Cisco Unified Attendant Console Standard
Guía de referencia rápida

Esta guía le ofrece una descripción general de cómo utilizar Cisco Unified Attendant Console Standard. Puede obtener información detallada en la Ayuda de la aplicación.

Iniciar Cisco Unified Attendant Console Standard

Para iniciar Cisco Unified Attendant Console Standard:

1. Haga doble clic en el icono del escritorio.
2. *Si se da uno de los siguientes casos:*
   - *trabaja en un entorno sin la función de inicio de sesión único;*
   - *trabaja en un entorno con la función de inicio de sesión único, pero Cisco Unified Attendant Console Standard aún no está configurado para usarla; o*
   - *Cisco Unified Attendant Console Standard está configurado para usar la función de inicio de sesión único, que ya ha utilizado para iniciar sesión,*

   se abrirá la pantalla de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Standard. Vaya al paso 3.

   En el caso de que trabaje en un entorno con la función de inicio de sesión único, pero aún no haya iniciado sesión en ninguna aplicación de Cisco Unified Communications:
   a. Si se muestran alertas de seguridad, haga clic en la opción **Sí** correspondiente a cada una de ellas.
   b. En la página web de credenciales de inicio de sesión único, escriba su **nombre de usuario** y **contraseña** y, a continuación, haga clic en **Iniciar sesión**.

   Se abrirá la pantalla de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Standard.
3. En la página de inicio de sesión de Cisco Unified Attendant Console Standard:

   Para usar el número del campo, vaya al paso 4. *Para usar un nuevo número de extensión, lleve a cabo las siguientes acciones*:
   a. Escriba el número en el campo.
   b. Seleccione un número de la lista; para ello, haga doble clic en él o selecciónelo y pulse **Intro**.
4. Si la extensión de inicio de sesión forma parte de algún grupo hunt al que quiera conectarse, seleccione **Conectarse a grupos hunt al iniciar sesión**.
5. Haga clic en **Iniciar sesión** o pulse **Intro**.

Abrir la Ayuda en línea

Para abrir la Ayuda de la aplicación, pulse **F1**.

Estados de línea y estado de presencia del directorio

Los iconos de estado de línea telefónica aparecen en los paneles Control de llamadas y Directorio, y representan el estado del operador y las extensiones. Los iconos de estado de presencia aparecen reflejados en los directorios.

Estado de la línea del operador	
Icono	**Estado**
	Colgado
	Descolgado
	No molestar
	Reenviada
	Fuera de servicio

Estado de la línea del participante	
Icono	**Estado**
	Timbre
	Descolgado
	Retenida

Estado de la línea del directorio	
Icono	**Estado**
	Timbre
	Colgado
	Descolgado
	No molestar
	Reenviada

Estado de presencia del directorio	
Icono	**Estado**
	Disponible
	Ausente, invisible o al teléfono
	No molestar
	Desconocida o desconectado

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros 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 o colaborador) no implica la existencia de una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Utilizar el ratón para aplicar las acciones y los controles de llamadas más habituales

Existen diversos modos de llevar a cabo acciones en la consola, pero a continuación describimos la más sencilla y rápida. Para muchas acciones, puede utilizar el ratón en el menú principal o los accesos directos del teclado. Si desea obtener instrucciones detalladas sobre todos los métodos de control de llamadas, consulte la Ayuda de la aplicación.

Nota Cuando defina accesos directos mediante la tecla **Alt**, debe tener en cuenta el comportamiento estándar de Windows, que utiliza **Alt** para activar el menú de la aplicación que esté abierta actualmente en la pantalla para abrir rápidamente los elementos de menú manteniendo pulsada la tecla **Alt** y pulsando la letra subrayada de cada elemento. Por ejemplo, si define el acceso directo mediante **Alt+F** para **Eliminar nota**, en lugar de llevar a cabo la acción definida para ese acceso directo, cuando pulse **Alt+F** se abrirá el elemento de menú **Archivo**.

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Cerrar sesión	Haga clic en el número de extensión que aparece en la esquina superior derecha y, en la lista desplegable, haga clic en **Cerrar sesión de la aplicación**. • Si se ha conectado a un grupo hunt e intenta cerrar sesión, se mostrará un mensaje pidiéndole que confirme que desea desconectarse de los grupos hunt. Si hace clic en **Sí**, se desconectará de los grupos hunt, se cerrará la sesión y volverá a aparecer la pantalla de inicio de sesión de la aplicación. Si hace clic en **No**, permanecerá conectado a los grupos hunt y solo se cerrará la sesión y volverá a aparecer la pantalla de inicio de sesión de la aplicación. • Si no está conectado a un grupo hunt e intenta cerrar sesión, se cerrará la sesión y se le redirigirá a la pantalla de inicio de sesión de la aplicación.	✓	**Ctrl+S**
Conectarse/desconectarse de grupos hunt	Haga clic en el número de extensión que aparece en la esquina superior derecha y, en la lista desplegable, haga clic en **Conectarse/desconectarse de grupos hunt**.	✓	**Ctrl+I**
Realizar una llamada	Siga uno de estos procedimientos: • Busque el número de extensión y pulse **Intro**. • En el panel Directorio, haga doble clic o clic con el botón derecho del ratón en el contacto. A continuación, haga clic en **Marcar** y después, en **Teléfono**, **Móvil** o **Teléfono particular**, según corresponda. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente**: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. • En el panel Control de llamadas, haga clic en la línea que va a usar y, a continuación, use el teclado de marcación para marcar el número.	✓	**Ctrl+D**
Finalizar una llamada	En la llamada activa, haga clic en **Fin**.	✓	**Ctrl+H**

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros 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 o colaborador) no implica la existencia de una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Responder una llamada	En la llamada activa, haga clic en **Responder**.	✓	**Ctrl+A**
Retener una llamada	En la llamada activa, haga clic en .	✓	**Ctrl+L**
Reanudar una llamada	Siga uno de estos procedimientos: • En la llamada activa, haga clic en **Reanudar**. • En el panel Control de llamadas, haga clic en la línea en la que se retiene la llamada.	✓	× (programable)
Aparcar una llamada	Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas al panel Llamadas aparcadas. **Nota** Al aparcar una llamada, si no se responde a la llamada, esta se recuperará transcurrido cierto periodo de tiempo. No obstante, en el modelo de teléfono **8851**, la recuperación no se muestra en la consola, sino en el teléfono. Pulse el botón de reanudación del teléfono para realizar la llamada mostrada en la consola.	✓	**Ctrl+P**
Recuperar llamadas aparcadas	Arrastre la llamada desde el panel Llamadas aparcadas al panel Control de llamadas.	×	× (programable)
Desviar una llamada	En el panel Control de llamadas: **1** En la llamada entrante, haga clic en **Desviar**. **2** En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el nombre o el número del contacto. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente**: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. **3** En la lista, seleccione el contacto y, a continuación, haga clic en **Desviar**.	×	×
Activar el reenvío de llamadas	En el panel Control de llamadas: **1** Haga clic con el botón derecho del ratón en la extensión del operador y, a continuación, seleccione **Activar reenvío**. **2** En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el nombre o número al que desee reenviar las llamadas y, a continuación, haga clic en **Reenviar**.	×	×
Desactivar el reenvío de llamadas	En el panel Control de llamadas, haga clic con el botón derecho del ratón en la extensión del operador y, a continuación, seleccione **Desactivar reenvío**.	×	×

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros 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 o colaborador) no implica la existencia de una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Activar No molestar	En el panel Control de llamadas, haga clic con el botón derecho del ratón en la extensión del operador y, a continuación, seleccione **Activar No molestar**.	×	×
Desactivar No molestar	En el panel Control de llamadas, haga clic con el botón derecho del ratón en la extensión del operador y, a continuación, seleccione **Desactivar No molestar**.	×	×
Transferir una consulta de una llamada	En el panel Control de llamadas: **1** Haga clic con el botón derecho del ratón en la llamada y, a continuación, seleccione **Transferencia de consulta**. **2** En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, escriba el nombre o el número del destinatario. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente**: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. **3** En la lista, seleccione el destinatario y, a continuación, haga clic en **Consultar**. **4** Cuando el destinatario haya respondido y aceptado la llamada, en el teclado de marcación, haga clic en **Transferir**. En el directorio: **1** En el cuadro de búsqueda del directorio, especifique el nombre o el número del destinatario. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente**: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. **2** En el directorio, haga clic con el botón derecho del ratón en el contacto. A continuación, haga clic en **Transferencia de consulta** y después, en **Teléfono**, **Móvil** o **Teléfono particular**, según corresponda. El contacto responderá a la llamada. **3** Si el contacto acepta la llamada, efectúe una transferencia directa (descrita más adelante).	✓	**Ctrl+T**

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros 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 o colaborador) no implica la existencia de una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Transferir a ciegas una llamada	Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas al panel Directorio y, a continuación, suéltela en el contacto del destinatario. Como alternativa: **1** En la llamada, haga clic en el icono de transferencia . **2** En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, escriba el nombre o el número del destinatario. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente:** escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. **3** En la lista, seleccione el destinatario y, a continuación, haga clic en **Transferir**. Como alternativa: **1** En el cuadro de búsqueda del directorio, especifique el nombre o el número del destinatario. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente**: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. **2** Realice una de las siguientes acciones: – En el directorio, haga clic con el botón derecho del ratón en el contacto. A continuación, haga clic en **Transferir** y después, en **Teléfono**, **Móvil** o **Teléfono particular**, según corresponda. – Arrastre la llamada desde el panel Control de llamadas hasta el panel Directorio y, a continuación, suéltela en el destinatario.	✓	**Ctrl+X**
Transferir directamente una llamada	En el panel Control de llamadas: **1** Seleccione una llamada, mantenga pulsada la tecla **Ctrl** y seleccione la otra llamada. **2** Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Transferencia directa**.	✓	**Ctrl+R**

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros 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 o colaborador) no implica la existencia de una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Crear conferencias	En el panel Control de llamadas: **1** Haga clic con el botón derecho del ratón en la llamada activa y, a continuación, seleccione **Conferencia**. **2** En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el nombre o número del participante que desee incluir en la conferencia y, a continuación, haga clic en **Marcar**. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente**: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. **3** Cuando el participante conteste, haga clic en **Conferencia** en el teclado de marcación. De este modo, el participante quedará agregado a la conferencia. **4** Para agregar participantes adicionales, repita los pasos 2 y 3. En el panel Directorio, durante una llamada: **1** Haga clic con el botón derecho del ratón en el contacto que desee agregar a la conferencia y haga clic en **Conferencia** y, a continuación, en **Teléfono**, **Móvil** o **Teléfono particular**, según corresponda. **2** Cuando el contacto llame o cuando responda a su llamada, ejecute la acción de unirse a una llamada. **3** Al final de la conferencia, desde la llamada de conferencia activa haga clic en **Fin**.	✓	**Ctrl+N**
Unirse a llamadas	En el panel Control de llamadas: **1** Teniendo seleccionada una llamada, mantenga pulsada la tecla **Ctrl** y seleccione las otras llamadas que desee unir. **2** Haga clic con el botón derecho del ratón y, a continuación, seleccione **Unir**.	✓	**Ctrl+J**

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros 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 o colaborador) no implica la existencia de una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Para...	Haga esto con el ratón...	Menú principal	Acceso directo del teclado predeterminado
Transferir una llamada al buzón de voz	En el panel Control de llamadas: **1** Haga clic con el botón derecho del ratón en la llamada y, a continuación, seleccione **Transferir a buzón de voz**. **2** En el cuadro de búsqueda del teclado de marcación, especifique el número del contacto. **Nota** Si desea marcar un número que no se encuentra en el directorio, puede utilizar la función **Invalidar marcación saliente**: escriba el número que desee marcar en el campo de búsqueda de directorio o en el de teclado de marcación y, a continuación, utilice el acceso directo del teclado para la función Invalidar marcación saliente (predeterminado = Ctrl+Intro) para realizar una invalidación. **3** Seleccione el contacto y, a continuación, haga clic en **Transferir**.	✓	**Ctrl+O**
Enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto	Para enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto del directorio: **1** Haga clic con el botón derecho del ratón en el contacto y, a continuación, seleccione **E-mail**. **2** Utilice su sistema de correo electrónico para redactar y enviar el mensaje.	×	× (programable)

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en Estados Unidos y otros 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 o colaborador) no implica la existencia de una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.