

# **Guía del usuario de Cisco WebAttendant**

Cisco CallManager versión 3.2

## **Sede central corporativa**

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: 408 526-4100

Número de parte del texto: OL-1663-01

LAS ESPECIFICACIONES E INFORMACIÓN RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS DE ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. TODAS LAS INDICACIONES, 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 ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN DISTRIBUIDA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTE DOCUMENTO A TRAVÉS DE 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 por la Universidad de California, Berkeley (UCB), EE.UU., 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 DOCUMENTO Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN “TAL CUAL” CON TODOS SUS POSIBLES DEFECTOS. CISCO Y LOS PROVEEDORES ANTERIORMENTE MENCIONADOS NIEGAN CUALQUIER GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, SIN LIMITACIÓN, AQUÉLLAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN A UN FIN DETERMINADO E INCUMPLIMIENTO 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, CONSECUENCIAL O ACCIDENTAL, INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, PÉRDIDA DE BENEFICIOS O PÉRDIDA O DAÑOS EN LOS DATOS DERIVADOS DEL USO INDEBIDO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO CISCO O SUS PROVEEDORES HAYAN SIDO AVISADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE ORIGINEN DICHOS DAÑOS.

AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, *CiscoLink*, el logotipo de Cisco *Powered Network*, Cisco Systems Networking Academy, el logotipo de Cisco Systems Networking Academy, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, el logotipo de Networkers, *Packet*, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router y WebViewer son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play and Learn, Discover All That's Possible y Empowering the Internet Generation son marcas de servicios de Cisco Systems, Inc.; y Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, el logotipo de Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, Registrar, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter y VCO son marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en EE.UU. y en otros países determinados.

Las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio Web son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra colaborador no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (0108R)

*Guía del usuario de Cisco WebAttendant*

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc.

Reservados todos los derechos.



## **Prólogo v**

- Objetivo **vi**
- Destinatarios **vi**
- Organización **vi**
- Documentación relacionada **vii**
- Convenciones **vii**
- Obtención de documentación **viii**
  - World Wide Web **viii**
  - CD-ROM de documentación **viii**
  - Solicitud de documentación **ix**
  - Comentarios sobre la documentación **ix**
- Obtención de asistencia técnica **x**
  - Cisco.com **x**
  - Centro de asistencia técnica **xi**
    - Sitio Web del TAC de Cisco **xi**
    - Centro avanzado TAC de Cisco **xii**

## **Introducción 1-1**

- Interfaz de Cisco WebAttendant **1-2**
  - Área de la pantalla **1-2**
  - Botones de acción **1-2**
  - Área de marcación rápida **1-3**
  - Área de línea inteligente **1-3**
  - Área de directorio **1-4**

- Antes de comenzar **1-5**
- Inicio de Cisco WebAttendant **1-6**
- Conexión y trabajo en línea **1-7**
- Trabajo fuera de línea y desconexión **1-7**
- Visualización de la configuración **1-8**

## **Gestión de llamadas 2-1**

- Respuesta a llamadas **2-2**
- Finalización de llamadas **2-2**
- Poner llamadas en espera **2-3**
- Recuperación de llamadas en espera (reanudar) **2-3**
- Transferencia de llamadas **2-4**
- Realización de llamadas **2-6**

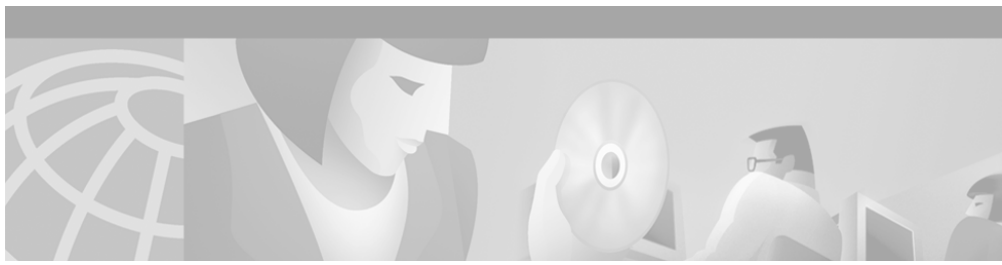
## **Uso del directorio 3-1**

- Ordenación del directorio **3-2**
- Localización de nombres o números específicos en el directorio **3-2**
- Uso del directorio para realizar llamadas **3-3**

## **Uso de los botones de marcación rápida 4-1**

- Definición de botones de marcación rápida **4-1**
  - Uso del directorio para definir botones de marcación rápida **4-2**
  - Configuración de botones de marcación rápida **4-2**
- Realización de llamadas con los botones de marcación rápida **4-3**

## **Solución de problemas 5-1**



# Prólogo

---

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

En él se tratan los siguientes temas:

- [Objetivo, página vi](#)
- [Destinatarios, página vi](#)
- [Organización, página vi](#)
- [Documentación relacionada, página vii](#)
- [Convenciones, página vii](#)
- [Obtención de documentación, página viii](#)
- [Obtención de asistencia técnica, página x](#)

# Objetivo

La *Guía del usuario de Cisco WebAttendant* ayuda a los operadores a realizar las siguientes tareas:

- Comprender la interfaz y las funciones de Cisco WebAttendant
- Iniciar Cisco WebAttendant y conectarse
- Trabajar en línea para gestionar las llamadas dirigidas al operador
- Utilizar Cisco WebAttendant para contestar, realizar y desviar llamadas
- Configurar y utilizar los botones de marcación rápida
- Utilizar el directorio para buscar números de directorio, desviar llamadas y ver el estado de la línea

# Destinatarios

Esta guía proporciona instrucciones de referencia y procedimientos para los usuarios de Cisco WebAttendant. El administrador del sistema puede buscar información sobre la instalación y la configuración en la última versión de las guías *Cisco CallManager Administration Guide* y *Cisco CallManager System Guide*.

# Organización

En la siguiente tabla se incluyen las secciones principales de esta guía:

Capítulo	Descripción
Capítulo 1, “ <a href="#">Introducción</a> ”	Proporciona información general sobre Cisco WebAttendant e instrucciones para configurar el entorno, iniciar Cisco WebAttendant, conectarse y trabajar en línea para la gestión de llamadas.
Capítulo 2, “ <a href="#">Gestión de llamadas</a> ”	Describe cómo realizar, contestar y desviar llamadas mediante los botones de acción.

Capítulo 3, “ <a href="#">Uso del directorio</a> ”	Describe cómo utilizar el directorio para buscar números de directorio y ver el estado de línea de los usuarios y los recursos configurados en la base de datos de Cisco CallManager.
Capítulo 4, “ <a href="#">Uso de los botones de marcación rápida</a> ”	Describe cómo utilizar y configurar los botones de marcación rápida.
Capítulo 5, “ <a href="#">Solución de problemas</a> ”	Describe algunas situaciones comunes y proporciona una explicación o solución para cada una de ellas.

## Documentación relacionada

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

- *Guía del usuario de los modelos de teléfono IP Cisco 7960 y 7940*
- *Referencia rápida del teléfono IP Cisco 7960/7940*
- *Referencia rápida del teléfono IP de Cisco 12 SP+*
- *Referencia rápida del teléfono IP de Cisco 30 VIP*

## Convenciones

En las notas se utilizan las siguientes convenciones:



### Nota

Significa *tome nota*. Las notas contienen sugerencias útiles o referencias a material que no está incluido en esta publicación.

En las sugerencias se utilizan las siguientes convenciones:



### Sugerencia

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

En las advertencias se utilizan las siguientes convenciones:



---

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

---

## Obtención de documentación

En las secciones siguientes se explica cómo obtener documentación de Cisco Systems.

### World Wide Web

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

<http://www.cisco.com>

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

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

### CD-ROM de documentación

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

## Solicitud de documentación

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

- Los clientes directos de Cisco que estén registrados pueden solicitar documentación sobre los productos de Cisco en el mercado de productos de la red:

[http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order\\_root.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl)

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

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

- Los usuarios de Cisco.com no registrados pueden solicitar documentación a través de un representante de cuenta local, llamando a la sede central corporativa de Cisco (California, EE.UU.) al número +1 408 526-7208 o al número +1 800 553-NETS (6387), si la llamada se realiza desde cualquier punto de Norteamérica.

## Comentarios sobre la documentación

Si lee la documentación sobre los productos de Cisco en Cisco.com, puede enviar comentarios técnicos electrónicamente. Pulse **Feedback** en la parte superior de la página principal de la documentación de Cisco. Una vez que el formulario esté rellenado, imprímalo y envíelo por fax a Cisco al número +1 408 527-0730.

También puede enviar los comentarios por correo electrónico a la dirección [bug-doc@cisco.com](mailto:bug-doc@cisco.com).

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

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

Le agradecemos sus comentarios.

# Obtención de asistencia técnica

Cisco proporciona la página Cisco.com como punto de partida para todo tipo de asistencia técnica. Los clientes y colaboradores pueden obtener documentación, sugerencias sobre solución de problemas y configuraciones de ejemplo de herramientas en línea mediante el sitio Web del Centro de asistencia técnica (TAC). Los usuarios registrados de Cisco.com disponen de acceso libre a los recursos de soporte técnico del sitio Web del TAC de Cisco.

## Cisco.com

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

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

- Racionalizar los procesos de empresa y mejorar la productividad
- Resolver problemas técnicos mediante el soporte técnico en línea
- Descargar y probar paquetes de software
- Solicitar materiales de aprendizaje y productos de Cisco
- Registrarse en programas de evaluación de habilidades, formación y cualificación en línea.

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

<http://www.cisco.com>

## Centro de asistencia técnica

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

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

- Nivel de prioridad 4 (P4): se requiere información o asistencia relacionada con las capacidades, la instalación o la configuración básica de productos de Cisco.
- Nivel de prioridad 3 (P3): el rendimiento de la red ha empeorado. La funcionalidad de la red ha disminuido de forma notable, aunque continúa la mayor parte de las operaciones de la empresa.
- Nivel de prioridad 2 (P2): la red de producción ha empeorado seriamente y ha afectado a aspectos importantes de las operaciones de la empresa. No se puede encontrar ninguna solución.
- Nivel de prioridad 1 (P1): la red de producción está inactiva y tendrá un gran impacto sobre las operaciones de la empresa si el servicio no se restablece rápidamente. No se puede encontrar ninguna solución.

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

## Sitio Web del TAC de Cisco

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

<http://www.cisco.com/tac>

Todos aquellos clientes, colaboradores y distribuidores que dispongan de un contrato de servicios de Cisco válido disfrutarán de libre acceso a los recursos de soporte técnico del sitio Web del TAC de Cisco. El sitio Web del TAC de Cisco requiere un ID de conexión y una contraseña de Cisco.com. En caso de que

disponga de un contrato de servicios válido pero no tenga asignados un ID de conexión ni una contraseña, diríjase a la siguiente dirección URL para registrarse:

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

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

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

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

## Centro avanzado TAC de Cisco

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

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

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

Antes de llamar, póngase en contacto con el centro de operación de redes para determinar a qué nivel de servicios de soporte técnico de Cisco tiene derecho la compañía, por ejemplo, SMARTnet, SMARTnet Onsite o Network Supported Accounts (NSA). Además, debe tener disponible el número del contrato de servicios y el número de serie del producto.



# Introducción

---

Cisco WebAttendant es una aplicación complementaria que permite configurar teléfonos IP de Cisco como puestos de operadora. Mediante una interfaz gráfica de usuario, el cliente de Cisco WebAttendant crea un puesto de operadora que utiliza botones de marcación rápida y acceso rápido a los directorios para buscar números de teléfono, supervisar el estado de la línea y desviar llamadas. Los recepcionistas o auxiliares administrativos pueden utilizar Cisco WebAttendant para gestionar las llamadas de un departamento o de una compañía; otros empleados lo pueden utilizar para administrar sus propias llamadas telefónicas.

El cliente de Cisco WebAttendant se instala en un PC con conectividad IP al sistema Cisco CallManager. El cliente trabaja con un teléfono IP de Cisco que está registrado en un sistema Cisco CallManager (un cliente por cada teléfono que se vaya a utilizar como puesto de operadora). Un solo sistema Cisco CallManager puede tener varios clientes conectados.

El número de líneas que el administrador del sistema configura para el teléfono IP de Cisco determina el número de líneas inteligentes (SL) disponibles en Cisco WebAttendant (hasta ocho líneas en el modelo 30 VIP del teléfono IP de Cisco y seis líneas en el modelo de teléfono IP Cisco 7960). Para que Cisco WebAttendant funcione correctamente, debe asegurarse de que el teléfono IP de Cisco tenga asignados botones para las funciones Reten. y Trnsf. Si desea utilizar auriculares con micrófono, deberá asignar un botón para la función de respuesta/liberación.

# Interfaz de Cisco WebAttendant

La interfaz de Cisco WebAttendant comprende varias áreas y botones, como se describe en las secciones siguientes.

## Área de la pantalla

Se encuentra en la esquina superior izquierda de la consola Cisco WebAttendant y le permite ver los siguientes elementos:

- La acción de llamada en curso (por ejemplo, 1001 para 2001)
- El estado del servidor del distribuidor de llamadas telefónicas (SRV o No SRV)
- El estado de conexión
- El estado en línea o fuera de línea

Los números que marque aparecerán en la esquina superior derecha del área de la pantalla.

## Botones de acción

Se encuentran en la mitad superior de la consola Cisco WebAttendant y permiten conectarse o desconectarse, trabajar en línea o fuera de línea, ver la configuración y gestionar llamadas. Consulte la sección [“Gestión de llamadas” en la página 2-1](#) para obtener información sobre el uso de los botones de acción.

## Área de marcación rápida

Se encuentra en la zona superior derecha de la consola Cisco WebAttendant y permite programar números de marcación rápida, efectuar llamadas utilizando la marcación rápida y supervisar el estado de las líneas de marcación rápida del teléfono. Dos columnas de botones de marcación rápida proporcionan hasta 26 números distintos de marcación rápida.

Para cada número de marcación rápida dispone de dos áreas:

- Un área de botones que muestra el estado de la línea y hasta seis dígitos del número de marcación rápida. Los iconos de estado indican las siguientes situaciones:
  - Línea azul: el teléfono se encuentra disponible.
  - Línea roja: se desconoce el estado del teléfono.
  - Icono de teléfono azul: el teléfono está ocupado.
- Un área de pantalla mayor que permite introducir una descripción del número de marcación rápida

Consulte la sección [“Uso de los botones de marcación rápida” en la página 4-1](#) para obtener información sobre la configuración y el uso de los botones de marcación rápida.

## Área de línea inteligente

El área de línea inteligente (SL), situada bajo el área de pantalla que hay en el lado izquierdo de la consola Cisco WebAttendant, muestra de una a ocho líneas inteligentes, dependiendo del número de líneas que haya configurado el administrador del sistema. Para obtener información sobre los requisitos de teléfono necesarios para trabajar con Cisco WebAttendant, el administrador del sistema debe consultar la *Cisco CallManager System Guide*.

En el área del botones SL se pueden ver cuatro estados de línea inteligente:

- SL azul claro estático: la línea está activa.
- SL amarillo parpadeante: hay una llamada en la línea.
- SL rojo parpadeante: la línea tiene una llamada en espera.
- SL azul oscuro estático: la línea está inactiva.

## Área de directorio

El directorio, situado en la parte inferior de Cisco WebAttendant, muestra el número de línea, su estado y la información de usuario obtenida de la base de datos del directorio de usuarios de Cisco CallManager. Puede pulsar el encabezado de una columna para ordenarla de forma ascendente o buscar en el directorio introduciendo una letra o un número en la barra de título de la columna en la que desee buscar. Puede pulsar dos veces los números del directorio o arrastrarlos a los botones del área de línea inteligente (SL) para realizar llamadas. Consulte la sección [“Uso del directorio” en la página 3-1](#) para obtener más información sobre la búsqueda de números del directorio y la realización de llamadas.

La pantalla de estado, en el área inferior izquierda de la consola Cisco WebAttendant, muestra el estado de la línea telefónica para cada entrada del directorio. Los iconos del área estado indican las siguientes situaciones (son idénticos a los iconos de estado de línea que se muestran para los botones de marcación rápida):

- Línea azul: el teléfono se encuentra disponible.
- Línea roja: se desconoce el estado del teléfono.
- Icono de teléfono azul: el teléfono está ocupado.

# Antes de comenzar

Una vez que el administrador del sistema instala y configura Cisco WebAttendant y lo asocia a un teléfono IP de Cisco (mediante el cuadro de diálogo de configuración de Cisco WebAttendant), puede configurar el entorno de trabajo.

Realice los siguientes pasos para configurar el entorno:

## Procedimiento

- 
- Paso 1** Asegúrese de que tiene instalado en el equipo el explorador Web Internet Explorer versión 5.0 o superior con ActiveX activado. Consulte al administrador del sistema para obtener más información.



---

**Nota** Cisco WebAttendant no funciona con Netscape Navigator.

---

- Paso 2** Si dispone de auriculares, conéctelos al teléfono IP de Cisco.



---

**Sugerencia** Se recomienda utilizar auriculares con Cisco WebAttendant si espera gestionar un gran volumen de llamadas o desea realizar otras tareas mientras utiliza Cisco WebAttendant. Los auriculares le permiten utilizar Cisco WebAttendant sin necesidad de coger el teléfono IP de Cisco. Para utilizar los auriculares, asegúrese de que el teléfono tenga un botón de respuesta/liberación.

---

- Paso 3** Ya está listo para comenzar a utilizar Cisco WebAttendant. Consulte la sección [“Inicio de Cisco WebAttendant” en la página 1-6](#) para obtener instrucciones.
-

# Inicio de Cisco WebAttendant

Realice el siguiente procedimiento para iniciar Cisco WebAttendant:

## Procedimiento

---

**Paso 1** Inicie Cisco WebAttendant de una de estas formas:

- Seleccione **Inicio > Programas > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant**.
- Si Internet Explorer no es el explorador Web por defecto, abra Internet Explorer e introduzca la siguiente URL en el campo de dirección:

**C:\ruta de instalación\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm**

donde *ruta de instalación* es la ruta de acceso a la instalación de Cisco WebAttendant.

Por ejemplo, si Cisco WebAttendant estuviera instalado en la ubicación por defecto, introduciría la siguiente dirección en el campo Dirección:

**C:\Archivos de programa\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm**

**Paso 2** Pulse **Sí**, si aparece un cuadro de diálogo de Internet Explorer con el siguiente mensaje: “Un control ActiveX de esta página podría no ser seguro al interactuar con otras partes de la página. ¿Desea permitir esta interacción?”

El cliente de Cisco WebAttendant se iniciará en una ventana nueva.

Ahora está listo para conectarse y trabajar en línea.

---

# Conexión y trabajo en línea

Realice los siguientes pasos para conectarse, trabajar en línea y gestionar llamadas:

## Procedimiento

---

**Paso 1** Haga clic en el botón **Login** de Cisco WebAttendant.

Cisco WebAttendant comprueba la información proporcionada por el administrador del sistema en el cuadro de diálogo Configuración y accede a la información del directorio de usuarios de la compañía.

La conexión le permite utilizar Cisco WebAttendant para contestar, realizar y desviar llamadas, ver el estado de la línea, utilizar el directorio, así como configurar y utilizar los botones de marcación rápida.

El ID de usuario y la contraseña de Cisco WebAttendant aparecerán automáticamente. Póngase en contacto con el administrador del sistema si no puede conectarse.

**Paso 2** Pulse el botón **En línea** de Cisco WebAttendant.

Cuando trabaja en línea, el distribuidor de llamadas telefónicas de Cisco recibirá la notificación de que está disponible para contestar llamadas.

---

## Trabajo fuera de línea y desconexión

Quando no esté utilizando Cisco WebAttendant, trabaje fuera de línea para que el distribuidor de llamadas telefónicas de Cisco sepa que no está disponible para gestionar llamadas. Al terminar la jornada, trabaje fuera de línea, desconéctese y cierre Cisco WebAttendant.

- Para trabajar fuera de línea y desconectar, pulse **Fuera de línea** y, a continuación, **Logout**.
- Si necesita dejar de gestionar llamadas brevemente, pulse **Fuera de línea**. Cuando desee reanudar la gestión de llamadas, pulse **En línea**.

- Para salir de Cisco WebAttendant completamente y cerrar la ventana de la aplicación, pulse el botón **Cerrar** de la barra de título.

Tenga en cuenta que los botones En línea/Fuera de línea y Login/Logout son contextuales. Si está trabajando en línea, aparecerá el botón Trabajar fuera de línea. Si está trabajando fuera de línea, aparecerá el botón Trabajar en línea. Si está conectado, aparecerá el botón Logout y así sucesivamente.

## Visualización de la configuración

Mediante el cuadro de diálogo Configuración, el administrador del sistema define ciertos valores para activar la comunicación entre el servidor Cisco CallManager, el teléfono IP de Cisco asociado y la aplicación del cliente de Cisco WebAttendant.

Para ver la configuración de Cisco WebAttendant, pulse **Configuración** en la consola WebAttendant.

Active la casilla de verificación **Activar WebAttendant al recibir una llamada** para asegurarse de que la consola Cisco WebAttendant se muestra automáticamente cada vez que una llamada llega al sistema.



---

**Advertencia** En el cuadro de diálogo Configuración, puede modificar el ID de usuario de Cisco WebAttendant y la contraseña de Cisco WebAttendant. También puede activar o desactivar la casilla de verificación Activar WebAttendant cuando entre una llamada. No cambie ninguno de los valores especificados en el cuadro de diálogo Configuración a menos que el administrador del sistema se lo indique. Si lo hace, puede provocar que Cisco WebAttendant deje de funcionar.

---

El administrador del sistema asigna y configura el ID de usuario de Cisco WebAttendant y la contraseña de Cisco WebAttendant. Para cambiar las contraseñas, póngase en contacto con el administrador del sistema.



## Gestión de llamadas

---

Para contestar, realizar y desviar llamadas con Cisco WebAttendant, puede utilizar el *mouse*, las teclas del teclado del PC (incluido el teclado numérico), una combinación del *mouse* y el teclado numérico o el teléfono IP de Cisco asociado a Cisco WebAttendant.

En este capítulo se proporcionan las siguientes instrucciones:

- [Respuesta a llamadas, página 2-2](#)
- [Finalización de llamadas, página 2-2](#)
- [Poner llamadas en espera, página 2-3](#)
- [Recuperación de llamadas en espera \(reanudar\), página 2-3](#)
- [Transferencia de llamadas, página 2-4](#)
- [Realización de llamadas, página 2-6](#)

## Respuesta a llamadas

Cuando Cisco WebAttendant recibe una llamada entrante, el botón de línea inteligente (SL) correspondiente cambia de azul oscuro estático a amarillo parpadeante. Cuando se contesta la llamada y se conecta a la persona que llama, el botón SL cambia a azul claro estático.

Utilice cualquiera de los siguientes métodos para contestar a una llamada. Con todos los métodos se obtiene el mismo resultado; los puede utilizar de forma indistinta.

- Pulse una o dos veces el botón SL amarillo parpadeante.
- Pulse el número del teclado del PC (en las teclas que hay encima de las letras, no en el teclado numérico) que corresponda a la línea SL (si es SL 1, pulse **1** y así sucesivamente).
- Pulse la tecla **A** del teclado del PC mientras el botón SL amarillo esté parpadeando.
- Utilice el *mouse* para arrastrar el botón SL amarillo parpadeante al botón **CONTESTAR**.
- Pulse el botón de línea con la llamada entrante en el teléfono IP de Cisco.

## Finalización de llamadas

Utilice cualquiera de los siguientes métodos para finalizar o desconectar una llamada activa. Con todos los métodos se obtiene el mismo resultado; los puede utilizar de forma indistinta.

- Pulse el botón **COLGAR**.
- Pulse la tecla **D** o **Supr** del teclado del PC.
- Pulse la tecla **Supr** en el teclado numérico, situado a la derecha del teclado del PC.
- Utilice el *mouse* para arrastrar la línea inteligente activa (SL) al botón **COLGAR**.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para finalizar la llamada (por ejemplo, levante y vuelva a colgar el auricular, pulse el botón de altavoz o la tecla programable Finalizar llamada).

## Poner llamadas en espera

Puede poner una llamada activa en espera para contestar a otra llamada entrante o comprobar la disponibilidad del destinatario. Cuando deja una llamada en espera, el color del botón SL de esa línea es rojo parpadeante.

Utilice cualquiera de los siguientes métodos para poner una llamada en espera. Con todos los métodos se obtiene el mismo resultado; los puede utilizar de forma indistinta.

- Pulse con el botón secundario del *mouse* sobre la línea activa.
- Pulse el botón **RETENER**.
- Pulse **H**, **+**, **=**, o la **flecha hacia la izquierda** del teclado del PC.
- Utilice el *mouse* para arrastrar el botón SL activo al botón **RETENER**.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para poner la llamada en espera.

## Recuperación de llamadas en espera (reanudar)

Al recuperar una llamada en espera, el botón SL rojo parpadeante cambia a azul claro estático y conecta con la persona que llama.

Utilice cualquiera de los siguientes métodos para recuperar una llamada. Con todos los métodos se obtiene el mismo resultado; los puede utilizar de forma indistinta.

- Pulse una o dos veces el botón SL o la línea de la llamada que está en espera.
- Pulse el número del teclado del PC que corresponda a la línea SL de la llamada en espera. Por ejemplo, si SL 1 está en espera, pulse **1** para recuperar la llamada.
- Utilice el *mouse* para arrastrar el botón SL de la llamada en espera al botón **REANUDAR**.
- Seleccione la línea en espera; a continuación, pulse las teclas **U**, **-** (menos), o la **flecha hacia la derecha**.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para recuperar la llamada en espera.

# Transferencia de llamadas

Al transferir una llamada activa (cuando el botón SL es azul claro estático), quien realiza la llamada conecta con la persona que se ha designado. Cisco WebAttendant permite realizar transferencias con o sin supervisión.

## Transferencias sin supervisión

Si realiza una transferencia sin supervisión, no podrá consultar al receptor de la llamada antes de transferir ésta.

Utilice cualquiera de los siguientes métodos para realizar una transferencia sin supervisión. Con todos los métodos se obtiene el mismo resultado; los puede utilizar de forma indistinta. Seleccione la línea que desee transferir y realice una de las siguientes tareas:

- Utilice el teclado numérico del teclado del PC para introducir el número al que desea transferir la llamada y, a continuación, pulse el botón **TRANSF.**
- En el área de marcación rápida, pulse el botón de marcación rápida o pulse dos veces el nombre o el número.
- En el directorio, pulse dos veces el nombre o el número.
- Arrastre el botón SL activo al nombre o al número del directorio o del área de marcación rápida.
- Marque el número con el teclado numérico del PC y, a continuación, pulse la tecla **T** o **Intro** en el teclado del PC.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para transferir la llamada (pulse Trnsf., marque el número de la persona a la que desee transferir la llamada y vuelva a pulsar el botón Trnsf.).

### Transferencia con supervisión

La transferencia con supervisión permite consultar al receptor de la llamada antes de transferirla.

Utilice cualquiera de los siguientes métodos para realizar una transferencia con supervisión. Con todos los métodos se obtiene el mismo resultado; los puede utilizar de forma indistinta. Seleccione la línea que desee transferir y realice una de las siguientes tareas:

- Utilice el teclado numérico del teclado del PC para introducir el número al que desea transferir la llamada y, a continuación, pulse el botón **TRANSFSup**. Después de la consulta, complete la transferencia pulsando de nuevo el botón.



#### Nota

---

La primera vez que pulse el botón **TRANSFSup**. o la tecla **S** del teclado del PC, pondrá automáticamente la llamada en espera.

---

- En el área de marcación rápida, pulse el nombre o el número y, a continuación, pulse el botón **TRANSFSup**. Antes de la consulta, si pulsa el botón de marcación rápida en lugar del nombre o el número en el área de marcación rápida, se realizará una transferencia sin supervisión. Después de la consulta, complete la transferencia pulsando de nuevo el botón **TRANSFSup**.
- Arrastre el botón de marcación rápida activo o la entrada de directorio al botón **TRANSFSup**., o bien arrastre el botón **TRANSFSup**. al botón de marcación rápida activo o a la entrada de directorio. Después de la consulta, complete la transferencia pulsando de nuevo **TRANSFSup**.
- Marque el número con el teclado numérico del PC y, a continuación, pulse la tecla **S** en el teclado del PC. Después de la consulta, complete la transferencia pulsando **Intro** o la tecla **S** de nuevo.
- Puede cancelar o desconectar la transferencia con supervisión pulsando **ESC** o la tecla **D** del teclado del PC.



#### Nota

---

Si necesita volver a realizar la transferencia con supervisión, asegúrese de que reanuda la llamada que está en espera antes de realizar cualquiera de las tareas anteriores.

---

# Realización de llamadas

Puede realizar llamadas cuando haya una línea disponible.

Utilice cualquiera de los siguientes métodos para realizar una llamada. Con todos los métodos se obtiene el mismo resultado; los puede utilizar de forma indistinta.

- Utilice el teclado numérico situado a la derecha del teclado del PC para marcar el número y, a continuación, pulse el botón **MARCAR**.



## Nota

---

Asegúrese de que la tecla **Bloq Num** está activada al utilizar el teclado numérico para marcar números.

---

- Pulse dos veces un número del directorio para marcar automáticamente dicho número.
- Pulse un botón de marcación rápida para marcar automáticamente dicho número.
- Arrastre un botón de marcación rápida o un número del directorio a un botón SL o línea disponible.
- Pulse el número del teclado del PC que corresponda a la línea SL disponible. Utilice el teclado numérico situado a la derecha del teclado del PC para marcar el número y, a continuación, pulse la tecla **M** o **Intro**. Por ejemplo, para ejecutar una llamada con SL 2, pulse la tecla **2**, marque el número con el teclado numérico y, a continuación, pulse **M** o **Intro**.
- Utilice el teléfono IP de Cisco para marcar el número.



---

**Sugerencia** Si utiliza el teclado para seleccionar líneas y realizar llamadas, use los números del teclado del PC para seleccionar la línea inteligente correspondiente (por ejemplo, pulse 1 para seleccionar SL 1). Utilice el teclado numérico situado a la derecha del teclado del PC para marcar el número.

---



---

**Sugerencia** Si se equivoca al marcar el número con el teclado numérico, pulse la tecla **Retroceso** para borrar.

---



## Uso del directorio

---

Cisco WebAttendant proporciona un directorio o lista de las extensiones telefónicas de su compañía. Este directorio se puede utilizar para:

- Buscar números del directorio y realizar llamadas
- Determinar si un teléfono está en uso

El directorio Cisco WebAttendant utiliza la base de datos del directorio de usuarios de Cisco CallManager. En el directorio se puede encontrar cualquier usuario o recurso que esté identificado en el área de usuario de la administración de Cisco CallManager. El administrador del sistema es el encargado de mantener la base de datos del directorio de Cisco CallManager. Si necesita agregar al directorio personas o recursos, como una sala de conferencias, pida al administrador del sistema que actualice la base de datos con dicha información.

El directorio proporciona la siguiente información:

- Estado: muestra una línea de color azul estático cuando el teléfono está disponible, un icono de teléfono azul si el teléfono está ocupado y una línea de color rojo estático si el estado es desconocido. El estado desconocido en el área de estado del directorio significa generalmente que el número del directorio no puede recibir llamadas.
- Número de directorio: muestra la extensión telefónica.
- Columnas Nombre, Apellidos y Departamento: muestran información adicional sobre un número del directorio. Si alguno de estos campos está en blanco, significará que el administrador del sistema no ha proporcionado

dicha información en el área de usuario de la administración de Cisco CallManager. El administrador del sistema puede actualizar estos campos en su lugar.

## Ordenación del directorio

Puede ordenar el directorio de forma ascendente pulsando uno de los siguientes encabezados de columna o una de las teclas de función correspondientes:

- Número de directorio (F1)
- Apellidos (F2)
- Nombre (F3)
- Departamento (F4)

**Nota**

---

Si pulsa la misma tecla de función dos veces consecutivas, volverá al área de la ventana en la que estaba trabajando anteriormente.

---

## Localización de nombres o números específicos en el directorio

Puede utilizar el encabezado de columna para localizar el nombre o el número que especifique. Realice los siguientes pasos para localizar un nombre o un número específico en el directorio:

### Procedimiento

- 
- Paso 1** Pulse el encabezado de la columna Número de directorio (F1), Nombre (F2), Apellidos (F3) o Departamento (F4), o una de las teclas de función correspondientes.
- Al pulsar el encabezado, éste se convierte automáticamente en un cuadro blanco.
- Paso 2** Introduzca el número de directorio, los apellidos, el nombre o el departamento en el cuadro.

No hace falta que introduzca el nombre o el número completo.

**Paso 3** Pulse **Entrar**.

La lista del directorio se desplaza a la entrada más cercana que coincida con los caracteres que ha introducido.

---

**Ejemplo**

En estos ejemplos se muestra cómo localizar un nombre o un número específico en el directorio. Si busca el número 4452, pulse el encabezado de la columna Número de directorio. Ésta se convertirá en un cuadro blanco en el que podrá introducir valores. Introduzca 4452, pulse Entrar y la lista se desplazará a la entrada más cercana que coincida con los caracteres introducidos.

Si busca un usuario que se apellide “Clark”, pulse el encabezado de la columna Apellidos del directorio e introduzca las letras “Cla” para desplazar el directorio a la siguiente entrada coincidente.

## Uso del directorio para realizar llamadas

Para utilizar el directorio para realizar llamadas, realice las siguientes acciones:

- Pulse dos veces un número del directorio para marcarlo automáticamente.
- Arrastre el número del directorio a un botón de línea inteligente (SL) disponible.





## Uso de los botones de marcación rápida

---

Cisco WebAttendant proporciona 26 botones de marcación rápida. Los botones se pueden programar para realizar las siguientes acciones:

- Marcar un número externo (en el botón sólo aparecen seis dígitos).
- Marcar un número de directorio interno para un empleado que reciba un gran volumen de llamadas. Esta función es particularmente útil si su organización dispone de servicio de atención al cliente o grupos de ventas.

Los 26 botones de marcación rápida se muestran en dos columnas en la parte superior derecha de la consola Cisco WebAttendant. La primera vez que se utiliza Cisco WebAttendant, no hay botones de marcación rápida definidos.

En el área de marcación rápida se utilizan los mismos iconos que en el área de estado del directorio, que indican el estado del teléfono del usuario.



### Nota

---

Cisco WebAttendant sólo muestra los estados disponible u ocupado en los teléfonos IP de Cisco del sistema. Cuando se realiza una marcación rápida a una línea externa, aparece una línea roja (estado desconocido) en el área de estado. Aun así, puede desviar llamadas a dichas líneas.

---

## Definición de botones de marcación rápida

Los botones de marcación rápida se definen seleccionando números del directorio o utilizando el cuadro de diálogo Configuración de botones.

## Uso del directorio para definir botones de marcación rápida

Realice los siguientes pasos para definir botones de marcación rápida con el directorio:

### Procedimiento

---

- Paso 1** En el directorio, seleccione un número o un nombre.
- Paso 2** Con el *mouse*, arrastre la línea desde el directorio y colóquela en un botón de marcación rápida disponible.
- El número de directorio (de hasta seis dígitos) se muestra en el botón y el nombre (de hasta 14 caracteres) aparece junto al número. De este modo, el botón de marcación rápida queda definido y disponible para su uso.
- 

## Configuración de botones de marcación rápida

Realice los siguientes pasos para programar botones de marcación rápida con el cuadro de diálogo Configuración de botones:

### Procedimiento

---

- Paso 1** Pulse con el botón secundario del *mouse* el botón de marcación rápida que desee configurar.
- Aparecerá un menú.
- Paso 2** Pulse **Configuración de botones**.
- Aparecerá el cuadro de diálogo Configuración de botones.
- Paso 3** En el campo Número, introduzca el número de teléfono que desee programar para este botón de marcación rápida, incluyendo todos los códigos de acceso a líneas exteriores como, por ejemplo, 9, o un código de larga distancia o código de área, como 1972 o 972. En el botón sólo aparecerán seis dígitos.
- En este campo sólo se pueden introducir dígitos. No incluya guiones ni espacios en el número de teléfono.

**Paso 4** En el campo Descripción, introduzca una descripción de la marcación rápida, como un nombre o el número completo. Como en el campo Descripción sólo se muestran catorce caracteres, asegúrese de que introduce una descripción que no ocupe más de 14 caracteres alfanuméricos.

**Paso 5** Pulse **Aceptar**.

De este modo, el botón de marcación rápida queda definido y disponible para su uso.

---

## Realización de llamadas con los botones de marcación rápida

Para realizar llamadas con los botones de marcación rápida:

- Pulse un botón de marcación rápida para marcar automáticamente dicho número.
- Arrastre un botón de marcación rápida y colóquelo sobre un botón SL disponible.





## Solución de problemas

---

En este capítulo se describen las preguntas y las situaciones más comunes relacionadas con las funciones y el rendimiento de Cisco WebAttendant.

### **La conexión es incorrecta. ¿Cómo puedo solucionar el problema?**

Póngase en contacto con el administrador del sistema para verificar y actualizar la siguiente información:

- La dirección MAC del teléfono IP de Cisco que se utiliza con Cisco WebAttendant
- Las direcciones IP o los nombres DNS para el distribuidor de llamadas telefónicas (TCD) de Cisco y los puertos.
- El ID de usuario y la contraseña de Cisco WebAttendant

### **Han desaparecido todas las líneas inteligentes (SL) y la línea de pantalla se muestra en rojo, lo que indica que no existe ningún servidor.**

La conexión a Cisco CallManager o a la red es incorrecta, o el teléfono IP de Cisco asociado a Cisco WebAttendant se ha registrado con un Cisco CallManager distinto. Espere unos momentos e intente conectar periódicamente con Cisco WebAttendant.

Póngase en contacto con el administrador del sistema si el problema persiste.

### **Cisco WebAttendant está en ejecución pero no se puede conectar.**

Cisco CallManager no responde o no se ha iniciado, o la conexión de red es incorrecta. Póngase en contacto con el administrador del sistema.

**Se ven tres iconos en la bandeja del sistema. ¿Por qué están ahí?**

El pequeño teléfono azul (consola del teléfono IP), el 3P (control de otros fabricantes) y el LS rojo (estado de línea del cliente) son iconos asociados a Cisco WebAttendant. Cuando Cisco WebAttendant está en ejecución, estos iconos aparecen en la bandeja del sistema de forma natural.

**En el directorio sólo se muestran números de directorio y no aparecen nombres.**

La información del área de usuario de la administración de Cisco CallManager determina la información que aparece en el directorio. Póngase en contacto con el administrador del sistema y solicite la actualización del área de usuario con la información completa de cada persona o número de directorio del sistema.

**El número del botón de marcación rápida no se muestra correctamente.**

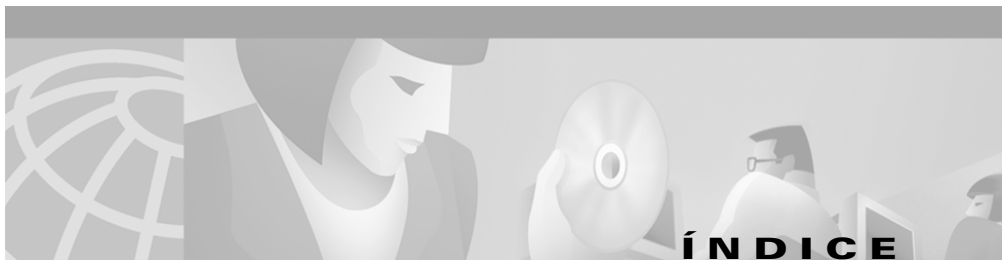
El botón de marcación rápida sólo permite mostrar seis dígitos, por lo que es posible que no aparezca el número completo. Puede utilizar el campo Descripción (el área situada junto al botón) para visualizar el número completo. Consulte la sección [“Configuración de botones de marcación rápida”](#) en la [página 4-2](#) para obtener más información.

**Deseo cambiar los colores de los botones y las etiquetas.**

Actualmente, sólo puede utilizar los colores por defecto.

**Al iniciar Cisco WebAttendant, un cuadro de diálogo indica que no se puede abrir la base de datos.**

Pida al administrador del sistema que verifique si el directorio de usuarios se ha configurado correctamente. El administrador del sistema deberá consultar las guías *Cisco CallManager System Guide* y *Cisco CallManager Administration Guide* si desea obtener más información sobre cómo realizar esta tarea.



---

## A

apellidos (columna del directorio) [3-1](#)  
área de la pantalla [1-2](#)

---

## B

botón

COLGAR [2-2](#)

Configuración [1-8](#)

CONTESTAR [2-2](#)

cuadro de diálogo de configuración de  
marcación rápida [4-2](#)

En línea/Fuera de línea [1-7](#)

Login/Logout [1-7](#)

marcación rápida [4-2](#)

MARCAR [2-6](#)

REANUDAR [2-3](#)

RETENER [2-3](#)

Trabajar en línea/fuera de línea [1-7](#)

TRANSF [2-4](#)

uso [2-1](#)

botón Configuración [1-8](#)

botón En línea/fuera de línea [1-7](#)

botones de acción

descripción [1-2](#)

uso [2-1](#)

botón Login/Logout [1-7](#)

---

## C

colgar llamadas [2-2](#)

color [5-2](#)

colores de botón SL, significado de los [1-3](#)

conexión a Cisco WebAttendant [1-7](#)

conexión incorrecta [5-1](#)

configuración, visualización [1-8](#)

CONTESTAR, botón [2-2](#)

---

## D

departamento (columna del directorio) [3-1](#)

desaparición de botones SL [5-1](#)

desconexión de Cisco WebAttendant [1-7](#)

desconexión de llamadas [2-2](#)

directorio

área [1-4](#)

columna de apellidos [3-1](#)

columna de departamento [3-1](#)

columna de estado [3-1](#)

columna de nombre [3-1](#)  
 columna de número de directorio [3-1](#)  
 descripciones de columna [3-1](#)  
 iconos de estado [3-1](#)  
 no aparecen nombres [5-2](#)  
 uso [3-1](#)

---

## E

ejecución de llamadas [2-6](#)  
 en espera  
     colocación de llamadas [2-3](#)  
     recuperación de llamadas en espera [2-3](#)  
 en línea, trabajo [1-7](#)  
 estado (columna del directorio) [3-1](#)

---

## F

finalización de llamadas [2-2](#)

---

## I

icono de estado de la línea [3-1](#)  
 icono de estado del teléfono [3-1](#)  
 iconos  
     línea estática [3-1](#)  
 iconos de estado  
     línea [3-1](#)  
     teléfono [3-1](#)

inicio de Cisco WebAttendant [1-6](#)  
 interfaz, uso [1-2](#)  
 introducción [1-5](#)

---

## L

Líneas inteligentes (SL) [1-3](#)  
 llamada  
     colocación de llamadas en espera [2-3](#)  
     desconexión (finalización) [2-2](#)  
     ejecución de llamadas [2-6](#)  
     gestión [2-1](#)  
     recuperación de llamadas en espera [2-3](#)  
     respuesta [2-2](#)  
     transferencia [2-4](#)

---

## M

marcación de números [2-6](#)  
 marcación rápida  
     área de marcación rápida [1-3](#)  
     definición de botones  
         uso del cuadro de diálogo Configuración de botones [4-2](#)  
         uso del directorio [4-2](#)  
         número se muestra de forma incorrecta [5-2](#)  
 marcación rápida, botones  
     uso [4-1](#)  
 MARCAR, botón [2-6](#)

---

**N**

Netscape Navigator, no utilizar con Cisco WebAttendant [1-5](#)

nombre (columna del directorio) [3-1](#)

no se puede conectar [5-1](#)

---

**R**

realización de llamadas [2-6](#)

REANUDAR, botón [2-3](#)

respuesta a llamadas [2-2](#)

RETENER, botón [2-3](#)

---

**S**

si [3-1](#)

solución de problemas

- cambios de color no disponibles [5-2](#)
- conexión incorrecta [5-1](#)
- desaparición de SL y no hay servidor [5-1](#)
- iconos de Cisco WebAttendant en la bandeja del sistema [5-2](#)
- Netscape Navigator no es compatible [1-5](#)
- no aparecen nombres en el directorio [5-2](#)
- no se puede conectar [5-1](#)
- número de marcación rápida se muestra de forma incorrecta [5-2](#)

---

**T**

TRANSF, botón [2-4](#)

transferencia de llamadas [2-4](#)

- transferencias con supervisión [2-4](#)
- transferencias sin supervisión [2-4](#)

transferencias con supervisión [2-4](#)

transferencias sin supervisión [2-4](#)

---

**W**

WebAttendant, Cisco

- conexión [1-7](#)
- directorio [3-1](#)
- gestión de llamadas [2-1](#)
- inicio [1-6](#)
- introducción [1-5](#)
- marcación rápida, botones [4-1](#)
- uso de la interfaz [1-2](#)