [Figura 1-11](#) muestra el cuadro de diálogo Marcación rápida.

Figura 1-11 Cuadro de diálogo Marcación rápida

La [Tabla 1-14](#) describe los campos del cuadro de diálogo Marcación rápida (que se muestran en [Figura 1-11](#)).

Tabla 1-14 Campos de la ventana Marcación rápida

Campo	Ejemplo	Descripción
Marcación rápida privada		Solo el usuario en cuestión podrá editar y ver los números indicados para marcación rápida privada. Otros usuarios que hayan iniciado sesión en la aplicación no podrán ver los números para los que se ha activado la casilla de verificación. Si no está activada, serán visibles para TODOS los usuarios.
Número	5550111	Número de contacto que se va a guardar como marcación rápida.
Nombre	Juan López	Nombre del contacto.
Empresa	EmpresaA	Nombre de la empresa en la que trabaja su contacto.

- Paso 3** Haga clic en **Aceptar**.



Nota

Solo tiene que arrastrar y colocar un contacto de los campos **Directorio** a la zona **Marcación rápida**.

Eliminación de entradas del campo Marcación rápida

Para eliminar un número del campo Marcación rápida, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el número de marcación rápida que desee eliminar.
 - Paso 2** Haga clic con el botón derecho y seleccione **Eliminar marcación rápida**.
 - Paso 3** Haga clic en **Sí** en el mensaje de confirmación.
-

Actualización de entradas en el campo Marcación rápida

Para actualizar un número del campo Marcación rápida, siga estos pasos:

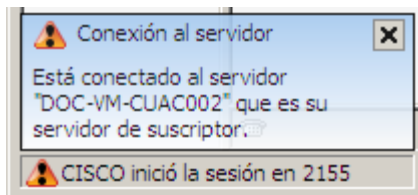
-
- Paso 1** Seleccione el número de marcación rápida que desea actualizar.
 - Paso 2** Haga clic con el botón derecho y seleccione **Editar marcación rápida**.
 - Paso 3** Cambie el **Nombre**, **Número** y la **Empresa**, según sea necesario.
 - Paso 4** Haga clic en **Aceptar**.
-

Barra de estado

La barra de estado es una zona de información situada en la parte inferior de la ventana de GUI; se divide en secciones, cada una de las cuales muestra información acerca del estado actual de un aspecto de la aplicación. De izquierda a derecha, las secciones muestran lo siguiente:

- Conexión al servidor.
- Estado de la aplicación. Por ejemplo, **Listo**.
- Conexión a la base de datos.

Si pasa el puntero sobre la sección Conexión al servidor, se visualiza un mensaje cuando se pierde la conexión al servidor, o cuando se ha conectado al servidor de suscriptor. Por ejemplo:



De forma similar, si pasa el puntero sobre la sección Conexión a la base de datos, se visualiza un mensaje cuando se conecta a la base de datos de suscriptor.

En cualquier caso, haga clic en el aspa o espere 10 segundos para que se cierre el mensaje.

Una vez que ha visto estos mensajes, y siempre que se mantenga la situación, el icono con el signo de exclamación permanece a la vista en la sección pertinente de la barra de estado.

Utilización de los campos

A continuación se muestran algunos procedimientos que puede utilizar mientras trabaja en Cisco Unified Attendant Console.

Marcación de un número

En lugar de seleccionar un contacto de los directorios y, a continuación, realizar una llamada, puede marcar el número utilizando el teclado. Mientras escribe, los dígitos aparecen en el **cuadro Llamada en curso** situado bajo la zona de **Llamadas activas**. La [Tabla 1-15](#) enumera las teclas disponibles que pueden usarse para editar un número marcado.

Se pueden utilizar las siguientes teclas:

Tabla 1-15 Enumera las teclas utilizadas para editar el número marcado

Tecla	Función
Retroceso	Borra los dígitos al escribir un número de contacto.
Barra espaciadora	Borra el número mientras se marca.
Intro	Marca el número introducido.

Búsqueda de contactos en los directorios

El motor de búsqueda de Cisco Unified Attendant Console le permite buscar una persona específica según criterios configurables en los directorios. Esto resulta útil si la consola está muy ocupada.

Para localizar una persona o un número, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el Directorio en el que aparece el contacto, que puede ser el Directorio lleno o un Grupo de directorios. Para navegar entre directorios personales, puede seleccionar el encabezado de la ficha. También puede usar **Ctrl-Tab** y **Ctrl-Mayús-Tab** para seleccionar el directorio siguiente o anterior. De forma alternativa, puede navegar directamente hasta cualquiera de las diez primeras fichas pulsando **Alt-<número>**, donde <número> denota un número entero entre 1 y 10.
- Paso 2** Cuando se selecciona la ficha Directorio, el cursor se colocará de forma predeterminada en el primer cuadro de búsqueda. Asimismo, cuando empiece a escribir, el cursor pasará automáticamente al primer cuadro de búsqueda.
- Paso 3** Puede seleccionar cualquier criterio de búsqueda. Puede basar su búsqueda en alguno de los siguientes criterios:
- Apellidos
 - Nombre
 - Departamento
 - Número
- Paso 4** Pulse la tecla **Tab** del teclado para pasar de un campo de búsqueda a otro o seleccionarlo y haga clic con el ratón en el cuadro de búsqueda correspondiente.

Paso 5 Introduzca una palabra clave.



Nota

Con la Búsqueda AND activada, ya sea por medio de **Opciones > Parámetros del operador > Filtrar búsqueda** y marcando la opción **Quiero usar la búsqueda AND** o mediante **Opciones > Filtrar búsqueda** y marcando la opción **Usar búsqueda AND**, es posible introducir palabras clave en dos ubicaciones. Por ejemplo, supongamos que **Juan** figura en el campo **Nombre** y **García** en el campo **Apellidos**. Los resultados mostrarán todos los registros que cumplen los criterios introducidos en AMBOS campos, y se eliminarán los registros que solo cumplen uno de los criterios.

Paso 6 Pulse **Intro**.

El directorio seleccionado filtrará los contactos que no coinciden con la palabra clave que se ha introducido.



Una vez localizada la persona que buscaba, haga doble clic sobre ella o pulse la tecla **Intro** dos veces para llamar al contacto. La [Figura 1-12](#) muestra un ejemplo de búsqueda de personas con ‘Juan’ como valor de Nombre.

Figura 1-12 Ejemplo de resultados de búsqueda

Número	Apellidos	Nombre	Departamento
1042	Junior	John	HR
1041	Smith	John	QA



Nota

La búsqueda filtrará los contactos que no corresponden a los criterios si se pulsa el botón **Búsqueda filtrada** . Si no se pulsa este botón, la aplicación solo seleccionará el contacto que corresponde a la palabra clave proporcionada. Por ejemplo, si se pulsa el botón **Búsqueda filtrada**  y escribe “A”, se seleccionará el primer contacto cuyo nombre empiece por “A”.

Búsqueda lateral (Ctrl-F2) (solo en Enterprise Edition y Premium Edition)

La Búsqueda lateral proporciona una función de filtro que permite buscar criterios específicos, como Departamento, Nombre y Apellidos. Esta función puede utilizarse dentro de cualquiera de los directorios de contactos.

Para utilizar la función de búsqueda lateral, seleccione un contacto del directorio mediante el ratón o el teclado. A continuación, inicie la búsqueda lateral pulsando Ctrl-F2, lo que mostrará una pantalla de búsqueda ampliada con todos los contactos que coincidan con el campo de búsqueda lateral.

Búsqueda lateral

La altura de la ventana de búsqueda lateral puede modificarse y la ventana puede desplazarse. Después de modificar el tamaño de la ventana, Cisco Unified Attendant Console memoriza el nuevo tamaño y la nueva posición de la ventana.

Puede cerrar la ventana de búsqueda ampliada en cualquier momento pulsando la tecla ESC (Escape) o haciendo clic en el icono para cerrar la ventana (x).

Cuando inicie una búsqueda lateral, deberá completar la selección o cerrar la ventana ampliada antes de continuar con otras funciones de Cisco Unified Attendant Console.

Para establecer el campo Búsqueda lateral preferente, deberá especificar los criterios en Parámetros del operador. (**Opciones > Parámetros del operador** y, a continuación, la ficha **Búsqueda filtrada**). Si selecciona Ninguno, la función se desactivará.



CAPÍTULO 2

Personalización de Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console permite personalizar tanto el aspecto como las funciones de la aplicación.

Para acceder a la configuración de la consola, seleccione **Opciones > Parámetros del operador** en el menú principal. Esto abrirá la ventana **Parámetros del operador**.



Nota

Puede cambiar el tamaño de la fuente utilizada en la interfaz desde la ventana **Parámetros del operador**, o bien si selecciona **Opciones > Tamaño de fuente** en el menú principal. Para Conocer los tamaños disponibles, consulte [Visualizar, página 2-3](#).

Las fichas de la ventana **Parámetros del operador** se explican a continuación.

General

En esta sección se encuentran disponibles los siguientes parámetros:

- **Abrir la aplicación cuando**

Cisco Unified Attendant Console le proporciona las opciones para activar la aplicación en los siguientes casos:

- **Llamadas en la cola en espera de respuesta**
- **Mi dispositivo local suena** (si este es el dispositivo con el que ha iniciado sesión)
- **Minimizar cuando no esté en uso**

Si se ha activado alguna o ambas de las dos primeras opciones, la aplicación se abrirá en el escritorio si se había minimizado. La tercera opción minimizará la aplicación cuando no haya llamadas activas o en la cola.

- **Prioridad de números de contactos internos**

Debe especificar una prioridad para que si un contacto no tiene el primer número en la lista, el siguiente número se utilizará para sustituirlo.

Esta tabla muestra los posibles números de contacto que están disponibles y la secuencia con la que llenarán el campo Número dentro del directorio. Si el contacto no tiene **Extensión principal**, el número que se utilizará es **Empresa 1**, después **Empresa 2**; posteriormente, **Móvil**, y así sucesivamente.

Para cambiar la secuencia del orden en que se sustituirán los números, seleccione el *tipo de número* que desee mover y utilice las teclas de flecha **Arriba** y **Abajo** para desplazarlo a la ubicación que desee.

**Nota**

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Si se crea un directorio que utiliza el parámetro de filtrado **Número**, los criterios introducidos se medirán contra todos los campos de número indexados (**Extensión principal**, **Empresa 1**, **Empresa 2** y **Móvil**, etc) y se mostrarán todos los resultados que coincidan con los criterios.
- Cuando el directorio muestra únicamente el número de Extensión principal, o el número de sustitución (definido en la **ficha Parámetros del operador > General** y **Prioridad de números de contactos internos**), puede parecer que el directorio está mostrando un resultado incoherente. Este no es el caso, ya que el contacto contiene otro de los campos numerados que coincide con el conjunto de criterios (por ejemplo, **Empresa 1**, **Empresa 2** y **Móvil**, etc.).
- *Ejemplo: Un contacto tiene establecido como número principal el móvil 22222, pero tiene un número Empresa 1 establecido como 1111. Así pues, el directorio siempre mostrará 22222 ya que es el número principal si se tiene en cuenta la prioridad.*

Sin embargo, si Empresa 1 es un campo indexado y un operador de Attendant crea un grupo de directorios personal en el que Número es igual a 1111, se mostraría nuestro contacto de ejemplo (porque el móvil se ajusta a los criterios), pero el número mostrado sería el número principal, es decir, 22222.

La [Figura 2-1](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha General.

Figura 2-1 Ficha General de la sección Parámetros del operador

General

Abrir la aplicación cuando

- Llamadas en la cola en espera de respuesta
- Mi dispositivo local suena
- Minimizar cuando no esté en uso

Prioridad de números de contactos internos

Debe establecer una prioridad de modo que si el contacto no tiene el primer número de la lista, se usará el número siguiente.

Extensión principal	▲	↑
Empresa 1	☰	
Empresa 2	▼	↓
Móvil		
Inicio		
Buscapersonas		

Visualizar

La ficha **Visualizar** le permite configurar lo siguiente:

- **Orden de colas** (solo en Cisco Unified Attendant Console Premium Edition): si no desea que las colas se ordenen en el orden en que se crearon, consulte **Ordenar colas alfabéticamente**.
- **Al seleccionar una sección:** el parámetro **Cambiar el color de la fuente** le permite cambiar los colores de la fuente de las etiquetas de Cisco Unified Attendant Console para la zona seleccionada. Esto facilita que se pueda ver la zona que se ha seleccionado al poner en funcionamiento la consola. De forma predeterminada, el texto se vuelve rojo.
- **Visualizar la información de la llamada**
 - El parámetro **Mostrar etiqueta de encaminamiento** le permite visualizar el destino previsto para cada llamada, así como los detalles estándar de cada llamada; por ejemplo, ID del número que llama y la notificación interna y externa. Está establecido de forma predeterminada.
 - **Mostrar condiciones de tiempo excedido** le permite visualizar los detalles del motivo por el que se ha devuelto una llamada al operador.
- **Al realizar llamadas:** controla si se muestra el mensaje de BLF (lámpara estado ocupado)/ Presencia. De forma predeterminada, **Indicar si se ha establecido estado de presencia** no está seleccionado.
- **Cuándo arrastrar y colocar:** la opción **Mostrar una imagen de arrastre** permite ver en pantalla una imagen completa de la llamada que va a arrastrar por la pantalla.

- **Tamaño de fuente:** utilice este parámetro para cambiar el tamaño de fuente de la interfaz de Cisco Unified Attendant Console con el fin de facilitar su uso. Seleccione **Predeterminado**, **Medio**, **Grande** o **Extra grande**. También puede configurar este parámetro desde el menú de la aplicación principal si escoge **Opciones > Tamaño de fuente**.
- **Resistencia** (solo en Cisco Unified Attendant Console Premium Edition): comprueba que **Cuando se cambien los servidores** (la opción predeterminada) se activa cuando los servidores se cambian durante un error o una recuperación del servidor.

La [Figura 2-2](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Visualizar.

Figura 2-2 Ficha Visualizar de la sección Parámetros del operador

Visualizar

Orden de colas

Ordenar colas alfabéticamente

Al seleccionar una sección

Cambiar el color de la fuente

Para este color: ■

Visualizar la información de la llamada

Mostrar etiqueta de encaminamiento

Mostrar condiciones de tiempo excedido

Al realizar llamadas

Indicar si se ha establecido estado de presencia

Cuándo arrastrar y colocar

Mostrar una imagen de arrastre

Tamaño de fuente

Predeterminado

Resistencia

Cuando se cambien los servidores

Presencia

Esta ficha proporciona al operador la capacidad de establecer los parámetros del operador para la información sobre la presencia.

- **Visualización de presencia predeterminada:** seleccione entre **Estado de presencia de Microsoft**, **Estado de presencia de Cisco** o **Ninguno**.
- **Activar información de presencia de Microsoft:** para visualizar la información de presencia de Microsoft, marque esta casilla y seleccione el campo que se utilizará para recuperar la información.

La selección se realiza a través de una lista desplegable con estas opciones: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de usuario 1**, **Campo de usuario 2**, **Campo de usuario 3** o **Perfil de usuario**.

- **Activar información de presencia de Cisco:** para visualizar la información de presencia de Cisco, marque esta casilla y seleccione el campo que se utilizará para recuperar la información.

La selección se realiza a través de una lista desplegable con estas opciones: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de usuario 1**, **Campo de usuario 2**, **Campo de usuario 3** o **Perfil de usuario**.

La [Figura 2-3](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Presencia.

Figura 2-3 *Ficha Presencia de la sección Parámetros del operador*

Presencia

Visualización de presencia predeterminada

Estado de presencia de Microsoft

Estado de presencia de Cisco

Ninguno

Activar información de presencia de Microsoft

Para recuperar información de presencia, use el campo siguiente:

E-mail

Activar información de presencia de Cisco

Para recuperar información de presencia, use el campo siguiente:

Perfil de usuario

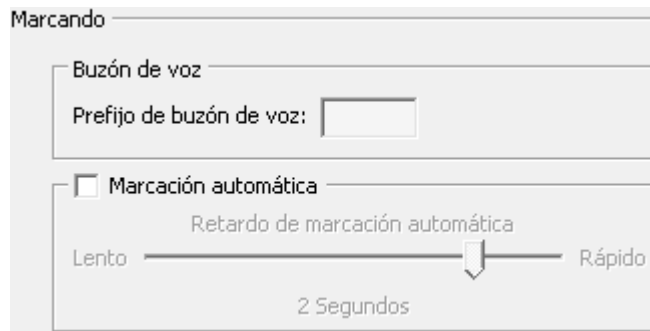
Marcando

En esta ficha se encuentra disponible la siguiente opción:

- **Prefijo de buzón de voz:** esta opción le permite introducir un prefijo que enviará la llamada directamente a una extensión de buzón de voz.
- **Marcación automática:** esta opción permite marcar de forma automática un número interno o externo tras un tiempo definido. Puede establecer la duración de tiempo de la marcación automática. El número deseado se introduce en la zona situada debajo de Llamadas activas.

La [Figura 2-4](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Marcando.

Figura 2-4 Ficha Marcando de la sección Parámetros del operador



Transferencias de llamada

En esta ficha se encuentran disponibles las opciones siguientes:

- **Cuándo arrastrar y colocar o hacer doble clic** (todas las ediciones)

Esta sección permite seleccionar el tipo de transferencia que desea realizar al arrastrar y colocar o al hacer doble clic en una llamada. Puede hacer clic en un botón de opción para seleccionar una de las siguientes opciones:

- **Realizar transferencia de consulta**
- **Realizar transferencia a ciegas** (la opción está seleccionada de forma predeterminada)

- **Al transferir de forma oculta** (solo en Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition)

Al transferir de forma oculta una llamada, puede seleccionar **Retrollamada automática con línea ocupada**. Esto pone la llamada en espera automáticamente en la extensión hasta que esté disponible y aumenta la velocidad de administración de llamadas.

- **Al reestablecer una llamada** (solo en Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition)

Al reestablecer una llamada, puede seleccionar **Retrollamada automática con línea ocupada**. Esto pone la llamada en espera automáticamente en la extensión hasta que esté disponible y aumenta la velocidad de administración de llamadas.

La [Figura 2-5](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Transferencias de llamada.

Figura 2-5 *Ficha Transferencias de llamada de la sección Parámetros del operador (Enterprise Edition y Premium Edition)*

Transferencias de llamada

Cuándo arrastrar y colocar o hacer doble clic

Realizar transferencia de consulta

Realizar transferencia a ciegas

Al transferir de forma oculta

Retrollamada automática con línea ocupada

Al reestablecer una llamada

Retrollamada automática con línea ocupada

Aparcamiento de llamadas

Esta ficha proporciona una casilla de verificación. Si activa la casilla de verificación una vez que se ha aparcado una llamada, todos los dispositivos de aparcamiento se mostrarán en la zona Aparcamiento de llamadas.

La [Figura 2-6](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Aparcamiento de llamadas.

Figura 2-6 *Ficha Aparcamiento de llamadas de la sección Parámetros del operador*

Aparcamiento de llamadas

Tras aparcar una llamada

Mostrar todos los dispositivos estacionados

Silenciar

Esta sección permite que el usuario active el silenciamiento automático de las llamadas. El usuario puede seleccionar cualquiera de las opciones siguientes:

- **Realizando búsqueda:** si selecciona esta casilla de verificación, las llamadas se silenciarán automáticamente cuando el operador haga clic en cualquiera de los campos de búsqueda.
- **Pulsar teclas numéricas para marcar números:** si selecciona la casilla de verificación, las llamadas se silenciarán automáticamente cuando el operador marque un número.
- **Cambio o selección de pantallas de directorio:** si el usuario selecciona esta casilla de verificación, las llamadas se silenciarán automáticamente cuando el operador haga clic en los directorios.

Cuando se selecciona alguna de estas opciones, la llamada se retendrá localmente (en el auricular) y la persona que llama escuchará música mientras espera.

La [Figura 2-7](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Silenciar.

Figura 2-7 *Ficha Silenciar de la sección Parámetros del operador*

Tonos

Esta sección permite activar o desactivar los tonos en función de los eventos específicos que tienen lugar. Los tonos suenan en Attendant Console cuando suceden los eventos.

En esta ficha se encuentran disponibles las opciones siguientes:

- **Al ponerme como no disponible:** esta opción dispone de una casilla de verificación **No reproducir ningún tono**. Active esta opción si la aplicación no debe reproducir ningún tono cuando se encuentre ausente de forma temporal de Attendant Console.
- **Si una llamada de la cola está esperando respuesta:** esta opción dispone de una casilla de verificación **Reproducir un tono de timbre**. Active esta opción si es necesario que se reproduzca un tono cuando una llamada se encuentre en espera en la cola.
- **Si se ha excedido el tiempo de llamada:** esta opción dispone de una casilla de verificación **Reproducir un tono de timbre**. Puede activar esta casilla para indicar la llamada devuelta del campo Llamadas en curso, Aparcamiento de llamada u otro.

La [Figura 2-8](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Tonos.

Figura 2-8 *Ficha Tonos de la sección Parámetros del operador*

Directorio

La ficha Directorio le permite configurar e influir en la forma en que la información de contacto se visualiza en la zona Directorio de Cisco Unified Attendant Console. Contiene las siguientes secciones:

- **Grupos de directorios:** esta sección le permite influir en la presentación de un directorio específico. Se puede realizar de forma colectiva marcando la casilla situada junto a **Todos los grupos de directorios utilizan la misma configuración** y seleccionado el directorio. (Nota: todos los directorios adoptarán los parámetros del directorio seleccionado). Como alternativa, si no marca la opción **Todos los grupos de directorios utilizan la misma configuración**, puede seleccionar un directorio de la tabla y configurar el directorio seleccionado independientemente del resto. En esta lista también puede modificar el orden de visualización de los directorios. A tal efecto, seleccione un directorio y desplácelo por la lista con la ayuda de las flechas Arriba y Abajo.

**Nota**

La creación o edición del contenido del directorio se lleva a cabo realmente dentro de la zona Directorio de Cisco Unified Attendant Console.

- **Orden predeterminado de visualización:** puede establecer el **Orden predeterminado de visualización** en Directorio interno. La lista desplegable, compuesta por valores predeterminados, se utiliza para la selección. La lista de contactos del directorio se clasificará según la opción seleccionada.
- **Mostrar la información siguiente:** esta sección dispone de dos cuadros de lista con los valores **Disponible** y **Visualizada**. Puede seleccionar valores del cuadro de lista *Disponible* e insertarlos en el cuadro de lista *Visualizada*. Se mostrará la información seleccionada de dicho contacto.
- **Buscar basándose en:** en este segmento, puede seleccionar cuántos y qué campos de búsqueda se utilizarán para buscar una grabación en el Directorio interno. Con Cisco Unified Attendant Console Business Edition y Department Edition, puede seleccionar hasta tres campos de búsqueda. Con Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition, puede utilizar el control **Mostrar en pantalla el siguiente número de campos de búsqueda** para visualizar hasta seis campos.

La [Figura 2-9](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Directorio interno.

Figura 2-9 *Ficha Directorio de la sección Parámetros del operador (Enterprise Edition y Premium Edition)*

Directorio

Grupos de directorios

Todos los grupos de directorios utilizan la misma configuración

Directorio lleno

Orden predeterminado de visualización

Apellidos

Mostrar la información siguiente

Disponible:	Visualizada:
Campo de usuario 1	Icono de presencia
Campo de usuario 2	Icono de estado de
Campo de usuario 3	Icono de notas
Centro de costes	Icono de números a
E-mail	Número
E-mail 2	Apellidos
E-mail 3	Nombre
Empresa	Departamento

Buscar basándose en

Mostrar en pantalla el siguiente número de campos de búsqueda: 6

Búsqueda 1: Apellidos

Búsqueda 2: Nombre

Búsqueda 3: Departamento

Búsqueda 4: Cargo

Búsqueda 5: Ubicación

Búsqueda 6: Número



Nota

Los campos sombreados no están indexados en la base de datos.

Números alternativos



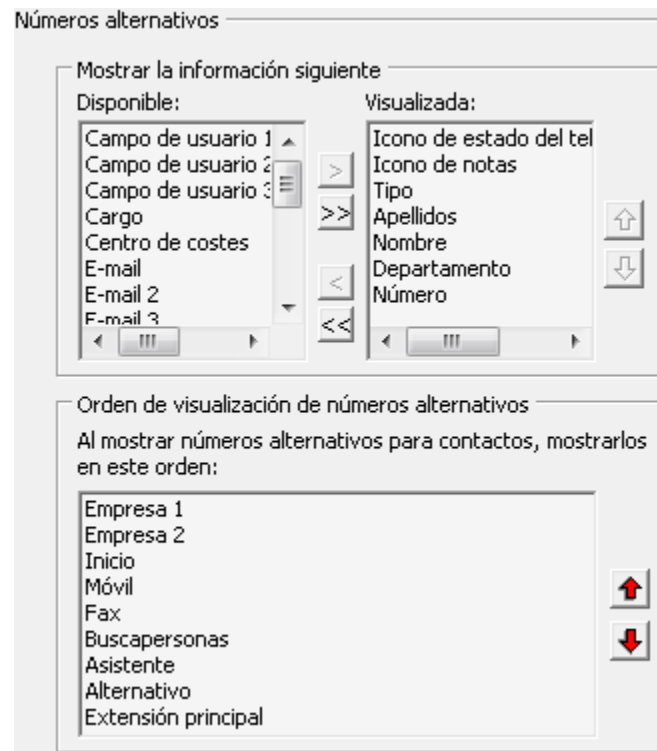
Nota

Esta opción solo está disponible en Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition.

Con Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition, puede utilizar la pantalla Números alternativos para visualizar información de contacto específica con cada contacto seleccionado. Se recomienda configurar el orden de visualización de forma que sea el mismo que el orden de visualización mostrado en la zona Directorio.

La [Figura 2-10](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Números alternativos.

Figura 2-10 Ficha Números alternativos de la sección Parámetros del operador



Encabezados de campo

Puede cambiar el texto de los **Encabezados de campo** que aparecen en la aplicación con solo introducir un **Texto de visualización** nuevo que sustituya al **Texto predeterminado**.

Para cambiar el **Texto de visualización** para **Encabezados de campo**, siga estos pasos:

- Paso 1** Haga clic en un valor de la columna **Texto de visualización**.
- Paso 2** Escriba un nuevo **Texto de visualización** para sustituir el **Texto predeterminado**.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar**.

Para restaurar el texto predeterminado, haga clic en el botón **Restaurar predeterminados**.

La [Figura 2-11](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Encabezados de campo.

Figura 2-11 *Ficha Encabezados de campo de la sección Parámetros del operador (Enterprise Edition y Premium Edition)*

Encabezados de campo

Puede cambiar los nombres de los encabezados de campo que aparecen en la aplicación introduciendo el nuevo nombre en el campo que está junto al nombre de campo que desea cambiar.

Si no está satisfecho con los nombres que ha asignado, puede restaurarlos con los valores predeterminados presionando el botón Restaurar predeterminados.

Texto predeterminado	Visualizar texto
Título	Título
Iniciales	Iniciales
Nombre	Nombre
Segundo nombre	Segundo nombre
Apellidos	Apellidos
E-mail	E-mail
E-mail 2	E-mail 2
E-mail 3	E-mail 3
Línea dirección 1	Línea dirección 1
Línea dirección 2	Línea dirección 2
Línea dirección 3	Línea dirección 3
Línea dirección 4	Línea dirección 4
Código postal	Código postal

Restaurar predeterminados

Con Cisco Unified Attendant Console Business Edition y Department Edition, solo se pueden configurar los siguientes Encabezados de campo:

- Nombre
- Apellidos
- E-mail
- Título
- Departamento

Clasificación secundaria

Esta ficha se activa únicamente cuando Cisco Unified Attendant Console no tiene una sesión activa.

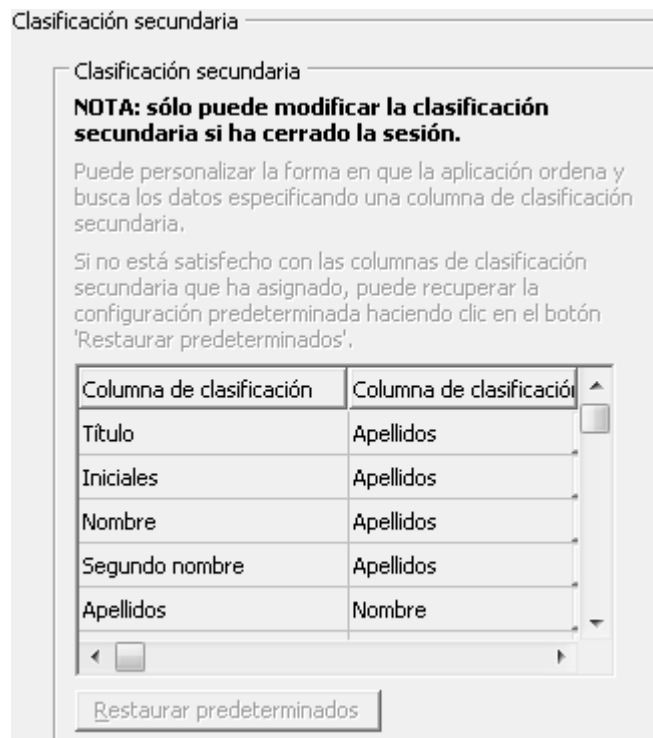
Puede personalizar el modo en que Cisco Unified Attendant Console ordena y busca los datos al especificar una **Columna de clasificación secundaria** (de forma predeterminada, se establece en **Nombre**). Puede restaurar los valores predeterminados en caso de que sea necesario. El botón **Restaurar predeterminados** se activa al cambiar un valor de la columna **Clasificación secundaria**.

Para cambiar los valores de la columna Clasificación secundaria, siga estos pasos:

- Paso 1** Haga clic en un valor de la columna **Clasificación secundaria**.
- Paso 2** El menú desplegable aparecerá con distintos valores relacionados con los valores de la columna de clasificación.
- Paso 3** Seleccione un valor que sustituya al anterior.
- Paso 4** Para cambiar varios valores, repita los pasos 1-3.
- Paso 5** Haga clic en **Aceptar**.

La [Figura 2-12](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Clasificación secundaria.

Figura 2-12 Ejemplo de ficha Clasificación secundaria de la sección Parámetros del operador



Búsqueda filtrada

Cuando realice la búsqueda en alguno de los campos de búsqueda dentro de los directorios, puede especificar cómo desea realizar la búsqueda en la pantalla. Esta ficha permite establecer los parámetros del operador mediante la selección de las siguientes opciones:

- **Búsqueda AND**

Permite a Attendant seleccionar dos criterios al mismo tiempo y buscar las entradas que cumplan los dos. Por ejemplo, supongamos que *Juan* figura en el campo **Nombre** y *García* en el campo **Apellidos**. Los resultados mostrarán todos los registros que cumplen los criterios introducidos en AMBOS campos, y se eliminarán los registros que solo cumplen uno de los criterios.

Para activar esta función, marque la casilla **Quiero usar la búsqueda AND**.



Nota

Esta función también se puede activar desde el menú **Opción, Búsqueda filtrada**, marcando **Usar búsqueda AND**

- **Al realizar una búsqueda filtrada**

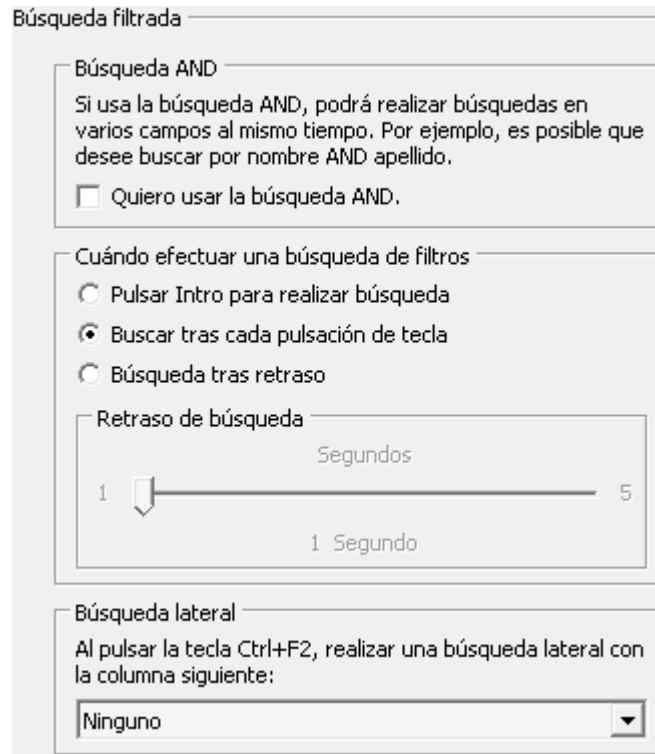
- **Pulsar Intro para realizar búsqueda:** una vez que ha introducido información en cualquiera de los campos de búsqueda, y tras seleccionar esta opción, se llevará a cabo la búsqueda al pulsar la tecla **Intro**.
- **Buscar tras cada pulsación de tecla:** al seleccionar esta opción, se actualizan los resultados de la búsqueda tras cada pulsación de tecla para introducir un valor de búsqueda en el campo. Es la configuración predeterminada.
- **Búsqueda tras retraso:** si se selecciona esta opción y se introduce información en el campo de búsqueda, el resultado de la búsqueda aparecerá con un retraso especificado en la sección **Retraso de búsqueda**.

- **Búsqueda lateral** (solo en Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition)

Con Cisco Unified Attendant Console Enterprise Edition y Premium Edition, la función Búsqueda lateral le permite buscar un contacto alternativo pulsando los botones Ctrl-F2. Seleccione entre **Ninguno, Apellidos, Nombre, Departamento** o **Número**. Al seleccionar **Ninguno**, se desactiva la búsqueda lateral.

La [Figura 2-13](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Búsqueda filtrada.

Figura 2-13 *Ficha Búsqueda filtrada de la sección Parámetros del operador*



Registro

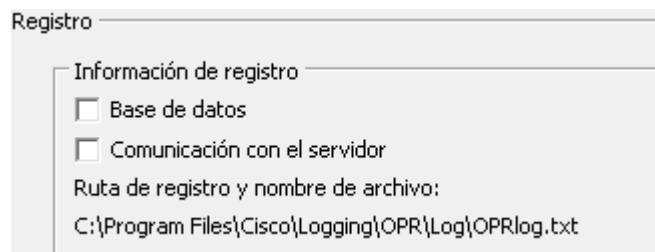
Esta ficha le permite activar y desactivar el registro. Utilice las casillas de verificación para controlar el siguiente registro:

- **Base de datos:** Para activar el registro de las actividades de la base de datos en la aplicación de la consola.
- **Comunicación con el servidor:** Para activar el registro de las actividades de comunicación del servidor en la aplicación de la consola.

La ruta de registro y el nombre de archivo se mostrarán en la pantalla.

La [Figura 2-14](#) muestra las opciones que pueden configurarse desde la ficha Registro.

Figura 2-14 *Ficha Registro de la sección Parámetros del operador*



Avanzadas

La ficha Avanzadas controla qué tipos de llamadas *transferidas directamente* (en función de su destino) se devuelven al operador si no se responden.



Nota

Tenga en cuenta lo siguiente:

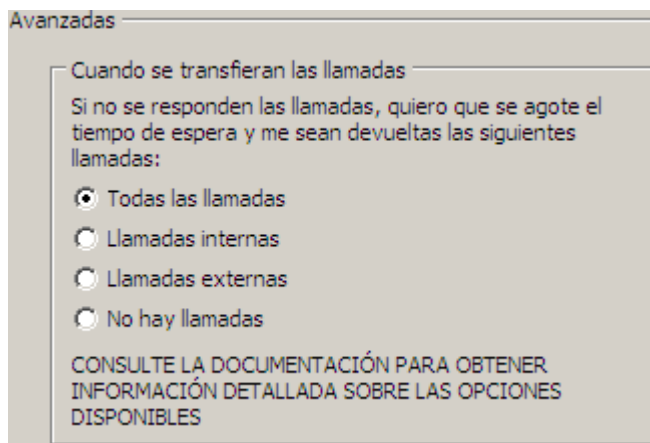
- De forma predeterminada, las transferencias directas están desactivadas. Si desea utilizar las transferencias directas, los espacios de búsqueda de llamada de la pasarela **deben** configurarse para permitir que las llamadas entrantes se redirijan de nuevo hacia el exterior.
- Si utiliza las transferencias directas, perderá la función de rellamada y las únicas llamadas que el sistema podrá repetir internamente serán las realizadas a los dispositivos controlados por Cisco Unified Attendant Console Server.

Las transferencias directas permiten que el destinatario final vea la ILL de origen. Sin embargo, el uso de aquellas restringe la capacidad de la consola para devolver las llamadas transferidas al operador si no se responden.

De forma predeterminada, las transferencias a ciegas redirigen las llamadas desde el auricular del operador a la cola de servicio (puerto de CTI), tras lo cual la llamada se conecta al destinatario final. Por el contrario, las transferencias directas evitan la cola de servicio y envían la llamada al destinatario final sin pasos intermedios. El número que llama no se retiene (de modo que el emisor de la llamada oye el timbre en lugar de la música) y el destinatario final ve la ILL de origen (en lugar de los detalles de la cola de servicio).

La [Figura 2-15](#) muestra los valores que pueden configurarse desde la ficha Avanzadas.

Figura 2-15 *Ficha Avanzadas de la sección Parámetros del operador*









CAPÍTULO 3

Uso de Cisco Unified Attendant Console

Tal y como indica el título, esta sección trata sobre el flujo de funcionamiento de la aplicación. Abarca los temas relacionados con la administración de llamadas. En esta sección, se proporcionan instrucciones acerca de cómo trabajar en Cisco Unified Attendant Console. Existen dos niveles de supervisión que pueden visualizarse en Cisco Unified Attendant Console: Estado del teléfono y Estado de la línea. Los iconos mostrados en la [Tabla 3-1](#) aparecen en Directorios y reflejan el Estado del teléfono.

Tabla 3-1 Iconos de estado del teléfono de la zona Directorio

Icono	Descripción
	Colgado
	Activo
	No disponible
	Timbre de llamada entrante

Respuesta a llamadas

Cisco Unified Attendant Console atiende dos tipos de llamadas:

- **Llamadas internas:** que se reciben desde una extensión local
- **Llamadas externas:** que se reciben desde un número externo

Las llamadas que se están atendiendo aparecen en la zona **Llamadas activas (F7)**. La [Figura 1-9 en la página 1-17](#) muestra un ejemplo de llamada en la zona Llamadas activas.

Se da prioridad a las llamadas que se reciben en el sistema y se ponen en cola en la zona Llamadas en la cola (**F8**). Las llamadas se pueden responder mediante uno de los tres métodos siguientes,

- **Responder siguiente:** respuesta a la siguiente llamada en la cola.
- **Búsqueda selectiva:** selección de una determinada llamada de la cola para responderla.
- **Distribución forzosa:** las colas se pueden configurar como Distribución forzosa, lo que significa que las llamadas se distribuirán al operador que lleva más tiempo desocupado.

Responder siguiente

El sistema prioriza las llamadas entrantes antes de que aparezcan en la pantalla. Las llamadas se muestran en la zona Llamadas en la cola (**F8**) en orden de prioridad descendente.

Responder siguiente es el modo más sencillo de responder a las llamadas entrantes. Esta opción responde a las llamadas en el orden de prioridad establecido por el sistema. En primer lugar se responden a las llamadas con prioridad más alta.

Para responder a la siguiente llamada a través del teclado, siga estos pasos:

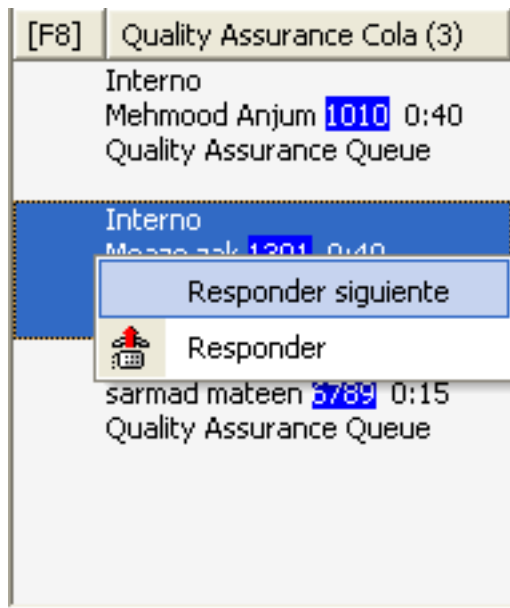
-
- Paso 1** Pulse F8 para seleccionar el campo Llamadas en la cola.
- Paso 2** Pulse la tecla '+' del teclado y la llamada se transmitirá al auricular.
-

Para responder a la siguiente llamada a través del ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Haga clic con el botón derecho en la zona Llamadas en la cola.
- Paso 2** En el menú contextual, seleccione **Responder siguiente**.
-

La imagen siguiente muestra el modo en que puede utilizar el menú contextual para responder a la siguiente llamada. La siguiente llamada con mayor prioridad se responderá independientemente de si se ha seleccionado la llamada en la zona Llamadas en la cola. La [Figura 3-1](#) muestra una llamada que se está respondiendo mediante la opción Responder siguiente.

Figura 3-1 Ejemplo de llamada contestada utilizando Responder siguiente



Búsqueda selectiva (no se incluye en Department Edition)

**Nota**

Esta sección no se aplica a Cisco Unified Attendant Console Department Edition, ya que las colas no se visualizan.

Las llamadas entrantes que se muestran se pueden seleccionar de forma selectiva en una cola específica, según sea necesario.

Para responder a una llamada, deberá seleccionar una cola y, a continuación, seleccionar la llamada que desea responder.

Para seleccionar una cola a través del teclado, siga estos pasos:

- Paso 1** Pulse **F9** para seleccionar el campo **Colas**.
- Paso 2** Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar la cola requerida.
- Paso 3** El campo **F8** mostrará las llamadas que se encuentran en espera en la cola seleccionada.

**Nota**


Para volver a ver todas las llamadas de todas las colas, seleccione el icono **Todas las colas** mediante **F9**.


Si utiliza el ratón, haga clic en una cola dentro del campo **Colas** (F9). Después de seleccionar la cola, podrá responder a llamadas en espera.

Para responder llamadas de las colas seleccionadas, a través del teclado, siga estos pasos:

- Paso 1** Seleccione la zona Llamadas en la cola pulsando la tecla **F8**.
- Paso 2** Mediante las teclas de flecha arriba y abajo, seleccione la llamada que desea responder.
- Paso 3** Pulse la tecla **Intro** para conectar la llamada.

Para responder llamadas de las colas seleccionadas a través del ratón, siga estos pasos:


- Paso 1** Seleccione el campo **Todas las colas**.
- Paso 2** Haga clic en la llamada pertinente.
- Paso 3** Haga clic en el botón  **Responder llamada** de la barra de herramientas de control de llamadas.

En el campo Llamadas activas se mostrará una llamada personal dirigida a su extensión y sonará en el auricular. Puede responder descolgando el auricular o mediante el botón  **Responder llamada**.

**Nota**

Puede arrastrar y colocar una llamada de la zona **Llamadas en cola** (F8) a la zona **Llamadas activas** para responderla.

Distribución forzosa

Se puede designar que el siguiente operador libre responda inmediatamente a una cola específica. Las llamadas en esta cola están configuradas para presentarse al operador que lleva más tiempo inactivo, o bien de forma cíclica entre todos los operadores que han iniciado sesión y que pueden responder a la llamada. No es preciso pulsar la tecla Responder siguiente (PLUS) ya que la llamada se dirige directamente al campo y sonará el auricular. Puede responder descolgando el auricular o mediante el botón  **Responder llamada**.

Los operadores pueden cerrar la sesión mientras que una llamada de entrega obligatoria está sonando en su auricular.

Reenvío de llamadas del directorio

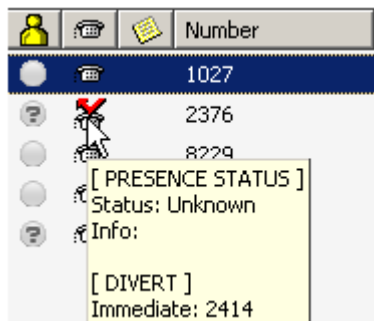
Si un contacto tiene la opción Reenvío de llamadas definida en su dispositivo, el icono correspondiente se mostrará en la zona Directorio.



Nota

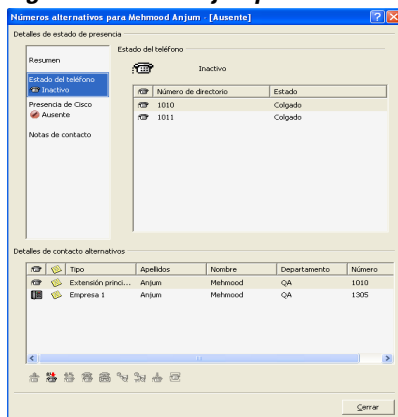
En una instancia en la que un contacto tiene varias líneas, el icono Reenvío de llamadas solo se mostrará si la opción está configurada en la línea principal.

Al colocar el puntero del ratón sobre el contacto, se muestra información sobre la herramienta que proporciona detalles adicionales, como el número al que la opción Reenvío de llamadas desvía las llamadas. Por ejemplo:



Para ver las líneas secundarias, será necesario que pulse F2 para visualizar la ventana Estado de presencia. En la [Figura 3-2](#), la extensión 1001 se muestra como desviada y la 1027 como colgada.

Figura 3-2 Ejemplo de estado de presencia definido en un dispositivo de varias líneas



Números alternativos y Estado de presencia

Esta pantalla de estado puede activarse de dos formas:











- Si se selecciona un contacto de un directorio y se pulsa **F2**.
- Si un operador transfiere una llamada a una extensión con un estado de presencia asignado. Esto provocará que aparezca un mensaje que indica al operador que la persona a la que está reenviando la llamada tiene establecido actualmente un estado de presencia. La [Tabla 3-2](#) describe los controles de la ventana Estado de presencia.

Tabla 3-2 Controles de la ventana Estado de presencia

Control	Descripción
Estado del teléfono	Estado actual del contacto. El estado del teléfono está representado en el icono y en el texto del estado del teléfono.
Panel de resumen	Estado del teléfono, Presencia de Cisco y Notas de contacto. Estos pueden resaltarse para visualizar la explicación de su estado en el Panel de detalles.
Panel de detalles	El contenido de este panel se modifica para mostrar el requisito de estado concreto seleccionado en el Panel de resumen. Si Estado del teléfono está seleccionado en Resumen, se mostrará una lista de líneas individuales vinculadas al teléfono de contactos.
Detalles de contacto alternativos	Aquí se especifica el número al que debe enviarse la llamada. Si el número está guardado en el directorio, se mostrará el nombre completo en lugar del número.

Los iconos que denotan el estado de la línea se muestran en la [Tabla 3-3](#).

Tabla 3-3 Iconos de estado de la línea

Icono	Descripción
	Colgado
	Descolgado
	No disponible
	Timbre de llamada entrante
	Timbre de llamada saliente
	Timbre de llamada saliente en extensión ocupada
	Conectado
	Llamada retenida
	Reenvío de llamada
	Notas

Para transferir una llamada, siga estos pasos:

Paso 1 Seleccione un contacto en Detalles de contacto alternativos.

Paso 2 El operador puede hacer clic en cualquiera de las opciones siguientes, según sea necesario:

- Responder llamada
- Llamar
- Consultar transferencia
- Transferencia a ciegas
- Transferencia a buzón de voz
- Retener
- Retener con notas
- Iniciar conferencia
- Estacionar llamada

Paso 3 Haga clic en **Cerrar** para cancelar.

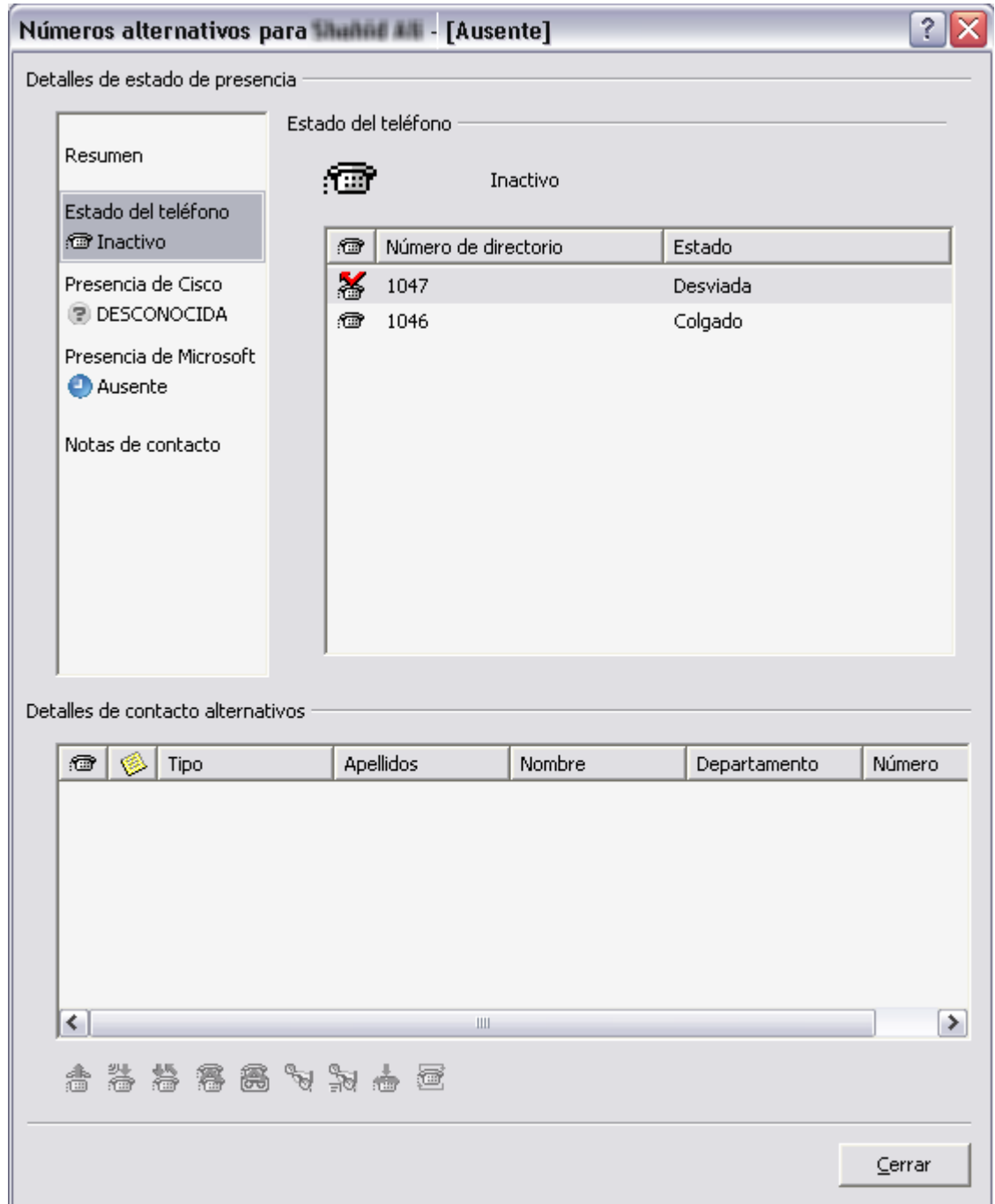
La [Tabla 3-4](#) muestra las combinaciones de teclas disponibles que se pueden utilizar para realizar las transferencias que se desee:

Tabla 3-4 **Combinaciones de teclas para transferir una llamada**

Tecla	Descripción
Intro	La llamada se consulta con el número alternativo seleccionado.
Intro + Intro (pulsar dos veces Intro)	La llamada se transfiere a ciegas al número alternativo seleccionado.

La [Figura 3-3](#) muestra un dispositivo telefónico con dos líneas vinculadas. Este ejemplo no tiene un Estado de presencia establecido y se ha activado pulsando el botón F2.

Figura 3-3 Ventana *Números alternativos/Estado de presencia*



Transferencia de llamadas

Después de responder a la llamada, puede transferirla a un dispositivo, contacto o número externo solicitado. La transferencia se puede realizar como transferencia a ciegas o transferencia de consulta (anunciada). Las llamadas se pueden transferir a cualquier destino disponible, ya sea interno o externo.

La transferencia de llamadas se realiza de forma sencilla utilizando el ratón o el teclado, y se puede completar mediante la introducción del número de extensión deseado (en caso de que se conozca) o la búsqueda de directorios para obtener el contacto correcto.


Una transferencia a ciegas es una llamada que se transfiere sin consultar al destinatario.

Transferencia a ciegas a un número conocido

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un número conocido mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Escriba el número de destino (interno o externo). El cursor se coloca de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse dos veces la tecla INTRO para transferir la llamada.
-

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un número conocido mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Escriba el número de destino (interno o externo) a través del teclado. El cursor se colocará de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse **Intro**. Se iniciará la transferencia.
 - Paso 4** Pulse de nuevo  **Transferir** para transferir la llamada.
-

Transferencia a ciegas a un contacto del directorio


Si no se conoce el número de extensión del destinatario deseado, le bastará con buscar en el directorio para encontrar el contacto correcto. Los directorios permiten realizar búsquedas a través de los campos de búsqueda que aparecen en la parte superior del área Directorio.

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un contacto del directorio mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Si se realiza la búsqueda de un contacto mediante el campo de búsqueda que aparece en primer lugar, solo tendrá que empezar a escribir. De forma alternativa, si pulsa F3, el cursor se desplazará al primer campo de búsqueda visualizado. El cursor se desplazará de forma automática al primer campo de búsqueda. Si es necesario utilizar un campo de búsqueda que no se encuentra en primer lugar en la pantalla, utilice la tecla Tab para buscar el campo adecuado en el que debe escribir.

- Paso 3** A medida que escriba, el directorio se ajustará a los contactos que coincidan (en función de la configuración de Búsqueda filtrada; consulte [Capítulo 2, “Búsqueda filtrada” en la página 2 - 14](#)). Continúe escribiendo hasta que encuentre el contacto en cuestión, o utilice la flecha arriba o abajo para marcar el contacto.
- Paso 4** Pulse dos veces la tecla Intro para transferir la llamada.

Para realizar una transferencia a ciegas de una llamada a un contacto del directorio mediante el ratón, siga estos pasos:

- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Haga clic en el campo Buscar relevante de la zona Directorio. De forma alternativa, pulsar F3 le llevará al primer campo de búsqueda del directorio visualizado
- Paso 3** Empiece a escribir. A medida que escriba, el directorio disminuirá conforme se encuentren los contactos que coinciden. Continúe escribiendo hasta que pueda ver el contacto que busca, o utilice el ratón para seleccionar el contacto deseado
- Paso 4** Haga doble clic en el contacto para iniciar la transferencia.
- Paso 5** Pulse  **Transferir** para transferir la llamada.
- O bien

-
- Paso 1** Señale con el ratón la llamada pertinente dentro del campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Pulse el botón izquierdo del ratón.
- Paso 3** A la vez que pulsa el botón del ratón, arrastre la llamada al destino pertinente dentro del área **Directorio** y, a continuación, suelte el botón del ratón.



Nota En una instancia en la que el contacto se encuentra en un Directorio personal específico, puede abrir ese directorio colocando el puntero del ratón sobre la ficha Directorio personal y, de este modo, abrirlo antes de seleccionar el contacto.

O bien

-
- Paso 1** Seleccione los detalles de llamada que aparecen en el campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Coloque el ratón en el destino pertinente dentro de los campos **Directorio** o **Marcación rápida** y haga clic con el botón derecho del ratón para que aparezca el menú emergente.
- Paso 3** Seleccione **Llamar** en el menú emergente.
- Paso 4** Asegúrese de que la llamada iniciada se ha seleccionado dentro del campo **Llamadas activas**.
- Paso 5** Haga clic en el botón **Completar transferencia**.

Si no se responde a una llamada transferida dentro de un tiempo determinado, la llamada se devuelve a la zona Llamadas activas. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en la última parte de esta guía.

Inicio de una transferencia de consulta


En este caso, el destino de la transferencia se consulta antes de llevar a cabo la transferencia real.

Transferencia de consulta a un número conocido

Para realizar una transferencia de consulta de una llamada a un número conocido mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Escriba el número de destino. El cursor se coloca de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse la tecla INTRO para realizar la llamada de consulta.
 - Paso 4** Tras realizar la consulta al destino, pulse la tecla INTRO para completar la transferencia.
-

Para realizar una transferencia de consulta de una llamada a un número conocido mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Escriba con el teclado el número de destino. El cursor se colocará de forma automática en el cuadro Marcar.
 - Paso 3** Pulse **Intro**. Se iniciará la transferencia.
 - Paso 4** Pulse  **Transferir** de nuevo para transferir la llamada tras la consulta.
-

Transferencia con consulta a un contacto del directorio


Si no se conoce el número de extensión del destinatario deseado, le bastará con buscar en el directorio para encontrar el contacto correcto. Los directorios permiten realizar búsquedas a través de los campos de búsqueda que aparecen en la parte superior del área Directorio.


Para realizar la transferencia de consulta de una llamada a un contacto del directorio mediante el teclado,

-
- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Seleccione el Directorio en el que aparece el contacto. A tal efecto, pulse Alt y el número de la ficha. *Ejemplo: Alt y 3 abrirán la tercera pestaña, Alt y 5 abrirán la quinta.*
 - Paso 3** Si se realiza la búsqueda de un contacto mediante el campo de búsqueda que aparece en primer lugar, solo tendrá que empezar a escribir. El cursor se desplazará de forma automática al primer campo de búsqueda. De forma alternativa, si pulsa F3, el cursor también se desplazará al primer campo de búsqueda visualizado. Si es necesario utilizar un campo de búsqueda que no se encuentra en primer lugar en la pantalla, utilice la tecla **Tab** para buscar el campo adecuado en el que debe escribir.
 - Paso 4** A medida que escriba, el directorio se ajustará a los contactos que coincidan (en función de la configuración de **Búsqueda filtrada**; consulte [Capítulo 2, “Búsqueda filtrada” en la página 2 - 14](#)) Continúe escribiendo hasta que encuentre el contacto en cuestión, o utilice la flecha arriba o abajo para marcar el contacto.

- Paso 5** Pulse la tecla **INTRO** para iniciar la llamada de consulta.
- Paso 6** Después de la consulta, pulse de nuevo la tecla **INTRO** para completar la transferencia.
-

Para realizar una transferencia de consulta de una llamada a un contacto del directorio mediante el ratón, siga estos pasos:

- Paso 1** Responda a una llamada o seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Haga clic en el campo Buscar relevante del directorio necesario. Si se han creado Directorios personales, haga clic en la ficha Directorio pertinente.
- Paso 3** Empiece a escribir y, a medida que escriba, el directorio se ajustará a los contactos que coincidan (en función de la configuración de Búsqueda filtrada; consulte [Capítulo 2, “Búsqueda filtrada” en la página 2 - 14](#)) Continúe escribiendo hasta que pueda ver el contacto que busca, o utilice el ratón para seleccionar el contacto deseado
- Paso 4** Haga doble clic en el contacto para iniciar la transferencia.
- Paso 5** Pulse  **Transferir** para transferir la llamada tras la consulta.
O bien
-

- Paso 1** Señale con el ratón la llamada pertinente dentro del campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Pulse el botón izquierdo del ratón.
- Paso 3** A la vez que pulsa el botón del ratón, arrastre la llamada al destino pertinente dentro del campo Directorio necesario. A tal efecto, coloque el puntero del ratón sobre la ficha Directorio y, a continuación, seleccione el contacto antes de soltar el botón del ratón. Se configura la llamada de consulta.
- Paso 4** Pulse  **Transferir** para transferir la llamada tras la consulta.
O bien
-

- Paso 1** Seleccione los detalles de llamada que aparecen en el campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Coloque el ratón en el destino pertinente dentro de los campos **Directorio** o **Marcación rápida** necesarios y haga clic con el botón derecho del ratón para que aparezca el menú emergente.
- Paso 3** Seleccione **Llamar** en el menú emergente.
- Paso 4** Asegúrese de que la llamada iniciada se ha seleccionado dentro del campo **Llamadas activas**.
- Paso 5** Haga clic en el botón **Completar transferencia**.
-

Aunque en estos procedimientos se haya realizado una llamada de consulta, si por algún motivo la llamada transferida no se conecta dentro de un tiempo determinado, la llamada se devuelve a la zona Llamadas activas. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en la última parte de esta guía.

Realización de llamadas

Cisco Unified Attendant Console le permite marcar y realizar llamadas. Las llamadas se pueden realizar directamente al contacto o mediante diferentes controles de llamadas como, por ejemplo, Aparcamiento de llamadas, Transferencia y Conferencia. Estos controles de llamadas se explican detalladamente en [Capítulo 1, “Iconos de la barra de herramientas Control de llamadas” en la página 1 - 15](#). Se pueden realizar dos tipos de llamadas,

- **Llamadas internas:** llamadas realizadas a números que se encuentran dentro del sistema. Por ejemplo, en un centro de atención de llamadas, las llamadas realizadas a los números dentro del centro de atención de llamadas son números de llamada internos.
- **Llamadas externas:** llamadas realizadas a los números externos al sistema. Por ejemplo, un operador de un centro de atención de llamadas puede realizar una llamada a un cliente por motivos comerciales.

Realización de llamadas internas

Para llamar a una extensión local, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Introduzca el número requerido. Independientemente del área de la consola que haya seleccionado, cuando escriba, los dígitos aparecerán en el **cuadro Llamada en curso** bajo el área **Llamadas activas**.
- Paso 2** Pulse **Conectarse/Borrar** con el ratón o la tecla **Intro** del teclado.
-

Se iniciará una llamada para el contacto seleccionado y se mostrarán los detalles en la zona **Llamadas activas**.

Realización de llamadas externas

Para realizar una llamada externa a través de un teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Marque el número del código de acceso y, a continuación, el número externo. (A menos que Cisco Unified Attendant Console se haya configurado para agregar el número de acceso. Esto se realiza en Cisco Unified Attendant Console).
- Paso 2** Pulse la tecla **Intro** para iniciar la marcación.
-

No es necesario colocar el cursor en el cuadro Llamada en curso. Al empezar a escribir valores numéricos, se escribirán de forma automática en él.

Para realizar una llamada externa a través de un ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el **Directorio** necesario con el ratón.
- Paso 2** Haga doble clic en el número que va a marcar.
-

Retención de llamadas

Mientras responde a una llamada, Cisco Unified Attendant Console puede retener la llamada activa para responder a otras llamadas entrantes. La llamada se retiene en una **Cola de servicio** durante el período de tiempo establecido como **Tiempo de llamada de retención** en Cisco Unified Attendant Admin. Una vez transcurrido el **Tiempo de llamada de retención**, el estado de la llamada cambiará de **Retenido** a **Tiempo de retención**. Estas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en la última parte de esta guía. Una llamada puede devolverse con independencia de que se haya alcanzado el tiempo de retención. La [Figura 3-4](#) muestra un ejemplo de una llamada retenida en la zona Llamadas en curso.

Figura 3-4 Llamada retenida en la zona de llamadas en curso


[F5]	Llamar a	Tiempo de es...	Llamada desde	Estado
	Mehmood Anjum 1010 Quality Assurance Queue	0:00	Interno 1010	Retenido

La llamada se mostrará en la zona **Llamadas en curso** y se puede recuperar para la zona **Llamadas activas** en cualquier momento.

Para retener una llamada a través del teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse la tecla **F7** para seleccionar la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas de flecha arriba y abajo.
 - Paso 3** Pulse la tecla (**AvPág**) para retener la llamada seleccionada.
-

Para retener una llamada a través de un ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Selecciona una llamada en el campo **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Haga clic en el botón  **Retener**.
-


Recuperación de llamadas retenidas

Las llamadas retenidas se pueden recuperar de la zona **Llamadas en curso** a la zona **Llamadas activas**. Las llamadas devueltas de Retener, Estacionar y Transferir también se pueden ver en la zona **Llamadas en curso**.

Para recuperar una llamada retenida a través del teclado, siga estos pasos:


-
- Paso 1** Pulse la tecla **F5** para seleccionar la zona **Llamadas en curso**.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas de flecha arriba y abajo.
 - Paso 3** Pulse la tecla (**AvPág**) para recuperar la llamada retenida.
-

Para recuperar una llamada retenida a través del ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Haga clic en la llamada retenida dentro de la zona **Llamadas en curso**.
 - Paso 2** Haga clic en el botón  **Recuperar**.

Silenciamiento de llamadas

Cisco Unified Attendant Console permite silenciar una llamada cuando se están realizando ciertas acciones. Existen dos tipos de silenciamiento. El primero está automatizado y se establece a través de la ficha **Opciones > Parámetros del operador > Silenciar**. Si está activada, se puede indicar que ocurra durante las búsquedas, marcaciones o los cambios o selecciones de pantallas Directorio.

El segundo tipo de silenciamiento de una llamada es manual y se activa pulsando el botón Silenciar () o pulsando Ctrl-Q. Con esa misma combinación de teclas se puede desactivar el silenciamiento de una llamada. Por otro lado, puede hacer clic con el botón derecho del ratón sobre la llamada activa y seleccionar **Silenciar** en el menú.


Aparcamiento de llamadas

Cisco Unified Attendant Console le permite aparcamiento de llamadas en un dispositivo de aparcamiento de llamadas. Para responder a una llamada aparcada desde cualquier teléfono en Call Manager, basta con marcar el número de extensión en el que está aparcada la llamada. Puede aparcamiento de una llamada en un dispositivo de aparcamiento específico o permitir que el sistema seleccione el dispositivo por usted. Puede ver los dispositivos de aparcamiento de llamadas disponibles en la zona **Aparcamiento de llamadas**.

Para aparcamiento de una llamada a través de un teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse la tecla **F7** para seleccionar la zona **Llamadas activas**.
 - Paso 2** Seleccione una llamada utilizando las teclas de flecha arriba y abajo.
 - Paso 3** Pulse la tecla **Inicio** para aparcamiento de la llamada en uno de los dispositivos de aparcamiento de llamadas disponibles.
-

Para aparcarse una llamada mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione una llamada del campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Haga clic en el botón  **Estacionar llamada**.
-


Para estacionar una llamada en un dispositivo específico mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione la llamada del campo **Llamadas activas**
- Paso 2** Arrastre la llamada al dispositivo de aparcamiento deseado y suelte el botón del ratón para colocar la llamada.
-

Si no se responde a una llamada aparcada dentro de un tiempo determinado, la llamada se devuelve a la zona **Llamadas en curso**. Dichas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en la última parte de esta guía.

Recuperación de llamadas aparcadas

Para recuperar una llamada aparcada mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione el dispositivo de aparcamiento de llamadas pertinente.
- Paso 2** Haga clic en el botón  **Recuperar**.
-



Para recuperar una llamada aparcada mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Marque el número de dispositivo de aparcamiento.
- Paso 2** De forma alternativa, si una llamada aparcada continúa sin respuesta durante un determinado período de tiempo (conocido como **recuperación de aparcamiento de llamadas**), se devolverá a la zona de **Llamadas en curso**, en la que Cisco Unified Attendant Console puede recuperar la llamada mediante los métodos establecidos en la sección **Recuperación de llamadas retenidas**.
-

Llamadas de conferencia

Una llamada de conferencia permite agregar una tercera persona a la sesión de llamada.

Durante una llamada activa, para iniciar una conferencia con un tercero mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione la extensión que se va a agregar a la conferencia o escriba el número.
 - Paso 2** Pulse el botón  **Iniciar conferencia** y se iniciará la conferencia.
 - Paso 3** Espere a que el tercer participante responda y pulse el botón  **Conferencia**.
-

Durante una llamada activa, para iniciar una conferencia con un tercero mediante el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione la extensión que se va a agregar a la conferencia o escriba el número.
 - Paso 2** Pulse la tecla **Fin** del teclado.
 - Paso 3** Espere a que el tercer participante responda y pulse la tecla **Fin** para conectar a los tres participantes.
-

Una vez que la conferencia esté en curso, se marcará un campo adicional en la zona **Llamadas activas**. El campo está etiquetado como **Controlador de conferencia** y se utiliza para desconectarle de la llamada cuando todas las partes estén conectadas. La [Figura 1-9 en la página 1-17](#) muestra un ejemplo de llamada de conferencia en la zona Llamadas activas.

Si alguno de los participantes no responde a la llamada de conferencia, se devuelve la llamada. Dichas llamadas se pueden administrar mediante los **Controles de llamadas devueltas** que se explican en la última parte de esta guía.



Nota

Si el tercer participante no quiere iniciar la conferencia, Cisco Unified Attendant Console borra la llamada iniciada. Esto le llevará de nuevo a la llamada original.

Restablecimiento de llamadas

Esta función es un atajo. El restablecimiento de las llamadas permite la repetición del proceso anterior con solo pulsar una vez. Desde los campos F5 y F7, puede restablecer las llamadas para deshacer la acción anterior como en las zonas siguientes:

- Retener llamada
- Transferir llamada
- Llamada de conferencia
- Estacionar llamada

Si, por algún motivo, el proceso no se lleva a cabo correctamente, puede hacer clic en el botón **Restablecer** para repetirlo. Si va a utilizar un teclado, pulse **Supr** para restablecerlo.

Activación/desactivación de llamadas

Si tiene dos llamadas activas en curso, una retenida y otra conectada, puede activarlas o desactivarlas.

Cuando se llama a un contacto para realizar una consulta, la llamada entrante se retiene. Una vez que el destino acepte responder, puede hacer clic con el botón derecho en la llamada entrante de la zona **Llamadas activas** y seleccionar **Activar/desactivar**. La llamada entrante que se ha retenido durante la consulta volverá a estar activa.

Por otra parte, la llamada realizada al contacto externo se retendrá. Además, puede activarla y desactivarla mediante el teclado con la tecla '+’.

Control de llamadas devueltas

Si una llamada no se puede pasar a una extensión, se devolverá a la zona Llamadas en curso (F5). Esto puede deberse a que el contacto no pudo responder a la llamada a tiempo. Cisco Unified Attendant Console proporciona un conjunto de controles de llamada configurados específicamente para administrar las llamadas devueltas sin tener que buscar de nuevo el destinatario.

Una vez la llamada llega a la zona **Llamadas activas** tras ser recuperada de la zona **Progreso de llamada**, puede ver los **Controles de llamadas devueltas** haciendo clic con el botón derecho en la llamada.

Estos controles de llamada son similares a los que se han descrito anteriormente. La única diferencia es que, en el caso de las llamadas devueltas, todos los controles de llamada están en el contexto del contacto al que se transfirió inicialmente la llamada.

Si hace clic con el botón derecho en la llamada recuperada y selecciona **Iniciar conferencia**, el contacto de la extensión desde la que se devuelve la llamada se agregará a la conferencia de forma automática. En este caso no será necesario buscar en el directorio o especificar la extensión de ese contacto en particular.

Controles de llamadas para llamadas devueltas

La [Tabla 3-5](#) proporciona una descripción breve de las funcionalidades que se pueden aplicar a una llamada recuperada.

Tabla 3-5 Enumera los controles de llamadas utilizados en llamadas devueltas

Nombre del control	Icono	Descripción
Borrar llamada		Hacer clic para borrar una llamada respondida.
Consultar		Hacer clic para consultar y transferir la llamada respondida a la extensión desde la cual se devolvió la llamada inicialmente.
Transferencia a ciegas		Hacer clic para transferir la llamada respondida a la extensión desde la cual se devolvió la llamada inicialmente.
Restablecer		Hacer clic para rehacer una acción llevada a cabo anteriormente en la llamada devuelta.
Retener con notas		Hacer clic para adjuntar notas a la llamada actual antes de retenerla.

Tabla 3-5 Enumera los controles de llamadas utilizados en llamadas devueltas (continuación)

Nombre del control	Icono	Descripción
Retener		Hacer clic para retener directamente la llamada devuelta para la misma extensión o contacto desde los que se devolvió la llamada sin tomar notas para el contacto.
Propiedades del contacto		Hacer clic para agregar o actualizar los detalles del contacto que ha devuelto la llamada.
Iniciar conferencia		Hacer clic para consultar e iniciar una conferencia con el contacto que ha devuelto la llamada.
Poner en espera		Hacer clic para transferir una llamada a un operador ocupado.
Estacionar llamada		Hacer clic para poner la llamada en un dispositivo de aparcamiento de llamadas.

Al hacer clic con el botón derecho en una llamada de la zona Llamadas activas y seleccionar una opción del menú contextual, se pueden realizar las operaciones mencionadas anteriormente. También puede acceder a estas opciones mediante el teclado (consulte [Capítulo 1, “Utilización del teclado” en la página 1 - 2](#)).

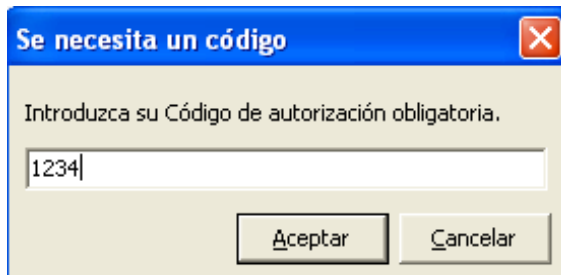
Configuración de FAC y CMC

Es posible que sea necesario proporcionar un código de autorización obligatoria (FAC) o un código de cliente (CMC) para realizar una transferencia a ciegas externa. El administrador configura estos códigos mediante Cisco Unified Attendant Admin. Si es necesario durante una transferencia de consulta, verá un cuadro de diálogo en la pantalla. Introduzca el código correcto y se realizará la llamada.

Código de autorización obligatoria (FAC)

Los códigos de autorización obligatoria se utilizan para proporcionar seguridad en Cisco Unified Call Manager para marcar **Patrones de ruta**. Normalmente, se utiliza para bloquear llamadas a números externos o internos. Por ejemplo, en los centros de atención de llamadas solo se suele permitir a algunos agentes realizar transferencias con consulta externas a determinados números. Para reforzar la seguridad, se proporciona un código de autorización obligatoria a las personas que llaman. El concepto de FAC es que si realiza una transferencia de llamada externa que se encuentra protegida por FAC, debe introducir el FAC antes de continuar la llamada. Si ha introducido un FAC erróneo o no lo ha introducido, se produce un error en la llamada. La [Figura 3-5](#) muestra el cuadro de diálogo FAC.

Figura 3-5 Cuadro de diálogo FAC



Código de cliente (CMC)

Los códigos de cliente se utilizan para proporcionar facilidades de registro de llamadas adicionales en Cisco Unified Call Manager. Se utiliza para registrar llamadas de distintos clientes.

El concepto de CMC es que debe introducir el código CMC antes de continuar una llamada externa o transferencia. Los registros de detalles de llamadas se actualizan con el código CMC junto con la información de la llamada. Se puede utilizar posteriormente para cargar las llamadas en distintos centros de costo.

Eliminación de llamadas

Para desconectar una llamada activa cuando la consulta está completa, es necesario borrar la llamada de la zona **Llamadas activas**.

Para borrar una llamada a través del teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **F7** para seleccionar el campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Pulse **Intro**.
-

Para borrar una llamada mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Haga clic en la llamada pertinente dentro del campo **Llamadas activas**.
- Paso 2** Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
- Paso 3** Seleccione la opción **Borrar llamada**.
-



Uso del modo de emergencia (no se incluye en Department Edition)

**Nota**

Esta función no está disponible en Cisco Unified Attendant Console Department Edition.

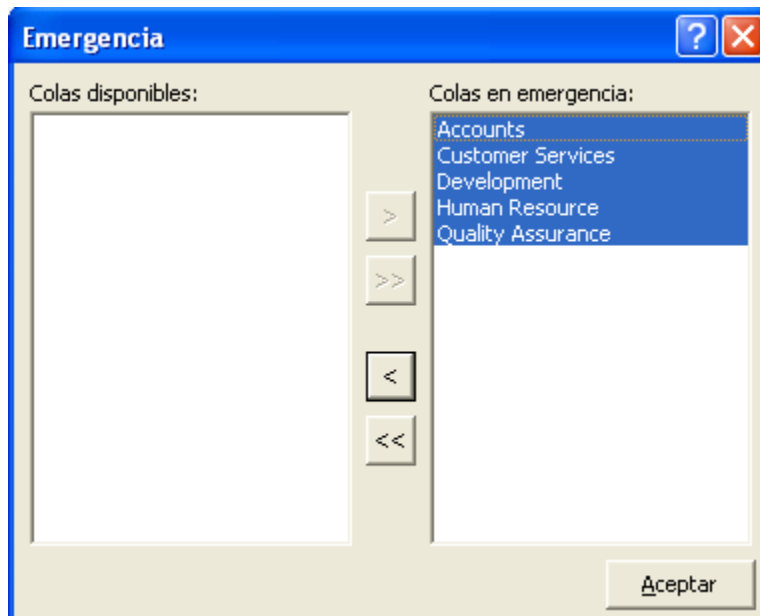
Cisco Unified Attendant Console le permite definir el modo de emergencia para todas las colas. Cuando las colas están en modo de emergencia, todas las llamadas se dirigen automáticamente a otros destinos; por ejemplo, a un servicio nocturno o buzón de voz. Cisco Unified Attendant Console configura estos destinos.

Para poner una cola en el modo de emergencia mediante el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** En el menú principal, seleccione **Opciones > Emergencia**.
 - Paso 2** Desplace las **Colas disponibles** a la lista **Colas en emergencia** mediante el botón  para desplazar todas las colas o el botón  para seleccionar las colas de la lista.
 - Paso 3** En el cuadro de mensaje Definir modo de emergencia, haga clic en **Sí** para desplazar todas las colas al modo de emergencia.
 - Paso 4** Pulse **Aceptar** para completar el proceso.
-

También puede utilizar el método abreviado del teclado para cambiar al modo de emergencia. Seleccione la zona Cola y pulse Ctrl-E. Aparecerá la siguiente ventana. Haga clic en **Aceptar** para continuar. La [Figura 3-6](#) muestra un ejemplo del modo de emergencia con una cola en el modo de emergencia.

Figura 3-6 Modo Colas en emergencia



Para sacar las colas del modo de emergencia, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Haga clic con el botón derecho en cualquier cola seleccionada.
 - Paso 2** Seleccione **Emergencia** en el menú contextual.
 - Paso 3** Haga clic en **Aceptar** para completar el proceso.
-

Envío de correo electrónico

Cuando se desvía una llamada a una extensión y se devuelve en el tiempo máximo, tiene la opción de enviar un mensaje de e-mail con información importante acerca de la llamada a esa persona. La tecla de método abreviado para enviar correo electrónico es Ctrl-M. Por otro lado, puede seleccionar un contacto haciendo clic con el botón derecho del ratón y, desde el submenú **Contacto**, hacer clic en la opción Enviar e-mail.



Nota

Es necesario que exista una dirección de correo electrónico en los Detalles de contacto para que Cisco Unified Attendant Console pueda funcionar.

Estado de llamada

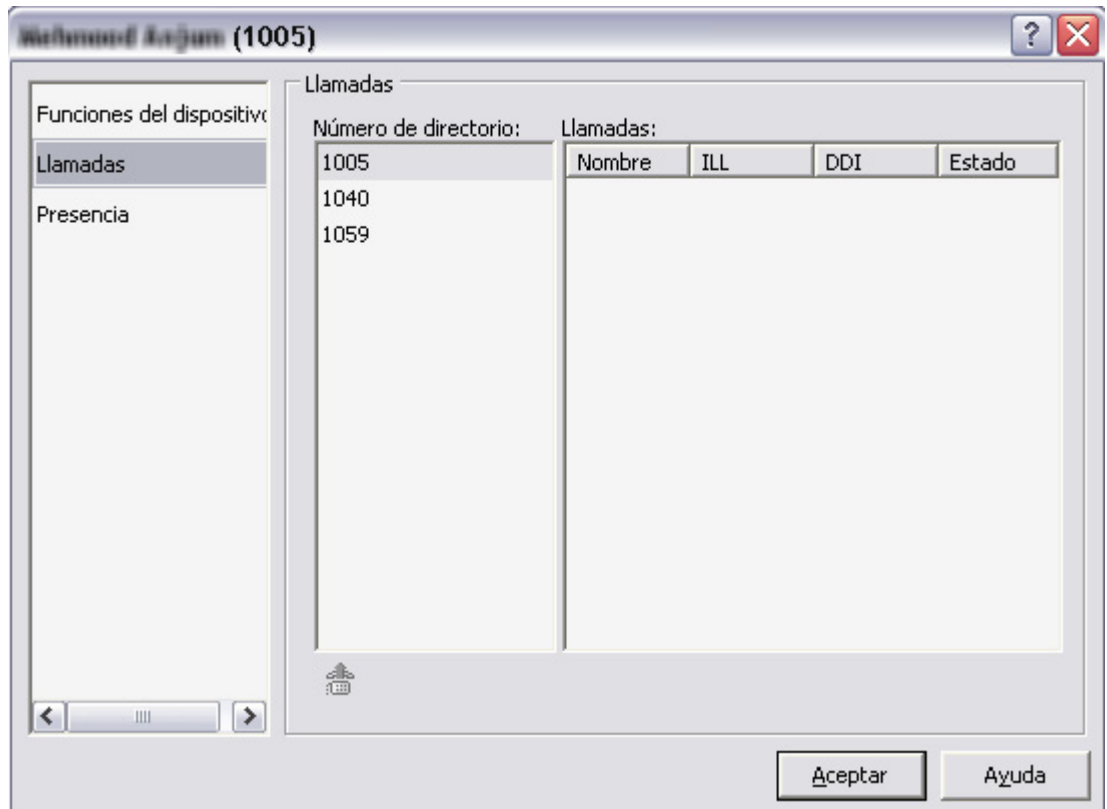
Puede ver el estado de llamada en cualquier dispositivo del **Directorio**. La ventana **Estado** permite al operador ver el estado de un contacto antes de transferir una llamada o conectar un contacto a una llamada de conferencia.

Para ver el estado de un dispositivo, siga estos pasos:

Paso 1 En el **Directorio**, haga clic con el botón derecho en un contacto.

Paso 2 Elija **Estado > Llamadas** en el menú emergente.


Se muestra el estado de la llamada del contacto seleccionado. Por ejemplo:



Las columnas Llamadas se describen en la [Tabla 3-6](#).

Tabla 3-6 Campos de la ventana del estado de la llamada

Campo	Ejemplo	Descripción
Nombre	Juan López	Nombre del contacto
ILL	2000	Número desde el que se realizó la llamada
DDI	1001	Número al que se realizó la llamada
Estado	Hablando	Estado actual de la llamada

Puede responder a una llamada entrante haciendo clic en el botón  **Responder**.

Propiedades del contacto

Cada contacto del directorio dispondrá de la información relevante adjunta a él. Aparecerá alguna información en el área del directorio. Para obtener más información sobre un contacto específico, puede visualizar un formulario de Detalles de contacto pulsando la tecla **F12** en el teclado.

Cuando se muestra un contacto que ha abierto información ya adjuntada al contacto, determinados campos aparecerán sombreados. Esta información no se puede cambiar. Los demás campos estarán disponibles para su edición, según sea necesario. Podrá cambiar los detalles y hacer clic en el botón **Aceptar** para guardar los cambios. Tenga en cuenta que los campos que se pueden editar son los que no se han asignado mediante la sincronización LDAP.

Contacto de e-mail


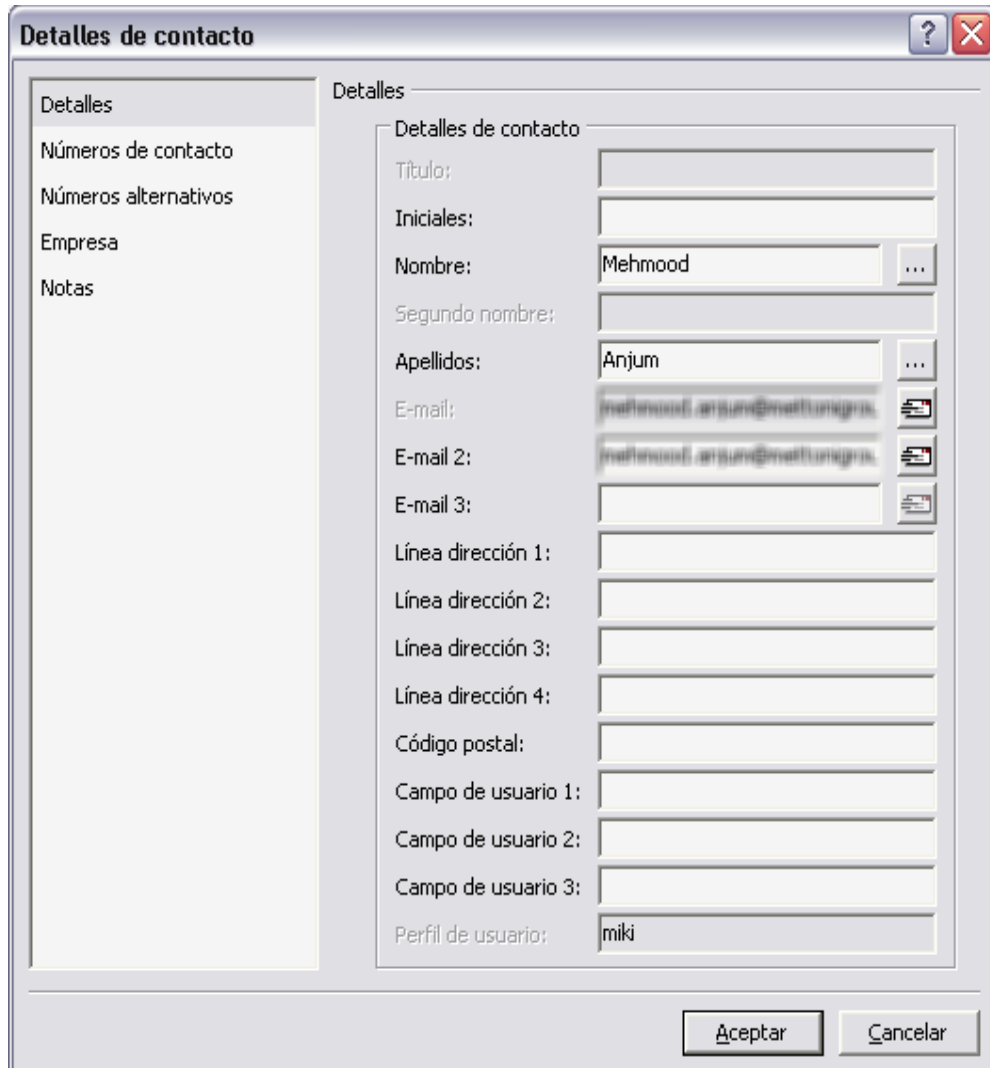
Si la dirección de correo electrónico de la persona de contacto se agrega a **Detalles de contacto**, Cisco Unified Attendant Console puede enviar mensajes al contacto desde esta ventana. Se abrirá el cliente de correo electrónico en el equipo. Puede hacer clic en  para escribir un e-mail. La [Figura 3-7](#) muestra la ventana Detalles de contacto.

Figura 3-7 Ficha *Detalles de contacto*



Utilizar número

En la ficha **Números de contacto** de la ventana **Detalles de contacto**, puede seleccionar un número de teléfono externo de la persona de contacto haciendo clic en el número correspondiente y, a continuación, hacer clic en el botón **Utilizar número** para marcar un número de forma automática.

Figura 3-8 Ficha **Números de contacto**

Para editar las propiedades del contacto con el ratón, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Seleccione un contacto en **Directorio**.
 - Paso 2** Haga clic con el botón derecho sobre el contacto para ver el menú contextual.
 - Paso 3** Seleccione **Propiedades**.
 - Paso 4** Modifique los detalles en la ventana **Detalles de contacto**.
 - Paso 5** Haga clic en **Aceptar**.
-

Para editar las propiedades del contacto con el teclado, siga estos pasos:

-
- Paso 1** Pulse **Alt-Número** para seleccionar un directorio. El número está relacionado con la ficha, es decir, **Alt-1** abrirá Directorio lleno, que es la primera ficha; **Alt-3** abrirá la tercera ficha, etc.
 - Paso 2** Utilice las teclas de flecha **Arriba** y **Abajo** para seleccionar un contacto.
 - Paso 3** Pulse **F12** para abrir la ventana **Propiedades del contacto**.
 - Paso 4** Modifique los detalles del contacto.
 - Paso 5** Haga clic en **Aceptar**.
-

Adición de mensaje de ausencia e información de contacto

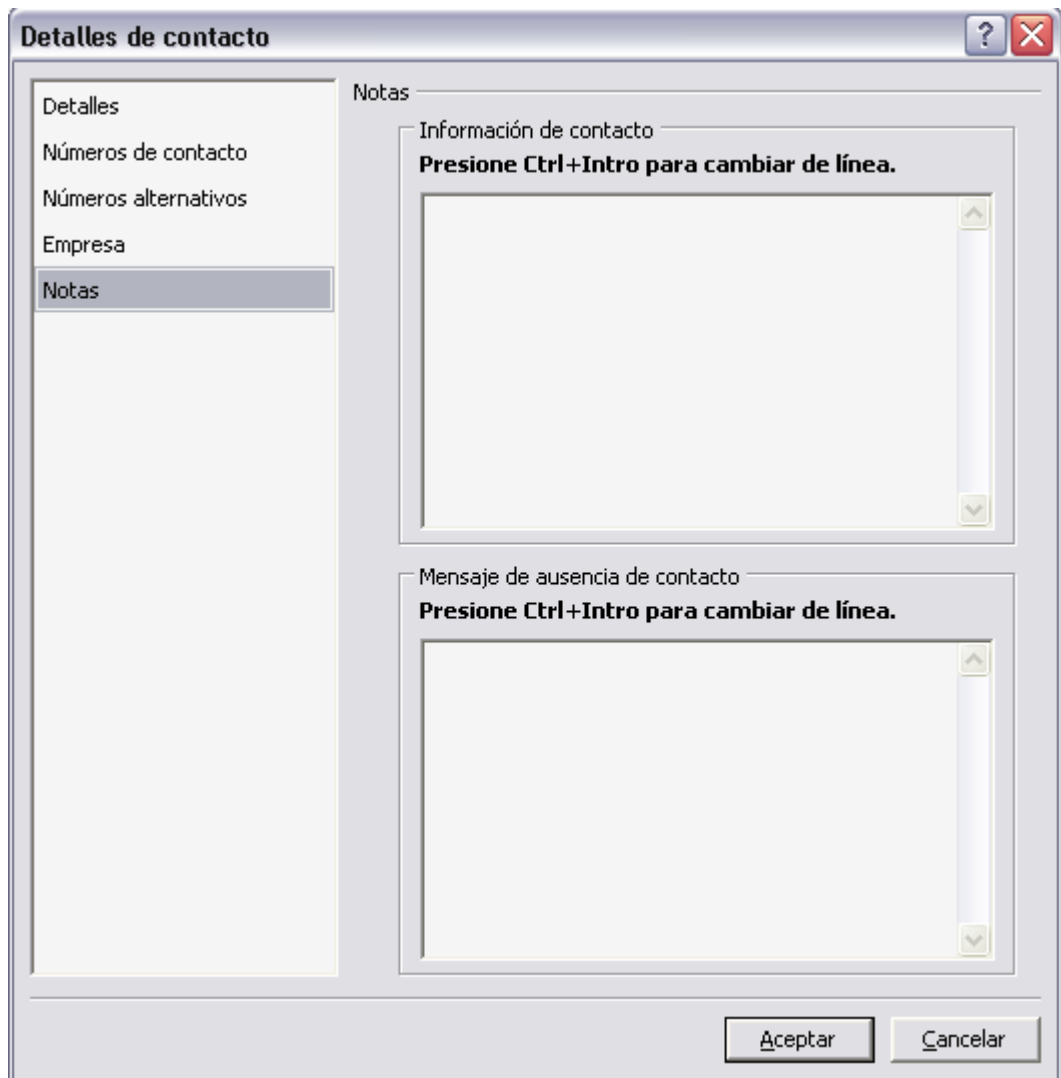
Asimismo, es posible agregar **mensajes de ausencia e información general de contacto** mediante la ficha **Notas**.

- **Información de contacto:** agrega información extra a cualquiera de los contactos de los directorios. Esta información aparecerá con el contacto como información sobre la herramienta.
- **Mensaje de ausencia:** agrega un mensaje de ausencia con algunos de los dispositivos en la zona **Directorio**.



Nota Esta información aparece con los contactos como información sobre la herramienta.

Figura 3-9 Ficha Detalles de contacto - Notas












Estado de presencia de Microsoft

Cisco Unified Attendant Console puede ver información de presencia de Microsoft para los contactos que se han agregado a la copia local de Microsoft Office Communicator. Esto le permite administrar las llamadas de forma eficaz, ya que se puede saber fácilmente cuándo está disponible un contacto particular.

Los iconos de estado de presencia siguientes se mostrarán en la zona **Directorio** donde se haya establecido el estado de un contacto. Los diferentes iconos se muestran en la [Tabla 3-7](#).

Tabla 3-7 Iconos de estado de presencia de Microsoft.

Icono	Estado	Descripción
	Ausente	Estado de presencia ausente\volverá enseguida.
	Ocupado	Estado de presencia ocupado.
	Ocupado (interrupciones urgentes)	Estado de presencia ocupado. Parecido a Ocupado, pero permite la interrupción en función de cómo esté configurado el sistema.
	No molestar	Estado de presencia no molestar (estado de capacidad de alcance de No molestar).
	Interactivo	Estado de presencia inactivo. Activado automáticamente por Communicator si la cuenta está inactiva durante un período de tiempo definido. El valor predeterminado es de 5 minutos.
	Ocupado (Inactivo)	Estado de presencia ocupado inactivo. Activado automáticamente por Communicator si la cuenta ha pasado de ocupada a inactiva durante un período de tiempo definido. El valor predeterminado es de 5 minutos.
	Aparece fuera de línea	Estado de presencia fuera de línea.
	En línea	Estado de presencia en línea (estado de capacidad de alcance de Disponible).
	Desconocido	Estado de presencia desconocido (estado de capacidad de alcance de Desconocido).

Para ver el estado de presencia de un dispositivo, siga estos pasos:

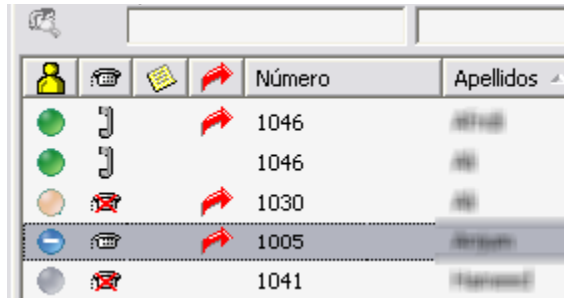
- Paso 1** Seleccione un contacto en un directorio.
- Paso 2** Pase el ratón por encima de un gráfico de estado de presencia.
- Paso 3** Se mostrarán los detalles de estado de presencia

También puede desplazar el puntero sobre el icono del contacto para visualizar una pantalla emergente que le proporcionará la información adicional disponible sobre el estado (es decir, en caso de que el contacto esté de vacaciones, se mostrará la fecha de regreso).

Estado de presencia de Cisco Unified

Cisco Unified Attendant Console puede ver información de presencia de Cisco Unified (CUP, por sus siglas en inglés) para todos los contactos. Los usuarios del teléfono IP pueden establecer ellos mismos un estado que se reflejará en la zona Directorio de Attendant Console. Esto le permite administrar las llamadas de forma eficaz, ya que se puede averiguar fácilmente si un contacto particular está disponible o no. La [Figura 3-10](#) muestra un ejemplo de la información de CUP mostrada en la zona Directorio interno.

Figura 3-10 Información de CUP



Los iconos de estado de presencia siguientes se mostrarán en la zona **Directorio** donde se haya establecido el estado de un contacto. Los diferentes iconos se muestran en la [Tabla 3-8](#).

Tabla 3-8 Iconos de estado de presencia de CUP

Icono	Estado	Descripción
	Ausente	Estado de presencia ausente\volverá enseguida.
	Ocupado	Estado de presencia ocupado.
	No molestar	Estado de presencia no molestar.
	Fuera de línea	Estado de presencia fuera de línea.
	En línea	Estado de presencia en línea (disponible).
	Desconocido	Estado de presencia desconocido.

Para ver el estado de presencia de un dispositivo, siga estos pasos:

- Paso 1** Seleccione un contacto en un directorio.
- Paso 2** Pase el ratón por encima de un gráfico de estado de presencia. Se muestran los detalles de Estado de presencia

También puede desplazar el puntero sobre el icono del contacto para visualizar una pantalla emergente que le proporcionará la información adicional disponible sobre el estado (es decir, en caso de que el contacto esté de vacaciones, se mostrará la fecha de regreso).



APÉNDICE **A**

Glosario

Activar/desactivar	Cambia un estado de llamada de “retenida” a “activa” o viceversa.
Campo de indicador luminoso de ocupación	Conjunto de extensiones internas asignadas al operador. El operador puede controlar su estado mediante Cisco Unified Attendant Console.
Directorio lleno	El Directorio lleno incluye una lista de todos los contactos asociados con un operador de Attendant.
Dispositivos de aparcamiento de llamadas	Dispositivos virtuales en los que se pueden retener las llamadas de forma temporal y contestarlas desde cualquier extensión del centro de atención de llamadas.
Encabezados de campo	Títulos de las diferentes secciones de Cisco Unified Attendant Console.
Estado de llamada	Indica lo que está sucediendo actualmente a la llamada. El estado puede ser Sonando, Retenido, Llamada conectada u Ocupado.
Extensión	Teléfono físico del centro de atención de llamadas.
Grupos de directorios personales	Los Grupos de directorios personales constituyen una forma de personalizar un grupo del Directorio lleno en unidades de menor tamaño y más fáciles de gestionar. Si el operador de Attendant dispone de los permisos necesarios, puede crear un directorio específico de un conjunto de criterios y este directorio estará disponible para ellos en el campo Directorio.
Llamada devuelta	Llamada que se deriva a la zona Llamadas en curso si un contacto no la ha respondido.
Mensaje de ausencia	Nota breve acerca de la extensión cuando no se puede molestar ni ausentar.
Número ILL	El número de llamada se define como identificación de la línea de llamada.
Origen de llamada	Indica si se trata de una llamada interna o externa. (INT o EXT).
Puesta en cola de llamadas	Capacidad de un teléfono físico para tener varias llamadas apiladas en la línea en espera de respuesta.
Tipo de llamada	Indica si se trata de una llamada entrante, saliente o transferida. (EN/SAL/TFR).



ÍNDICE

A

- Accesibilidad para usuarios con discapacidad [1-1](#)
- Actualización de números de marcación rápida [1-21](#)
- Attendant Console
 - Aparcamiento de llamadas [2-7](#)
 - Búsqueda filtrada [2-14](#)
 - Clasificación secundaria [2-13](#)
 - Directorio interno [2-9](#)
 - Encabezados de campo [2-11](#)
 - General [2-1](#)
 - Tonos [2-8](#)
 - Transferencias de llamada [2-6](#)
 - Visualizar [2-3](#)

B

- Búsqueda de contactos [1-22](#)

C

- Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)
- Configuración de FAC y CMC [3-12](#)
- Control de llamadas devueltas [3-17](#)

D

- Directorio externo [1-12](#)

E

- Edición de propiedades de contacto [3-24](#)
- Eliminación de contactos de BLF [1-23](#)
- Eliminación de números de marcación rápida [1-21](#)

I

- Instalación de Cisco Unified Attendant Console [1-2](#)
- Interfaz
 - Aparcamiento de llamadas [1-18](#)
 - Barra de herramientas [1-15](#)
 - Barra de menús [1-8](#)
 - Colas [1-9](#)
 - Directorio externo [1-12](#)
 - Directorios [1-10](#)
 - Llamadas activas [1-17](#)
 - Llamadas en curso [1-16](#)
 - Marcación rápida [1-19](#)
 - Todas las colas [1-9](#)
- Introducción
 - Inicio de sesión [1-4](#)
 - Interfaz [1-7](#)
 - Poner en no disponible [1-6](#)

M

- Marcación de un número [1-22](#)
- Marcando
 - Marcación automática [2-6](#)
 - Prefijo de buzón de voz [2-6](#)

Ñ

- Números alternativos [2-11](#)

O

- Opción Avanzadas [2-16](#)

P

- Para agregar marcaciones rápidas [1-20](#)
- Propiedades del contacto
 - Información de contacto [3-25](#)
 - Mensaje de ausencia [3-25](#)

R

- Realización de llamadas externas [3-12](#)
- Realización de una llamada interna [3-12](#)
- Restablecimiento de llamadas [3-21](#)
- Restablecimiento de una llamada [2-6](#)
- Retrollamada automática [2-6](#)

S

- Silenciar [2-7](#)

T

- Transferencia a ciegas [2-6](#)
- Transferencias directas [2-16](#)
- Transferir llamada [3-21](#)
 - Consulta interna [3-10](#)
 - Directa [2-16](#)
 - Transferencia a ciegas externa [3-8, 3-10](#)

U

- Uso del modo de emergencia [3-19](#)
- Utilización de Attendant Console
 - Activación/desactivación de llamadas [3-17](#)
 - Aparcamiento de llamadas [3-14](#)
 - Borrado de llamadas [3-19](#)
 - Envío de e-mail [3-21](#)
 - Llamada de conferencia [3-16](#)
 - Realización de llamadas [3-12](#)

- Recuperación de llamadas aparcadas [3-15](#)
- Recuperación de una llamada retenida [3-14](#)
- Responder llamadas [3-1](#)
- Restablecimiento de llamada [3-16](#)
- Restablecimiento de llamadas [3-22](#)
- Retener llamada [3-13](#)
- Transferir llamada [3-8](#)
- Utilización de los campos [1-22](#)

V

- Visualizar [2-3](#)