

## Cliente de Cisco Smart CallConnector Advanced



Para que los empleados de las pequeñas y medianas empresas se comuniquen eficazmente con los proveedores y los clientes en el competitivo entorno comercial de hoy, necesitan contar con acceso inmediato a información actualizada en tiempo real. También deben permanecer conectados entre sí y con las aplicaciones comerciales que usan para realizar sus trabajos. Con la solución correcta, su empresa puede colaborar con mayor eficacia y resolver problemas como nunca antes.

### Descripción general de la solución

El cliente de Cisco® Smart CallConnector Advanced (SCC-Advanced) está diseñado para optimizar las comunicaciones empresariales de los empleados mediante el suministro de información en tiempo real acerca de la disponibilidad de los contactos y de diversos métodos para comunicarse con ellos. La solución les permite a los empleados saber quién está disponible y cuál es el mejor método para comunicarse con ellos. Con el cliente de Smart CallConnector Advanced, los usuarios pueden hacer lo siguiente:

- Ubicar contactos rápidamente y comunicarse con ellos mediante mensajes de voz, mensajería instantánea (IM), mensajes de texto (SMS) o mensajes de correo electrónico.
- Saber quién está llamando y responder o hacer llamadas con un clic y acceder a las funciones del teléfono desde la PC.
- Recibir alertas cuando los contactos están disponibles y cuando llegan mensajes nuevos de voz.
- Ver mensajes de voz, escuchar los mensajes importantes primero y contestar o volver a llamar con un clic.
- Enviar mensajes instantáneos, mensajes SMS y mensajes de correo electrónico a compañeros de trabajo y contactos externos.
- Usar la barra de herramientas de CallConnector en Outlook para ubicar contactos, administrar llamadas y enviar mensajes instantáneos.

Cisco Smart CallConnector Advanced es una aplicación de comunicaciones unificadas de escritorio que integra las funciones de Cisco Smart Business Communications System (SBCS) con los datos de los contactos de las aplicaciones de su PC. Gracias a que la implementación, la configuración y el uso de la solución de servidores o cliente son fáciles, esta aplicación ofrece acceso integrado a la administración de llamadas, correos de voz visuales, estados de teléfonos y presencia, mensajería instantánea segura y federada e integración a Outlook y otras aplicaciones para Windows.

El cliente de SCC-Advanced requiere el servidor Cisco Smart CallConnector Server. El servidor SCC mantiene las conexiones a los servicios de Cisco Unified Communications 500 Series para pequeñas y medianas empresas (UC 500) y a los datos de configuración de los usuarios. Permite que estos servicios estén disponibles para todos los clientes de Smart CallConnector, incluido el cliente de SCC-Advanced. El servidor SCC incluye una licencia para ocho clientes de SCC-Advanced. En implementaciones de mayor dimensión, se pueden adquirir licencias de SCC-Advanced adicionales en incrementos de ocho usuarios.

### Use la eficaz opción de búsqueda para ubicar contactos en los directorios de CallConnector

En el directorio de Cisco SCC-Advanced se muestra una lista de nombres que contiene servicios integrados que permiten enviar mensajes instantáneos, llamar y enviar con un clic desde cualquiera de los diversos directorios de contactos. Los usuarios pueden ver y ubicar contactos rápidamente y llamar o enviar mensajes (mediante mensajería instantánea [IM], mensajes de texto [SMS] o mensajes de correo electrónico). En los iconos gráficos se muestran el estado del teléfono (inactivo, llamando o conectado) así como la disponibilidad (disponible, ocupado o ausente) y la ubicación actual (trabajo, hogar, de viaje o de vacaciones) de los contactos que tienen disponible esta información. La eficaz opción de búsqueda permite que los usuarios ubiquen contactos con solo introducir las primeras letras de cualquier información visible acerca del contacto, como el primer nombre, el apellido, el número de departamento o de teléfono. En la Tabla 1 se enumeran algunas de las funciones que admite el directorio de SCC-Advanced.

**Tabla 1.** Funciones del directorio de Smart CallConnector Advanced

Función	Descripción
<b>Acceder a varios directorios</b>	Los usuarios pueden acceder a la información de los contactos desde cualquiera de los cuatro directorios: Corporativo, Personal, Externo y Outlook. Además, los usuarios pueden seleccionar la carpeta de contactos de Outlook para ver la carpeta pública o personal.
<b>Crear vistas personalizadas</b>	Los usuarios pueden personalizar la manera en que se muestra la información en el directorio mediante la selección de los campos de información que desea mostrar y el estilo de presentación: tabular o jerárquico y una línea simple de contactos o una vista de dos líneas con fotografías o avatares.
<b>Realizar búsquedas globales</b>	Los usuarios pueden ubicar rápidamente un contacto en cualquiera de los directorios con solo escribir las primeras letras. La información que se puede buscar incluye nombres, departamentos o números de teléfono de cualquier entrada del directorio que sea visible.
<b>Introducir varios números</b>	Se pueden ingresar varios números de teléfono por cada entrada, incluidos dos números del trabajo, números del hogar y de teléfonos móviles.
<b>Arrastrar y soltar</b>	Los usuarios pueden arrastrar entradas para realizar, transferir o tomar una llamada, agregar a alguien a una conferencia o crear una conversación grupal.
<b>Ver estados de los teléfonos</b>	En los contactos asociados con presencia se muestra el estado del teléfono (inactivo, llamando o conectado). En los contactos en el directorio Corporativo se muestran la disponibilidad y el estado del teléfono.
<b>Ver el estado de presencia</b>	Los usuarios pueden ver la disponibilidad y la ubicación de sus compañeros de trabajo y contactos externos de mensajería instantánea en tiempo real.
<b>Administrar contactos</b>	Los usuarios pueden agregar, modificar o eliminar información de los contactos en el directorio personal.
<b>Realizar llamadas integradas</b>	Los usuarios pueden marcar números, transferir llamadas y configurar conferencias desde el directorio.
<b>Enviar mensajes</b>	Los usuarios pueden enviar mensajes rápidos mediante correo electrónico, SMS o mensajería instantánea.

### Administrar llamadas activas

En la ventana de llamadas se muestran todas las llamadas activas y, desde los directorios, se pueden leer los nombres de los autores de las llamadas. Los usuarios pueden hacer clic en un contacto, marcar automáticamente desde Outlook o arrastrar y colocar un número para realizar, transferir o configurar una llamada en conferencia. Las funciones del teléfono están disponibles desde la barra de herramientas contextual. En las ventanas emergentes se ofrecen notificaciones e información de autor de la llamada. En la ventana de llamadas, los usuarios pueden hacer lo siguiente:

- Ver una lista de todas las llamadas actuales en el teléfono
- Realizar o responder llamadas y marcar desde la ventana del teclado numérico
- Acceder a las funciones avanzadas del teléfono para transferir, realizar una conferencia, estacionar, contestar o requerir llamadas
- Arrastrar y soltar números desde otras aplicaciones para realizar llamadas

La ventana de llamadas admite las funciones enumeradas en la Tabla 2

**Tabla 2.** Funciones disponibles en la ventana de llamadas de Smart CallConnector Advanced

Función	Descripción
<b>Ver todas las llamadas</b>	Muestre todas las llamadas activas junto con los nombres de los autores de las llamadas desde el directorio.

Función	Descripción
<b>Hacer clic para marcar, transferir y realizar una conferencia</b>	Use las listas de los directorios para realizar una llamada nueva o para iniciar una conferencia con llamadas conectadas o transferirlas.
<b>Arrastrar y soltar</b>	Arrastre un número desde cualquier aplicación de Windows para realizar o transferir llamadas, o establecer llamadas en conferencia.
<b>Acceder a funciones del teléfono</b>	En la barra de herramientas contextual se ofrece acceso a las funciones de telefonía de Cisco UC 500 con un solo clic.
<b>Recibir notificaciones emergentes de llamadas entrantes</b>	Una ventana emergente de notificaciones proporciona información acerca de las llamadas entrantes junto con los nombres de los autores de las llamadas desde el directorio y tiene botones para responder a una llamada o redirigirla al correo de voz.

### Comuníquese mediante mensajes instantáneos

Con el cliente de Cisco SCC-Advanced, puede ver el estado de presencia y enviar mensajes instantáneos a sus compañeros de trabajo y a los contactos externos en servidores compatibles de mensajería instantánea (IM). SCC-Advanced ofrece acceso controlado por el administrador a mensajería instantánea y a la federación de presencias con servidores de mensajería instantánea (IM) con Protocolo extensible de mensajería y comunicación de presencia (XMPP) compatible, tales como WebEx Connect, Google Talk y Facebook. Su cuenta externa descargará la lista de contactos cuando se agregue al cliente de SCC-Advanced, lo cual le permite ver el estado de presencia y enviar mensajes instantáneos con un clic.

Mientras esté enviando mensajes instantáneos, puede hacer lo siguiente:

- Ver el estado de sus contactos de mensajería instantánea (IM) y ver cuando están escribiendo
- Enviar iconos gestuales y cambiar el tamaño, el color y el tipo de fuente
- Enviar documentos y archivos de manera instantánea al contacto
- Agregar más contactos para crear una conversación con varias personas
- Iniciar una llamada de voz a partir de una sesión de mensajería instantánea (IM).
- Ver las llamadas recientes, las sesiones de mensajería instantánea (IM) y los mensajes de correo electrónico intercambiados con este contacto

### Vea y escuche los mensajes de voz en una PC

Si tiene mensajes de voz nuevos, el cliente de SCC-Advanced muestra un mensaje de alerta emergente que indica la cantidad de mensajes nuevos. Puede ver todos los mensajes de voz nuevos y guardados, reproducirlos en el orden que desee, contestarlos, volver a llamarlos o enviar un mensaje de correo electrónico o de mensajería instantánea (IM). Además puede descargar y reenviar mensajes de voz mediante mensajes de correo electrónico.

El cliente de SCC-Advanced le permite grabar y cambiar su saludo de manera manual o cambiarlo automáticamente cuando cambia su estado de disponibilidad.

Desde la ventana de VoiceView, los usuarios pueden hacer lo siguiente:

- Ver la cantidad de mensajes en espera y la notificación emergente de mensajes de voz
- Ver los mensajes de voz nuevos y guardados en el buzón de correo Cisco Unity® Express
- Reproducir, pausar, rebobinar, mover, reenviar y eliminar mensajes de voz.
- Ver el nombre y el estado de presencia del autor de la llamada (si se encuentra disponible).
- Cambiar el saludo de los mensajes de voz

### Experimente la integración mejorada con Outlook

El cliente de Cisco SCC-Advanced ofrece una barra de herramientas y un menú contextual en Outlook que le permite acceder a todos los servicios de comunicaciones directamente desde Outlook. Puede ubicar contactos, administrar llamadas y enviar mensajes instantáneos sin salir de Outlook. Además, los usuarios pueden sincronizar

su disponibilidad con el calendario de Outlook, de modo que su estado se actualice a partir de la configuración de su calendario. Gracias a la integración con Outlook, puede hacer lo siguiente:

- Hacer clic con el botón secundario del mouse en un contacto de Outlook y marcar automáticamente para realizar llamadas
- Usar la barra de herramientas para ubicar contactos desde cualquier directorio
- Administrar llamadas desde la barra de herramientas en Outlook sin necesidad de tener que cambiar de aplicación
- Actualizar el estado de su disponibilidad y ubicación desde menús desplegables
- Destacar y arrastrar y soltar cualquier número en la ventana de llamadas

### **Vea el historial de llamadas y mensajes instantáneos**

Los historiales de llamadas y los mensajes instantáneos de todos los usuarios se archivan en el servidor SCC y se los puede visualizar en la ventana de registro. Desde esta ventana, los usuarios pueden hacer lo siguiente:

- Ver las llamadas entrantes, perdidas y salientes que se realizaron desde su teléfono
- Buscar y ubicar llamadas en la lista de llamadas
- Ver todas las sesiones de mensajería instantánea
- Hacer clic para ver los detalles de los mensajes enviados durante una sesión
- Volver a llamar o enviar mensajes instantáneos desde las entradas del registro

## **Implementación de Smart CallConnector Advanced**

Cisco Smart CallConnector Advanced es una aplicación de servidor/cliente y requiere que esté instalado el servidor SCC. El servidor SCC facilita la implementación y la utilización de las aplicaciones de cliente gracias a lo siguiente:

- Configura los parámetros de cliente en el servidor
- Administra todas las licencias
- Configura los planes de marcado en el servidor, en lugar de hacerlo en cada cliente individual
- Importa la información de los contactos desde Active Directory o Exchange
- Actualiza los software de cliente

Los servidores pueden instalarse en entornos de equipos virtuales para facilitar la administración de servidores. Se ofrece una interfaz gráfica de usuario fácil de utilizar que se conecta con Cisco UC 500 para obtener información sobre la configuración, importa la información de contacto de los usuarios y determina los parámetros del control de llamadas de SCC-Advanced.

En la Tabla 3 se ofrecen las opciones de licencia para el cliente de Cisco SCC Advanced.

**Tabla 3.** Opciones de licencia para Cisco Smart CallConnector Advanced

Descripción	Ventaja
<b>Servidor SCC (incluye 8 clientes de SCC-Advanced)</b>	La licencia del servidor incluye 8 licencias de clientes de SCC-Advanced. La licencia simplifica y reduce los costos de implementaciones más pequeñas.
<b>Licencia para 8 usuarios (PAK)</b>	Se encuentran disponibles licencias de SCC-Advanced adicionales en incrementos de 8.

## **Requisitos del sistema**

En la Tabla 4 se enumeran los requisitos del sistema para el cliente de Cisco SCC-Advanced, en la Tabla 5 se enumeran los requisitos para el servidor SCC y en la Tabla 6 se enumera la versión de software que se necesita para Cisco UC 500.

**Tabla 4.** Requisitos del cliente de Cisco Smart CallConnector Advanced

Parámetro	Descripción
<b>Espacio en el disco</b>	200 MB de espacio libre en el disco duro Reserve 100 MB adicionales para las actualizaciones
<b>Hardware</b>	Procesador para la estación de trabajo de 3,2 GHz o superior
<b>Memoria</b>	2 GB de RAM como mínimo
<b>Sistema operativo</b>	Microsoft Windows XP Advanced (Service Pack 2 o posterior), Windows Vista o Windows 7
<b>Teléfono IP</b>	Teléfonos IP Cisco Unified 794xG, 796xG o 797xG Series o teléfonos IP Cisco SPA 500 Series

**Tabla 5.** Requisitos mínimos del sistema del servidor Cisco Smart CallConnector Server

Parámetro	Descripción
<b>Espacio en el disco</b>	Sitios más pequeños (hasta 25 usuarios): 1 GB de espacio libre en el disco duro Sitios con 25 a 75 usuarios: 3 GB de espacio libre en el disco duro Sitios más grandes con 75 a 250 usuarios: 5 GB de espacio libre en el disco duro
<b>Hardware</b>	Sitios más pequeños (hasta 25 usuarios): procesador de varios núcleos de 2,66 GHz o superior Sitios con 25 a 75 usuarios: procesador de cuatro núcleos de 2,66 GHz o superior Sitios más grandes con 75 a 250 usuarios: procesador dedicado de cuatro núcleos de 3 GHz o superior
<b>Memoria</b>	Sitios más pequeños (hasta 25 usuarios): memoria del sistema de 2 GB Sitios con 25 a 75 usuarios: memoria del sistema de 4 GB Sitios más grandes con 75 a 250 usuarios: memoria recomendada del sistema de 8 GB
<b>Sistema operativo</b>	Microsoft Windows XP Professional (SP 2 o posterior) Windows Vista Windows Server 2003 o 2008 (recomendado) Windows Small Business Server Modos de 32 ó 64 bits que admitan componentes del servidor y clientes con servidor
<b>Teléfono IP</b>	Teléfonos IP Cisco Unified 794xG, 796xG o 797xG Series o teléfonos IP Cisco SPA 500 Series para el control de medios
<b>Aplicaciones</b>	Microsoft Internet Explorer 6.0 con Service Pack 2 o Internet Explorer 7.0 o 8.0
<b>Varios sitios</b>	Hasta 5 sitios, 250 usuarios como máximo por servidor

**Tabla 6.** Requerimientos de Cisco Unified Communications 500 Series

Versión del software UC 500
Paquete de software 7.1 o posterior

## Información para realizar pedidos

Para realizar un pedido, comuníquese con su representante local de Cisco, visite la [Página de inicio de pedidos](#) en el sitio web de Cisco o consulte la Tabla 7.

**Tabla 7.** Información para realizar pedidos

Nombre del producto	Número de pieza
Cisco Smart CallConnector Server	L-SW-SCC-SERVER
Cisco Smart CallConnector Advanced (licencia para 8 usuarios)	L-SW-SCC-8ADVANCED

## Más información

Para obtener más información acerca de la solución SBCS, incluido Cisco Smart CallConnector Advanced, visite: <http://www.cisco.com/go/smartcallconnector>.

## Servicios de soporte de Cisco Small Business Pro

El nuevo servicio Cisco Small Business Pro Service proporciona una cobertura que le garantiza total tranquilidad a un precio accesible y le ayuda a obtener el máximo beneficio de la solución Cisco Small Business Pro Series. Este servicio por suscripción a nivel de dispositivo incluye mejoras y actualizaciones de software, acceso ampliado a Cisco Small Business Support Center y reemplazo de hardware el siguiente día hábil cuando sea necesario. El soporte está basado en una comunidad, de manera que las empresas en crecimiento puedan colaborar e intercambiar conocimientos por medio de wikis y foros en línea para contribuir a la mejora de la eficacia comercial, la identificación y reducción de riesgos, y la atención al cliente.



Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

Europe Headquarters  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)