



# **Guía del usuario de Cisco CallManager Attendant Console**

Versión 1,3(1)

## **Sede central corporativa**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
EE.UU.  
<http://www.cisco.com>  
Tel.: +1 408 526-4000  
+1 800 553-NETS (6387)  
Fax: +1 408 526-4100

Número de parte del texto: OL-5138-01



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 DISTRIBUIDO 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 en la Universidad de California, Berkeley (EE.UU.), como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

INDEPENDIENTEMENTE 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.

CCIP, CCSP, el logotipo de Cisco Arrow, la marca Cisco *Powered Network*, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare y StackWise son marcas registradas de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study son marcas de servicio 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, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, el logotipo de Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath y VCO son marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. o de sus filiales en EE.UU. y en otros países.

El resto de las marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio Web pertenece a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra partner no implica una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (0304R)

*Guía del usuario de Cisco CallManager Attendant Console*

Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.



## **Prólogo ix**

Destino **ix**

Destinatarios **x**

Organización **x**

Documentación relacionada **xi**

Convenciones **xii**

Obtención de documentación **xii**

    Cisco.com **xii**

    CD-ROM de documentación **xiii**

    Solicitud de documentación **xiii**

    Comentarios sobre la documentación **xiv**

Obtención de asistencia técnica **xiv**

    Cisco.com **xv**

    Centro de asistencia técnica **xv**

        Sitio Web del TAC de Cisco **xvi**

        Centro avanzado del TAC de Cisco **xvii**

Obtención de publicaciones e información adicional **xvii**

---

## **CAPÍTULO 1**

### **Introducción 1-1**

Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console **1-2**

    Cuadro de diálogo Configuración de Cisco CallManager Attendant Console **1-4**

    Cuadro de diálogo Iniciar sesión en Cisco CallManager Attendant Console **1-4**

    Ventana de Cisco CallManager Attendant Console **1-5**

- Ventana Control de llamada 1-5
- Panel Llamadas de difusión 1-7
- Ventana Marcaciones rápidas 1-7
- Ventana Directorio 1-8
- Estado de llamada/línea de las ventanas Control de llamada, Directorio y Marcaciones rápidas 1-9
- Ventana Llamadas aparcadas 1-12
- Barra de menús 1-13
- Barra de herramientas Control de llamada 1-14
- Menús contextuales 1-18
- Barra de estado 1-19
- Teclado de marcación en conferencia/transferencia/marcación 1-19
- Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez 1-20
- Inicio de sesión y trabajo en línea 1-22
- Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida 1-24

**CAPÍTULO 2**

**Manejo de llamadas 2-1**

- Respuesta a llamadas 2-2
- Colocación de llamadas en espera 2-3
- Recuperación de llamadas en espera (Reanudar) 2-4
- Finalización de llamadas 2-5
- Realización de llamadas 2-6
- Transferencia de llamadas 2-8
  - Transferencia de llamadas 2-8
  - Transferencia con consulta 2-10
  - Transferencia directa 2-12
- Conexión de llamadas 2-13
- Iniciación de una conferencia Ad Hoc 2-14

- Aparcamiento de llamadas 2-15
- Revertir una llamada aparcada 2-17
- Desviar una llamada al buzón de voz 2-18
- Uso de las teclas de método abreviado 2-19

---

**CAPÍTULO 3****Uso de la barra de menús 3-1**

- Uso del menú Archivo 3-1
- Uso del menú Editar 3-2
  - Creación y edición de teclas de método abreviado 3-2
  - Creación, edición y eliminación de grupos y entradas de marcación rápida 3-3
  - Visualización y edición de la configuración 3-3
- Uso del menú Ver 3-3
  - Cambio del tamaño del texto 3-4
  - Cambio de los esquemas de color 3-5
  - Bloqueo del tamaño y esquema de la ventana 3-5
  - Elección del esquema de ventanas predeterminado 3-6
- Uso del menú Acciones 3-6
- Uso de Marcar dígitos 3-7
- Uso del menú Ayuda 3-8

---

**CAPÍTULO 4****Uso de la ventana Control de llamada 4-1**

- Realización de llamadas desde la ventana Control de llamada 4-2
- Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada 4-2

---

**CAPÍTULO 5**

**Uso de la ventana Marcaciones rápidas 5-1**

Adición de grupos de marcación rápida 5-2

Cambio de nombre de grupos de marcación rápida 5-3

Eliminación de grupos de marcación rápida 5-4

Adición de entradas de marcación rápida 5-5

Edición de entradas de marcación rápida 5-6

Eliminación de entradas de marcación rápida 5-7

Ordenación de las entradas de los grupos de marcación rápida 5-7

Uso de las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada 5-8

---

**CAPÍTULO 6**

**Uso de la ventana Directorio 6-1**

Localización de nombres específicos en el directorio 6-2

Proceso para volver a cargar el directorio 6-3

Ordenación del directorio 6-4

Reorganización de las columnas en la ventana Directorio 6-4

Uso de las entradas de directorio para realizar tareas de control de llamada 6-4

---

**CAPÍTULO 7**

**Uso de la ventana Llamadas aparcadas 7-1**

Aparcamiento de llamadas 7-2

Revertir una llamada aparcada 7-3

Uso de la ventana Llamadas aparcadas para realizar tareas de control de llamada 7-4

---

**CAPÍTULO 8****Uso de la ventana Llamadas de difusión 8-1**

Contestación de llamadas difundidas 8-2

---

**CAPÍTULO 9****Solución de problemas 9-1**

---

**ÍNDICE  
ALFABÉTICO**





# 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:

- [Destino, página ix](#)
- [Destinatarios, página x](#)
- [Organización, página x](#)
- [Documentación relacionada, página xi](#)
- [Convenciones, página xii](#)
- [Obtención de documentación, página xii](#)

## Destino

La *Guía del usuario de Cisco CallManager Attendant Console* ayuda a las operadoras a realizar las siguientes tareas:

- Comprender la interfaz y las funciones de Cisco CallManager Attendant Console.
- Iniciar Cisco CallManager Attendant Console y conectarse.
- Trabajar en línea para manejar llamadas dirigidas a la operadora.
- Utilizar Cisco CallManager Attendant Console 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 material de referencia y procedimientos para los usuarios de Cisco CallManager Attendant Console. El administrador del sistema puede encontrar información para la instalación y configuración en el manual *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide* (Guía de administración e instalación de Cisco CallManager Attendant Console) que corresponda a esta versión.

# Organización

La [Tabla 1](#) muestra los principales apartados de esta guía:

**Tabla 1** Descripción general de la guía

Capítulo	Descripción
<a href="#">Capítulo 1, “Introducción”</a>	Se proporciona información general sobre Cisco CallManager Attendant Console, así como instrucciones para configurar el entorno, iniciar la consola de operadora, iniciar una sesión y trabajar en línea para manejar llamadas.
<a href="#">Capítulo 2, “Manejo de llamadas”</a>	Se describe cómo realizar, contestar y dirigir llamadas mediante los botones de control de llamada, la barra de menús, las teclas de método abreviado y el mouse.
<a href="#">Capítulo 3, “Uso de la barra de menús”</a>	Se describe cómo trabajar en línea o fuera de línea, cerrar la sesión, editar las teclas de método abreviado, cambiar el tamaño del texto y el esquema de color de la consola, realizar tareas de control de llamada, utilizar el teclado Marcar dígitos y acceder a la ayuda en línea.
<a href="#">Capítulo 4, “Uso de la ventana Control de llamada”</a>	Se describe cómo realizar tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada.
<a href="#">Capítulo 5, “Uso de la ventana Marcaciones rápidas”</a>	Se describe cómo configurar grupos y entradas de marcación rápida y cómo utilizar estas entradas para realizar tareas de control de llamada.

**Tabla 1 Descripción general de la guía (continuación)**

Capítulo 6, “Uso de la ventana Directorio”	Se describe cómo utilizar el directorio para buscar números de directorio que se hayan configurado en la base de datos de Cisco CallManager.
Capítulo 7, “Uso de la ventana Llamadas aparcadas”	Se describe cómo aparcar una llamada y revertir un llamada aparcada desde la ventana Llamadas aparcadas.
Capítulo 8, “Uso de la ventana Llamadas de difusión”	Describe la forma de responder llamadas desde la ventana Llamadas de difusión.
Capítulo 9, “Solución de problemas”	Se describen algunas situaciones comunes y se 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 de telefonía IP de Cisco relacionados:

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (sólo disponible en inglés)
- *Guía del usuario de los modelos de teléfono IP Cisco 7960 y 7940*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

# Convenciones

En las notas se utilizan las siguientes convenciones:



## Nota

Indica información que el *lector debe tener en cuenta*. Las notas contienen sugerencias de gran ayuda o referencias a material que no se encuentra en el documento.

En las sugerencias se utilizan las siguientes convenciones:



## Sugerencia

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

En los mensajes de precaución se utilizan las siguientes convenciones:



## Precaución

Significa que el *lector debe tener precaución*. En esta situación, puede llevar a cabo alguna acción que resulte en daños en el equipo o en pérdida de información.

## Obtención de documentación

Cisco le proporciona varios modos de obtener documentación, asistencia técnica y otros recursos técnicos. En estos apartados se explica cómo obtener información técnica de Cisco Systems.

## Cisco.com

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

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

Puede acceder al sitio Web de Cisco en esta dirección:

<http://www.cisco.com>

Es posible acceder a los sitios Web internacionales de Cisco desde esta dirección:

[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 con regularidad y suele estar más actualizado que la documentación impresa. El paquete del CD-ROM se puede adquirir como una sola unidad o mediante una suscripción anual o trimestral.

Los usuarios registrados en Cisco.com pueden solicitar un solo CD-ROM de documentación (número de producto DOC-CONDOCCD=) mediante la herramienta Pedidos Cisco:

[http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering\\_place\\_order\\_ordering\\_tool\\_launch.html](http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html)

Cualquier usuario puede solicitar una suscripción mensual o trimestral mediante la Opción de suscripción en línea en la dirección:

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

## Solicitud de documentación

Puede encontrar instrucciones acerca de cómo solicitar documentación en esta dirección:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpk/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm)

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

- Los usuarios registrados en Cisco.com (clientes directos de Cisco) pueden solicitar documentación sobre los productos de Cisco en el mercado de productos de la red (Networking Products Marketplace):

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>

- Los usuarios no registrados en Cisco.com pueden solicitar documentación a través de un representante de cuenta local. Para ello, deberán llamar 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 otro punto de Estados Unidos.

## Comentarios sobre la documentación

Puede enviar sus comentarios por vía electrónica en Cisco.com. En la página de inicio de Cisco Documentation, haga clic en **Feedback** en la parte de arriba de la página.

Puede enviar comentarios por correo electrónico a la dirección:  
bug-doc@cisco.com.

Para enviar sus comentarios por correo postal, utilice la tarjeta de respuesta (si está presente) que se encuentra detrás de la portada del documento o escriba a la siguiente dirección:

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

Le agradeceremos todos sus comentarios.

## Obtención de asistencia técnica

Cisco le ofrece la posibilidad de comunicarse a través de Cisco.com, que incluye el sitio Web del Centro de asistencia técnica (TAC) de Cisco, como punto de partida para cualquier tipo de asistencia técnica. Tanto los clientes como los socios pueden obtener documentación, sugerencias para la solución de problemas y configuraciones de muestra en línea a través del sitio web del TAC de Cisco. Los usuarios registrados de Cisco.com disponen de acceso libre a los recursos de soporte técnico del sitio Web del TAC de Cisco, incluidas las herramientas y utilidades de TAC.

## Cisco.com

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

Cisco.com ofrece una amplia gama de opciones y servicios para ayudarlo con estas tareas:

- 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.

Para obtener información y servicio personalizado, puede registrarse en Cisco.com en esta dirección:

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

## Centro de asistencia técnica

El Centro de asistencia técnica (TAC) de Cisco se encuentra disponible para todos aquellos clientes que necesiten asistencia técnica con cualquier producto, tecnología o solución de Cisco. Podrá obtener ayuda de dos tipos: el sitio Web del TAC de Cisco y el Centro avanzado del TAC de Cisco. El tipo de servicio técnico que elija depende de la prioridad del problema y, cuando corresponda, de las condiciones estipuladas en los contratos de servicios.

Clasificamos las consultas de TAC según la 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. Hay poco impacto en sus operaciones comerciales, o no lo hay.
- Nivel de prioridad 3 (P3): el rendimiento operativo de la red está dañado, pero la mayoría de las operaciones comerciales permanecen funcionales. Cisco y usted están dispuestos a comprometer los recursos durante las horas comerciales normales para restablecer el servicio hasta niveles satisfactorios.

- Nivel de prioridad 2 (P2): la operación de una red existente está gravemente distorsionada o el rendimiento inadecuado de los productos de Cisco impacta de manera negativa en los aspectos importantes de sus operaciones comerciales. Cisco y usted comprometerán los recursos necesarios a tiempo completo durante las horas comerciales normales para resolver esta situación.
- Nivel de prioridad 1 (P1): una red existente se “cayó” o hay un impacto crítico en sus operaciones comerciales. Cisco y usted comprometerán los recursos necesarios a tiempo completo para resolver esta situación.

## Sitio Web del TAC de Cisco

El sitio Web del TAC de Cisco proporciona documentos en línea y herramientas para ayudar con la resolución de problemas y para solucionar las cuestiones técnicas con las tecnologías y los productos de Cisco. Para obtener acceso al sitio Web del TAC de Cisco, diríjase a la siguiente dirección URL:

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

Todos los clientes, socios y distribuidores que dispongan de un contrato de servicios válido con Cisco disfrutarán de libre acceso a los recursos de asistencia técnica del sitio Web del TAC de Cisco. Algunos servicios del sitio Web del TAC de Cisco requieren un ID de usuario y una contraseña para acceder a 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://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

Si está registrado en Cisco.com y no consigue solucionar los problemas técnicos a través del sitio Web del TAC de Cisco, puede abrir un caso en línea en la siguiente dirección URL:

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

Si tiene acceso a Internet, le recomendamos que abra casos de nivel P3 y P4 en línea de manera que pueda describir la situación con sus propias palabras y adjuntar cualquier archivo relevante.

## Centro avanzado del TAC de Cisco

El Centro Avanzado del TAC de Cisco se encarga de los problemas clasificados en los niveles de prioridad 1 ó 2. Estas clasificaciones se asignan cuando se produce un deterioro grave en la red que afecta considerablemente a las operaciones de la compañía. 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 una lista con 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 asistencia técnica de Cisco tiene derecho su compañía: por ejemplo, SMARTnet, SMARTnet Onsite o Network Supported Accounts (NSA). Además, deberá tener disponible el número del contrato de servicios y el número de serie del producto.

## Obtención de publicaciones e información adicional

Puede obtener información sobre los productos, tecnologías y soluciones para redes de Cisco en diferentes fuentes en línea e impresas:

- El *Cisco Product Catalog* describe los productos para redes que ofrece Cisco Systems, así como servicios de pedidos y asistencia al cliente. Acceda al *Cisco Product Catalog* en esta dirección:

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_catalog\\_links\\_launch.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html)

- Cisco Press edita una amplia gama de publicaciones sobre redes. Cisco recomienda estos títulos para nuevos usuarios, así como para los experimentados: *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary*, *Internetworking Technology Handbook*, *Internetworking Troubleshooting Guide* y *Internetworking Design Guide*. Si desea conocer los títulos de Cisco Press actuales o alguna otra información, diríjase a Cisco Press en línea en la siguiente dirección:

<http://www.ciscopress.com>

- *Packet Magazine* es una publicación trimestral de Cisco que proporciona las últimas tendencias de las redes, los grandes avances de la tecnología y soluciones y productos de Cisco para ayudar a los profesionales de la industria a obtener lo máximo de su inversión en las redes. Se incluyen la utilización de conexión en red y sugerencias de resolución de problemas, ejemplos de configuración, estudios de casos de clientes, clases prácticas y capacitación, información de certificación y enlaces a numerosos recursos en línea profundos. Puede acceder a la revista *Packet* en esta dirección:

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

- *iQ Magazine* es una publicación bimestral de Cisco que entrega la última información acerca de las estrategias comerciales en Internet para ejecutivos. Puede acceder a *iQ Magazine* en esta dirección:

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

- *Internet Protocol Journal* es un periódico trimestral que edita Cisco Systems destinado a profesionales en el campo de la ingeniería relacionados con el diseño, el desarrollo y la operación de internets e intranets públicas y privadas. Puede acceder al *Internet Protocol Journal* en esta dirección:

[http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about\\_cisco\\_the\\_internet\\_protocol\\_journal.html](http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html)

- **Capacitación:** Cisco ofrece capacitación de conexión en red de talla mundial. Las ofertas actuales en la capacitación de conexión en red están enumeradas en esta dirección:

[http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning\\_recommended\\_training\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning_recommended_training_list.html)



# Introducción

---

Cisco CallManager Attendant Console permite configurar teléfonos IP de Cisco como consolas de operadora. Mediante una interfaz gráfica de usuario (GUI, Graphical User Interface), Cisco CallManager Attendant Console utiliza entradas de marcación rápida y acceso rápido a directorios para buscar números de teléfono, supervisar el estado de las líneas y manejar llamadas. En el caso de recepcionistas y auxiliares administrativos, Cisco CallManager Attendant Console permite manejar las llamadas de un departamento o empresa. También puede utilizarla cualquier empleado que desee manejar sus propias llamadas.

Cisco CallManager Attendant Console se instala en un PC que disponga de conectividad IP con el sistema Cisco CallManager. La consola de operadora funciona con un teléfono IP de Cisco que está registrado en el sistema Cisco CallManager (una consola por cada teléfono que se vaya a usar como en la consola de operadora). Es posible conectar varias consolas con el sistema Cisco CallManager.

En este capítulo se tratan los siguientes temas:

- [Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console, página 1-2](#)
- [Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez, página 1-20](#)
- [Inicio de sesión y trabajo en línea, página 1-22](#)
- [Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida, página 1-24](#)

# Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console

Al comenzar, se abrirá el cuadro de diálogo Configuración, en el que deberá introducir el nombre del servidor Cisco CallManager y el número de directorio del teléfono que vaya a usar con la consola de operadora. A continuación, se abrirá el cuadro de diálogo de inicio de sesión de Cisco CallManager Attendant Console y se le pedirá que introduzca su nombre de usuario y contraseña. Tras iniciar sesión en el servidor, la interfaz de Cisco CallManager Attendant Console mostrará ventanas, la barra de menú, la barra de herramientas y la barra de estado, tal y como se describe en los apartados siguientes.

La interfaz gráfica de usuario de Cisco CallManager Attendant Console es compatible con las siguientes resoluciones de pantalla: 800x600, 1024x768, 1280x1024 y 1600x1200.

Es posible ejecutar la consola en las plataformas Windows 2000 Professional, Windows XP o Windows NT 4.0. Asegúrese de que el PC tiene instalado el Service Pack de Microsoft más reciente. Si tiene alguna pregunta relacionada con su plataforma, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Si el PC tiene tarjeta de sonido y altavoces, puede configurar un timbre sonoro, un “pitido” que se reproduce con la tarjeta de sonido y los altavoces del PC.

Si utiliza un monitor manejado por tacto, la consola de operadora ofrece compatibilidad con la pantalla táctil.

Al terminar la sesión en la consola, el servidor guarda automáticamente las preferencias de operadora, como las entradas y grupos de marcación rápida y el tamaño y posición de las ventanas.



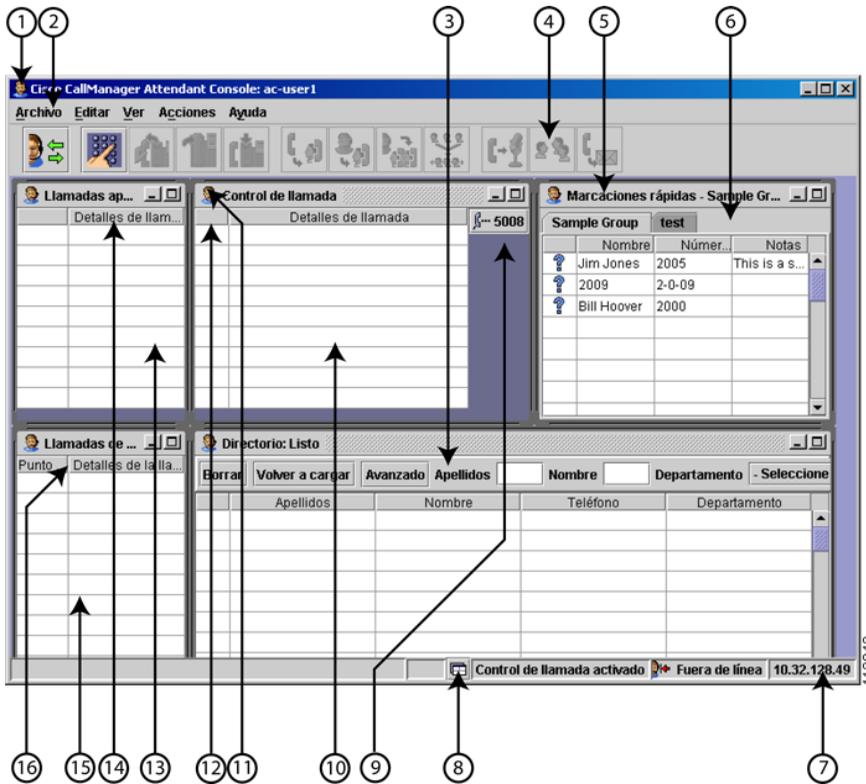
## Sugerencia

Si desea cambiar el tamaño de las ventanas, haga clic en los botones de maximizar y minimizar de la esquina superior derecha, o bien, arrastre la flecha que aparece al pasar el puntero del mouse sobre el borde externo de la ventana.

Para cambiar el tamaño de las columnas, arrastre la flecha que aparece al pasar el puntero del mouse sobre el borde externo de la columna.

En la [Figura 1-1](#) se muestra la interfaz de Cisco CallManager Attendant Console y se indican, mediante flechas, sus componentes.

Figura 1-1 Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console



1	Ventana de Cisco CallManager Attendant Console	9	Botón de línea de la operadora
2	Barra de menús	10	Panel Detalles de llamada
3	Ventana Directorio	11	Ventana Control de llamada
4	Barra de herramientas Control de llamada	12	Área Estado de llamada
5	Ventana Marcaciones rápidas	13	Panel Detalles de llamada aparcada
6	Ficha Grupo de marcación rápida	14	Ventana Llamadas aparcadas
7	Dirección IP del servidor	15	Panel Llamadas de difusión
8	Icono de primer plano	16	Ventana Llamadas de difusión

## Cuadro de diálogo Configuración de Cisco CallManager Attendant Console

La primera vez que inicie Cisco CallManager Attendant Console se abrirá el cuadro de diálogo Configuración. Este cuadro de diálogo solicita información sobre el servidor, el teléfono (consulte la ficha Básica), la información del directorio, los servidores de procesamiento de llamadas y la dirección IP local del estado de línea (consulte la ficha Avanzada), que debe facilitarle el administrador del sistema. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.

En la ficha Avanzada, puede activar el rastreo para solucionar problemas. Si el PC tiene tarjeta de sonido y altavoces, puede configurar un timbre sonoro, un “pitido”, que le advierte acerca de las llamadas a través del PC.

### Tema relacionado

- [Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez, página 1-20](#)

## Cuadro de diálogo Iniciar sesión en Cisco CallManager Attendant Console

En el cuadro de diálogo Iniciar sesión de Cisco CallManager Attendant Console, deberá introducir el nombre de usuario y contraseña. Desde este cuadro de diálogo pueden realizarse las siguientes tareas:

- Establecer que la consola de operadora recuerde su nombre de usuario y contraseña.
- Cambiar los valores de configuración que afecten su capacidad para usar Cisco CallManager Attendant Console.
- Especificar el idioma que desee utilizar con la consola de operadora.

### Temas relacionados

- [Inicio de sesión y trabajo en línea, página 1-22](#)
- [Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida, página 1-24](#)

## Ventana de Cisco CallManager Attendant Console

Esta ventana está compuesta por las ventanas Llamadas de difusión, Llamadas aparcadas, Control de llamada, Marcación rápida y Directorio; la barra de menú, la barra de herramientas Control de llamada y la barra de estado. En la esquina superior izquierda de la ventana, podrá ver el nombre de la ventana y la operadora que esté usando la consola en ese momento. En la esquina superior derecha, se encuentran los botones para maximizar y minimizar la ventana. En la esquina inferior derecha de la ventana se encuentra la barra de estado.

### Tema relacionado

- [Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console, página 1-2](#)

## Ventana Control de llamada

En la ventana Control de llamada se encuentran los siguientes componentes:

- Panel Detalles de llamada: muestra el estado de la llamada, el número de directorio de la llamada entrante, el nombre de la persona (si está disponible), el número de directorio de la operadora y la acción que ha realizado la operadora (si es aplicable).

Por ejemplo, en la entrada del panel Detalles de llamada se puede leer: “2000 desviada a 4000 por 3000”. Esta entrada indica que el usuario que está utilizando el número de directorio 3000 desvió la llamada realizada desde el número de directorio 2000 a la operadora con número de directorio 4000.

- Indicador de tiempo para llamadas activas o en espera: en el panel Detalles de llamada, un cronómetro muestra el tiempo transcurrido de la llamada activa o en espera.

Cuando contesta una llamada, el cronómetro muestra automáticamente el tiempo transcurrido en que la llamada ha permanecido activa.

Cuando coloca una llamada en espera, el cronómetro se reinicia y muestra el tiempo en que la llamada ha estado en espera.

Cuando reanuda la llamada, es decir, desactiva el modo de espera, el cronómetro muestra automáticamente el tiempo total en que la llamada ha permanecido en el panel Detalles de llamada, que incluye el período en que la llamada estuvo en espera y en estado activo.

- Botones de línea de la operadora: en la esquina superior derecha de la ventana se muestran el estado de línea y el número de directorio del teléfono IP de Cisco de la operadora.

El panel Detalles de llamada muestra las líneas del teléfono IP de Cisco que controla Cisco CallManager Attendant Console. El número de líneas que haya configurado el administrador del sistema para el teléfono IP de Cisco determina el número de líneas disponibles en esta ventana. Por ejemplo, si tiene un teléfono IP de Cisco, modelo 7960, con dos conexiones del módulo de expansión 7914 del teléfono IP de Cisco, aparecerá un total de 34 líneas, en caso de que el administrador del sistema haya asociado un número de directorio a cada línea.

El panel Detalles de llamada muestra también las llamadas activas en una línea compartida. Una línea compartida supone un mismo número de directorio en varios teléfonos. Cuando se utiliza una línea compartida, Cisco CallManager Attendant Console muestra un icono en la ventana Control de llamada, como muestra la [Tabla 1-1](#). Cisco CallManager Attendant Console no enruta las llamadas a una operadora sobre líneas compartidas si alguna de ellas se está utilizando.

**Nota**

---

Para obtener información sobre las características de su teléfono o sobre el módulo de expansión 7914 de Cisco, consulte la documentación suministrada con el teléfono, o bien, póngase en contacto con el administrador del sistema.

---

Según el número de líneas que se haya configurado, éstas se mostrarán en una, dos o tres columnas. Para realizar tareas de control de llamada en estas líneas, puede utilizar los menús de la parte superior de la ventana, los menús contextuales, las teclas de método abreviado o el mouse.

**Nota**

---

Si sólo tiene una llamada en la ventana, ésta se resaltará a menos que elija una fila vacía en el panel Detalles de llamada.

---

**Temas relacionados**

- [Barra de menús, página 1-13](#)
- [Uso de la ventana Control de llamada, página 4-1](#)
- [Manejo de llamadas, página 2-1](#).

## Panel Llamadas de difusión

Esta ventana contiene el panel Detalles de la llamada de difusión, que muestra la lista de llamadas entrantes colocadas en una cola y difundidas a las operadoras, pero que no han sido contestadas. Cualquier operadora disponible puede contestar a una llamada de difusión. Cuando una operadora ha contestado a una llamada de difusión, la llamada pasa de la ventana Llamadas de difusión a la ventana Control de llamada de esa operadora. Si la operadora tiene una llamada activa, la consola de operadora coloca dicha llamada en espera si la operadora responde a la llamada de difusión.

La entrada Llamadas de difusión del panel Detalles de la llamada de difusión incluye la siguiente información:

- Número de directorio (punto de cabecera) marcado por quien hizo la llamada de difusión
- Número de directorio y nombre de usuario correspondientes a la llamada difundida
- Hora de puesta en cola de la llamada

### Temas relacionados

- [Barra de menús, página 1-13](#)
- [Uso de la ventana Control de llamada, página 4-1](#)
- [Manejo de llamadas, página 2-1](#)

## Ventana Marcaciones rápidas

Las entradas de marcación rápida, cuya configuración está basada en el criterio de la operadora, se muestran en las fichas de grupo de marcación rápida de la ventana Marcaciones rápidas. Cada entrada de marcación rápida contiene la siguiente información:

- El estado de la línea, indicado mediante los mismos iconos que se muestran en la ventana Control de llamada (consulte la [Tabla 1-1 en la página 1-9](#).)
- El nombre del individuo.
- El número de teléfono.
- Las notas (campo opcional).

**Temas relacionados**

- [Barra de menús, página 1-13](#)
- [Uso de la ventana Marcaciones rápidas, página 5-1](#)
- [Manejo de llamadas, página 2-1](#)

## Ventana Directorio

En la ventana Directorio se muestra información sobre el estado de la línea, apellidos, nombre, teléfono e información sobre el departamento del directorio de usuario de Cisco CallManager. La consola de operadora actualizará automáticamente el directorio a intervalos establecidos por el administrador del sistema. Puede volver a cargar el directorio de forma manual haciendo clic en el botón Volver a cargar.

Al realizar una búsqueda en directorio por apellidos, nombre o departamento, las entradas se muestran dinámicamente a medida que se introducen los criterios en el campo. Puede realizar una búsqueda avanzada si hace clic en el botón Búsqueda avanzada y escribe la información correspondiente del usuario en los campos. Una vez que aparezcan las entradas de la búsqueda, podrá organizarlas en orden ascendente o descendente, o bien determinar el estado de la línea, que se indica mediante los mismos iconos que se usan en otras ventanas.

**Temas relacionados**

- [Barra de menús, página 1-13](#)
- [Uso de la ventana Directorio, página 6-1](#)
- [Manejo de llamadas, página 2-1](#)

## Estado de llamada/línea de las ventanas Control de llamada, Directorio y Marcaciones rápidas

Cada línea o el botón de línea de la operadora de la ventana Control de llamada indica uno de los siguientes estados, representados por sus correspondientes iconos en la [Tabla 1-1](#).

**Tabla 1-1 Estado de llamada o de línea**

Estado de llamada/línea	Icono correspondiente	Botón de línea operadora/ventana
Una llamada está sonando en la línea.		Muestra las ventanas Control de llamada, Directorio y Marcaciones rápidas
Una llamada está sonando en la línea.		Muestra el botón de línea de la operadora
La línea está activa.		Muestra el botón de línea de la operadora
La línea está ocupada.		Muestra las ventanas Control de llamada, Marcaciones rápidas y Directorio

**Tabla 1-1 Estado de llamada o de línea (continuación)**

Estado de llamada/línea	Icono correspondiente	Botón de línea operadora/ventana
<p>La línea está en espera.</p> <p>Los iconos de este estado son tres. Cuando coloca una llamada en espera por primera vez, el icono se muestra en color verde. Si la llamada permanece en espera durante 60 segundos, el color del icono cambia a amarillo. Si la llamada permanece en espera durante 120 segundos, el color del icono cambia a rojo.</p> <p>El administrador del sistema puede cambiar el valor de tiempo de los iconos.</p>		<p>Se muestra en la ventana Control de llamada</p>
<p>La línea está inactiva.</p>		<p>Se muestra en las ventanas Directorio y Marcaciones rápidas y en el botón de línea de la operadora</p>

**Tabla 1-1 Estado de llamada o de línea (continuación)**

Estado de llamada/línea	Icono correspondiente	Botón de línea operadora/ventana
<p>Se está utilizando la línea compartida.</p> <p>Una línea compartida supone un mismo número de directorio en varios teléfonos.</p> <p>Cisco CallManager Attendant Console no enruta las llamadas a una operadora sobre líneas compartidas si alguna de ellas se está utilizando.</p>		<p>Se muestra en la ventana Control de llamada</p>
<p>Se desconoce el estado de la línea.</p>		<p>Se muestra en las ventanas Control de llamada, Marcaciones rápidas y Directorio y en el botón de línea de la operadora</p>
<p>El estado de la línea indica que el usuario configuró la opción Envío de todas las llamadas al buzón de voz en el teléfono IP de Cisco.</p>		<p>Muestra en la ventana Directorio si el número de entradas de búsqueda es inferior a 10</p>
<p>El estado de la línea indica que el usuario configuró la opción Redirección de llamadas a un número de directorio específico.</p>		<p>Se muestra en las ventanas Directorio y Marcaciones rápidas</p>

## Ventana Llamadas aparcadas

Esta ventana contiene el panel Detalles de llamada aparcada, en el que se muestran las llamadas que haya aparcado en una extensión. Al aparcar una llamada, ésta se pone en espera, lo que permite que otro teléfono del sistema la recupere. Por ejemplo, si está atendiendo una llamada activa en su teléfono, podría aparcarla en la extensión 1234. De este modo, alguien, desde otro teléfono del sistema, podrá recuperar la llamada marcando 1234.

La entrada Llamadas aparcadas del panel Detalles de llamada aparcada consta de la siguiente información:

- El número de directorio de la llamada aparcada
- La extensión en la que ha aparcado la llamada
- El número de directorio del teléfono de operadora que haya aparcado la llamada

Por ejemplo, en la entrada del panel Detalles de llamada aparcada se puede leer: “2000 aparcada en 4000 por 3000”. Esta entrada indica que la operadora con número de directorio 3000 aparcó la llamada del número de directorio 2000 en la extensión que Cisco CallManager eligió, que, en este caso, es la extensión 4000. La llamada del número de directorio 2000 permanecerá en espera hasta que el usuario conteste la llamada o hasta que la llamada aparcada revierta a la operadora.



---

**Nota**

Cisco CallManager elige la extensión en la que se aparca la llamada en función de la configuración que el administrador del sistema haya introducido en la aplicación de administración de Cisco CallManager.

---

En la ventana Llamada aparcada, puede ver y seleccionar todas las llamadas que aparcan todas las operadoras conectadas al servidor de operadora. No puede ver ni seleccionar llamadas que se aparcaron antes de que iniciara sesión en la consola de la operadora.

Si el usuario no contesta la llamada aparcada, ésta permanece aparcada en esa extensión durante un tiempo predeterminado, normalmente 60 segundos, que el administrador del sistema configura manualmente en la aplicación de administración de Cisco CallManager; a continuación, la llamada revierte en el panel Detalles de control de llamada.

Si desea recuperar manualmente la llamada aparcada, puede hacerlo utilizando el botón Revertir aparcamiento de la barra de herramientas Control de llamada, la opción Revertir aparcamiento del menú contextual o del menú Acciones o, por último, las teclas de método abreviado de Revertir aparcamiento. Después de revertir la llamada aparcada, la llamada se muestra en el panel Detalles de control de llamada.

**Tema relacionado**

- [Uso de la ventana Llamadas aparcadas, página 7-1](#)
- [Manejo de llamadas, página 2-1](#)

## Barra de menús

Desde la barra de menús es posible trabajar en línea o fuera de línea, desconectarse, editar teclas de método abreviado, cambiar el tamaño del texto y el esquema de color de la consola, controlar el tamaño y la ubicación de las ventanas, realizar tareas de control de llamada y recibir ayuda en línea.

**Tema relacionado**

- [Uso de la barra de menús, página 3-1](#)

## Barra de herramientas Control de llamada

En la barra de herramientas Control de llamada se muestra un conjunto de botones que permiten a la operadora realizar las tareas de control de llamada más comunes. La consola de operadora activará los botones de la barra de herramientas Control de llamada sólo cuando se puedan realizar tareas mediante estos botones. Al hacer clic en un botón, se activan automáticamente las opciones de menú correspondientes en la barra de menús o en el menú contextual.

Consulte la [Tabla 1-2](#), donde se muestran las tareas de control de llamada y sus botones correspondientes:

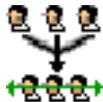
**Tabla 1-2 Barra de herramientas Control de llamada**

Botones de control de llamada	Tareas de control de llamada
	<p>Fuera de línea/En línea</p> <p><b>Nota</b> La función de este botón de control de llamada se alterna para así poder realizar las dos tareas de control de llamada haciendo clic en el mismo botón.</p> <p>Para obtener más información consulte los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Inicio de sesión y trabajo en línea, página 1-22</a></li> <li>• <a href="#">Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida, página 1-24</a></li> </ul>
	<p>Marcar</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Realización de llamadas” en la página 2-6</a> para obtener más detalles.</p>
	<p>Contest.</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Respuesta a llamadas” en la página 2-2</a> para obtener más detalles.</p>

**Tabla 1-2 Barra de herramientas Control de llamada (continuación)**

Botones de control de llamada	Tareas de control de llamada
	<p>Colgar</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Finalización de llamadas” en la página 2-5</a> para obtener más detalles.</p>
 	<p>En espera/Reanudar</p> <p><b>Nota</b> La función de este botón de control de llamada se alterna para así poder realizar las dos tareas de control de llamada haciendo clic en el mismo botón.</p> <p>Para obtener más información consulte los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Colocación de llamadas en espera, página 2-3</a></li> <li>• <a href="#">Recuperación de llamadas en espera (Reanudar), página 2-4</a></li> </ul>
	<p>Transferir</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Transferencia de llamadas” en la página 2-8</a> para obtener más detalles.</p>
	<p>Transferencia con consulta</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Transferencia con consulta” en la página 2-10</a> para obtener más detalles.</p>
	<p>Transferencia directa</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Transferencia directa” en la página 2-12</a> para obtener más detalles.</p>

**Tabla 1-2 Barra de herramientas Control de llamada (continuación)**

Botones de control de llamada	Tareas de control de llamada
	<p>Conectar</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Conexión de llamadas” en la página 2-13</a> para obtener más detalles.</p>
 	<p>Aparcar/Revertir aparcamiento</p> <p><b>Nota</b> Sólo es posible realizar esta tarea de control de llamada si el servidor de Cisco CallManager conectado a la consola de operadora utiliza la versión 3.3 o posterior de Cisco CallManager. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.</p> <p>Estos iconos sólo se muestran en la barra de herramientas Control de llamada si el servidor conectado a la consola de operadora utiliza una versión compatible de Cisco CallManager 3.3.</p> <p><b>Nota</b> La función de este botón de control de llamada se alterna para así poder realizar las dos tareas de control de llamada haciendo clic en el mismo botón.</p> <p><b>Nota</b> Si contesta una llamada activa en el panel Detalles de llamada, se mostrará el icono Aparcar y el texto de información sobre herramientas. Cuando se muestra una llamada aparcada en el panel Detalles de llamada aparcada, aparecerá el icono Revertir aparcamiento y el texto de información sobre herramientas.</p> <p>Para obtener más información consulte los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Aparcamiento de llamadas, página 2-15</a></li> <li>• <a href="#">Revertir una llamada aparcada, página 2-17</a></li> </ul>

**Tabla 1-2 Barra de herramientas Control de llamada (continuación)**

Botones de control de llamada	Tareas de control de llamada
	<p>Conferencia</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Iniciación de una conferencia Ad Hoc” en la página 2-14</a> para obtener más detalles.</p>
	<p>Desviar una llamada al buzón de voz</p> <p>Consulte el <a href="#">apartado “Desviar una llamada al buzón de voz” en la página 2-18</a>.</p>

La ubicación de la barra de herramientas puede cambiarse en cualquier momento. Entre las distintas opciones se incluyen:

- Izquierda: la barra de herramientas se sitúa debajo y a la izquierda de la ventana de Cisco CallManager Attendant Console.
- Arriba: la barra de herramientas se sitúa entre la barra de menús y la ventana Control de llamada.
- Derecha: la barra de herramientas se sitúa debajo y a la derecha de la ventana de Cisco CallManager Attendant Console.
- Abajo: la barra de herramientas se sitúa a lo largo de la parte inferior, en la esquina izquierda de la ventana de Cisco CallManager Attendant Console, debajo de la barra de estado.

  
**Sugerencia**

Si no recuerda la función de un botón, pase el puntero del mouse sobre él para que aparezca el texto de información sobre herramientas.

Para cambiar la ubicación donde aparece la barra de herramientas en la ventana, siga este procedimiento:

### Procedimiento

---

- Paso 1** Haga clic con el botón secundario del mouse en la barra de herramientas Control de llamada y, a continuación, elija **Posición**.
- Paso 2** De la siguiente lista, elija la posición en la que desee que se muestre la barra de herramientas:
- Izquierda
  - Arriba
  - Derecha
  - Abajo

La posición de la barra de herramientas habrá cambiado.

---

### Tema relacionado

- [Manejo de llamadas, página 2-1](#)

## Menús contextuales

Las ventanas incluyen un conjunto de menús contextuales que aparecen al hacer clic en ellas con el botón secundario del mouse. Estos menús permiten realizar distintas tareas, como agregar entradas de marcación rápida o cambiar el tamaño del texto.

### Temas relacionados

- [Manejo de llamadas, página 2-1](#)
- [Uso de la ventana Control de llamada, página 4-1](#)
- [Uso de la ventana Marcaciones rápidas, página 5-1](#)
- [Uso de la ventana Directorio, página 6-1](#)
- [Uso de la ventana Llamadas aparcadas, página 7-1](#)

## Barra de estado

En la barra de estado se muestra la siguiente información:

- El icono de primer plano

En la [Figura 1-2](#) se muestra el icono de primer plano.

**Figura 1-2** Icono de primer plano



Cuando la ventana Control de llamada se encuentra minimizada o detrás de otra ventana, el icono de primer plano, situado en la esquina inferior derecha de la barra de estado, permite mostrar rápidamente la ventana Control de llamada en caso de que reciba una llamada entrante o realice una llamada saliente desde el teléfono de la operadora.

- Estado de Control de llamada (Intentando, Control de llamada activado)
- El icono de estado Fuera de línea/En línea
- La dirección IP o nombre de host del servidor de operadora conectado a la consola de operadora

### Tema relacionado

- [Interfaz de Cisco CallManager Attendant Console, página 1-2](#)

## Teclado de marcación en conferencia/transferencia/marcación

Puede realizar o transferir una llamada o realizar una conferencia a través de uno de varios métodos intercambiables. Si desea hacerlo, puede realizar estas tareas a través del teclado de marcación. El teclado de marcación contiene los siguientes elementos:

- Un campo donde puede escribir el número que desea marcar
- Un panel donde puede buscar un usuario en el directorio
- Un botón que le permite completar la transacción (por ejemplo, transferir o realizar una conferencia)

### Tema relacionado

- [Manejo de llamadas, página 2-1](#)

# Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez

Al iniciar por primera vez Cisco CallManager Attendant Console es necesario introducir o comprobar información en el cuadro de diálogo Configuración. El administrador del sistema es quien proporciona esta información.

Para iniciar Cisco CallManager Attendant Console, siga este procedimiento:

## Procedimiento

- Paso 1** Haga doble clic en el icono de Cisco CallManager Attendant Console del escritorio o elija **Inicio > Programas > Cisco CallManager Attendant Console**. En la [Figura 1-3](#) se muestra el icono de Cisco CallManager Attendant Console.

**Figura 1-3** Icono de Cisco CallManager Attendant Console



- Paso 2** Antes de iniciar sesión en el PC, haga clic en el botón **Configuración**. El cuadro de diálogo Configuración contiene las fichas Básica y Avanzada. Se despliega el cuadro de diálogo Configuración, donde deberá introducir la siguiente información en la ficha Básica:
- Dirección IP o nombre de host del servidor
  - Número de directorio de su teléfono
- Paso 3** Escriba la información correspondiente en los campos.
- Paso 4** Si no desea configurar los valores que se muestran en la ficha Avanzada, haga clic en **Aceptar**. Puede configurar un timbre sonoro que se reproduzca a través de la tarjeta de sonido del PC, puede activar el rastreo de problemas o puede configurar otros valores en la ficha Avanzada.

**Paso 5** Haga clic en la ficha **Avanzada**.

El administrador del sistema es quien proporciona la información que debe introducirse en los campos que aparecen.

**Paso 6** En el campo Ruta del archivo de directorio local, introduzca, si lo desea, una nueva ruta para el archivo de directorio local.



---

**Nota** El archivo de directorio local, definido como el archivo de lista de usuario, proporciona la información de directorio que se muestra en las ventanas.

---

**Paso 7** Si desea cambiar la regularidad con la cual la consola de operadora carga el archivo de directorio, introduzca un intervalo nuevo (en segundos) en el campo Intervalo de recarga del directorio.

**Paso 8** Si desea cambiar el nombre de host o la dirección IP del servidor de procesamiento de llamadas, introduzca la información pertinente en el campo Dirección IP o Nombre de host del servidor de procesamiento de llamadas.

**Paso 9** Introduzca la dirección IP local de la consola de operadora en el campo Dirección IP del host local (para estado de línea).



---

**Nota** Si el PC de la operadora cuenta con dos tarjetas de red, el administrador del sistema puede especificar la dirección IP que recibirá las actualizaciones de estado de línea.

---

Si el administrador desea recibir el estado de línea de un puerto UDP concreto por razones de seguridad, podrá especificar dicho puerto según el formato Dirección IP:Puerto en el campo Dirección IP de host local (para estado de línea).

---

**Paso 10** Active la casilla de verificación **Activar traza**.

**Paso 11** Para configurar un timbre sonoro, un “pitido”, que le advierta acerca de las llamadas a través de la tarjeta de sonido del PC, siga este procedimiento:

- a. Haga clic en **Configuración de timbre de alerta sonoro**.
- b. Haga clic en el botón de opción **Sin timbre**, **Un timbre** o **Timbre continuo**.
- c. Haga clic en **Aceptar**.

**Paso 12** Haga clic en **Guardar**. Ahora ya puede iniciar sesión y trabajar en línea.

---

# Inicio de sesión y trabajo en línea

Al iniciar sesión en el equipo de la operadora, introduzca el nombre de usuario y la contraseña y elija el idioma en el que desee que aparezca la interfaz de usuario.

Si desea iniciar sesión, trabajar en línea y manejar llamadas, siga este procedimiento:

## Procedimiento

**Paso 1** Si aún no lo ha hecho, haga doble clic en el icono de Cisco CallManager Attendant Console del escritorio o elija **Inicio > Programas > Cisco CallManager Attendant Console**.

**Paso 2** Cuando el sistema se lo solicite, introduzca su nombre de usuario y contraseña para la consola de operadora en el cuadro de diálogo de inicio de sesión.



### Sugerencia

Para guardar esta información y, de este modo, evitar tener que introducirla cada vez que inicie sesión en la consola de operadora, active la casilla de verificación Recordar ID de usuario y contraseña.

**Paso 3** La primera vez que inicie sesión en la consola de operadora, el texto del cuadro de diálogo de inicio de sesión aparecerá en el idioma por defecto del sistema operativo. Sólo podrá ver idiomas configurados en el sistema operativo. Si no puede ver el idioma elegido, póngase en contacto con el administrador del sistema.

En el cuadro de lista desplegable Idioma, elija el idioma en que desee que se muestre la interfaz de usuario.

En los cuadros de diálogo subsiguientes, se mostrará automáticamente el idioma seleccionado en la sesión anterior.



### Precaución

Si aparece algún texto en idioma inglés después de haber elegido otro idioma, consulte el [apartado “Solución de problemas” en la página 9-1](#).



### Sugerencia

Para revisar o cambiar los parámetros configurados para la consola de operadora, haga clic en el botón Configuración. Si desea obtener información acerca de cómo cambiar la configuración, consulte el [apartado “Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez” en la página 1-20](#).

**Paso 4** Haga clic en **Iniciar sesión**.

Cuando inicie sesión, Cisco CallManager Attendant Console verificará la información que se indica en el cuadro de diálogo Configuración.

Una vez que inicie sesión, podrá utilizar Cisco CallManager Attendant Console para contestar, realizar y manejar llamadas, así como para ver el estado de la línea, usar el directorio y para configurar y utilizar entradas de marcación rápida.

El administrador del sistema configura su ID de usuario y contraseña de Cisco CallManager Attendant Console. Póngase en contacto con el administrador del sistema si no consigue iniciar sesión.



---

**Nota** La consola de operadora guarda el nombre de usuario de la operadora que usó la consola en el PC por última vez.

---

**Paso 5** En la barra de herramientas Control de llamada, haga clic en el botón **En línea** o elija **Archivo > En línea**.

Cuando empiece a trabajar en línea, el color de las flechas del botón cambiará de verde a rojo y la opción de menú En línea se transformará en Fuera de línea. La barra de estado situada en la parte inferior de la consola indica que se encuentra en línea.

Cisco Telephony Call Dispatcher recibe un aviso de que se encuentra disponible para recibir llamadas. En la barra de estado se debe leer “Control de llamada activado”.

---

# Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida

Si va a dejar de utilizar Cisco CallManager Attendant Console, cambie el estado a Fuera de línea, de modo que Cisco Telephony Call Dispatcher sepa que no se encuentra disponible para manejar llamadas desde números de directorio configurados específicamente para la consola de operadora. Tenga en cuenta que en el teléfono IP de Cisco aún puede contestar llamadas dirigidas a su número de teléfono personal.



## Nota

Tenga en cuenta que los botones y opciones de menú En línea/Fuera de línea son contextuales. Si se encuentra en línea, aparecerá el botón y la opción de menú Fuera de línea. Si se encuentra fuera de línea, el botón y la opción de menú que aparecerán será En línea.

- Si no puede manejar llamadas durante un periodo de tiempo corto, haga clic en el botón **Fuera de línea** de la barra de herramientas Control de llamada, o bien, elija **Archivo > Fuera de línea**.
- Cuando desee volver a manejar llamadas, haga clic en el botón **En línea** de la barra de herramientas Control de llamada, o bien, elija **Archivo > En línea**.
- Para salir completamente de Cisco CallManager Attendant Console y cerrar la ventana de aplicación, elija **Archivo > Cerrar sesión** o **Archivo > Salir**.

Al seleccionar Archivo > Cerrar sesión, saldrá de la aplicación, y aparecerá automáticamente el cuadro de diálogo de inicio de sesión de Cisco CallManager Attendant Console. Al seleccionar Archivo > Salir, saldrá de la aplicación, y no aparecerá el cuadro de diálogo.



## Manejo de Llamadas

---

Para manejar llamadas mediante Cisco CallManager Attendant Console es posible utilizar el mouse, los botones de la barra de herramientas, la barra de menús, las teclas de método abreviado o el teléfono IP de Cisco que está asociado a la Cisco CallManager Attendant Console para realizar estas funciones.

En este capítulo se describen las siguientes acciones:

- [Respuesta a llamadas, página 2-2](#)
- [Colocación de llamadas en espera, página 2-3](#)
- [Recuperación de llamadas en espera \(Reanudar\), página 2-4](#)
- [Finalización de llamadas, página 2-5](#)
- [Realización de llamadas, página 2-6](#)
- [Transferencia de llamadas, página 2-8](#)
- [Conexión de llamadas, página 2-13](#)
- [Iniciación de una conferencia Ad Hoc, página 2-14](#)
- [Aparcamiento de llamadas, página 2-15](#)
- [Revertir una llamada aparcada, página 2-17](#)
- [Desviar una llamada al buzón de voz, página 2-18](#)
- [Uso de las teclas de método abreviado, página 2-19](#)

# Respuesta a llamadas

Cuando Cisco CallManager Attendant Console recibe una llamada entrante, ésta se muestra en el panel Detalles de llamada de la ventana Control de llamada. Las llamadas pueden responderse desde la ventana Control de llamada empleando cualquiera de los métodos descritos en la [Tabla 2-1](#). No es posible contestar llamadas desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.



## Nota

Al contestar una nueva llamada, automáticamente se ponen en espera las llamadas activas.



## Nota

Para responder llamadas desde la ventana Difusión de llamadas, consulte el apartado “[Contestación de llamadas difundidas](#)” en la [página 8-2](#).

**Tabla 2-1 Respuesta a llamadas**

Método	Tarea
Menú contextual	Haga clic con el botón secundario del mouse y elija <b>Contest</b> .
Barra de herramientas Control de llamada	Haga clic en el botón <b>Contest</b> .
Menú Acciones	Elija <b>Contest</b> .
Uso del mouse	En la ventana Control de llamada, haga doble clic en la llamada. Utilice el mouse para arrastrar la llamada resaltada hasta el botón <b>Contest</b> .
Tecla de método abreviado	Pulse la tecla de método abreviado que haya sido configurada para responder a una llamada. La combinación predeterminada es <b>Ctrl + A</b> .
Teléfono IP de Cisco	Utilice el teléfono IP de Cisco para contestar la llamada.

# Colocación de llamadas en espera

Es posible poner una llamada activa en espera para poder atender otra llamada entrante o comprobar la disponibilidad de la persona a quien deseamos transferir la llamada. Cuando ponga una llamada en espera en la ventana Control de llamada, aparecerá el icono de espera en el área de estado de llamada y el icono de activo en el botón de línea de la operadora.

Las llamadas pueden ponerse en espera desde la ventana Control de llamada empleando cualquiera de los métodos descritos en la [Tabla 2-2](#).



**Nota**

No es posible poner llamadas en espera desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.

**Tabla 2-2 Colocación de llamadas en espera**

Método	Tarea
Menú contextual	Haga clic con el botón secundario del mouse y elija <b>Espera</b> .
Barra de herramientas Control de llamada	Haga clic en la llamada y, a continuación, haga clic en el botón <b>Espera</b> .
Menú Acciones	Haga clic en la llamada, en el menú Acciones elija <b>Espera</b> .
Uso del mouse	Utilice el mouse para arrastrar la llamada activa hasta el botón <b>Espera</b> . Haga doble clic en la llamada activa.
Tecla de método abreviado	Haga clic en la llamada y pulse la tecla de método abreviado que esté configurada para poner llamadas en espera. La combinación predeterminada es <b>Ctrl + L</b> .
Teléfono IP de Cisco	Utilice el teléfono IP de Cisco para colocar la llamada en espera.

## Recuperación de llamadas en espera (Reanudar)

Al recuperar una llamada en espera, la persona que llama vuelve a conectarse con la operadora. Al recuperar una llamada en espera en la ventana Control de llamada, aparecerá el icono de activo en el área de estado de línea y en el botón de línea de la operadora.

Las llamadas pueden recuperarse de la espera desde la ventana Control de llamada empleando cualquiera de los métodos descritos en la [Tabla 2-3](#).



### Nota

No es posible recuperar llamadas en espera desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.

**Tabla 2-3 Reanudación de una llamada**

Método	Tarea
Menú contextual	Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que está en espera; elija <b>Reanudar</b> .
Barra de herramientas Control de llamada	Haga clic en la llamada que está en espera y, a continuación, haga clic en el botón <b>Cont.</b> .
Menú Acciones	Haga clic en la llamada que está en espera; del menú Acciones, elija <b>Reanudar</b> .
Uso del mouse	Mediante el mouse, arrastre la llamada en espera hasta el botón <b>Cont.</b> de la barra de herramientas Control de llamada.  Haga doble clic en la llamada en espera para continuar con ella.
Tecla de método abreviado	Haga clic en la llamada que esté en espera y pulse la tecla de método abreviado que esté configurada para recuperar llamadas en espera. La combinación predeterminada es <b>Ctrl + L</b> .
Teléfono IP de Cisco	Utilice el teléfono IP de Cisco para recuperar la llamada en espera.

# Finalización de llamadas

Cuando en Cisco CallManager Attendant Console se desconecta la llamada, ésta desaparece del panel Detalles de llamada de la ventana Control de llamada. Las llamadas pueden concluirse desde la ventana Control de llamada empleando cualquiera de los métodos descritos en la [Tabla 2-4](#).



**Nota**

No es posible finalizar llamadas desde las ventanas Marcaciones rápidas ni Directorio.

**Tabla 2-4 Finalización de llamadas**

Método	Tarea
Menú contextual	Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija <b>Colgar</b> .
Barra de herramientas Control de llamada	Haga clic en la llamada y, a continuación, en el botón <b>Colgar</b> .
Menú Acciones	Haga clic en la llamada; del menú Acciones, elija <b>Colgar</b> .
Uso del mouse	Utilice el mouse para arrastrar la llamada activa hasta el botón <b>Colgar</b> .
Tecla de método abreviado	Haga clic en la llamada y pulse la tecla de método abreviado configurada para terminar llamadas. La combinación predeterminada es <b>Ctrl + H</b> .
Teléfono IP de Cisco	Utilice el teléfono IP de Cisco IP para finalizar la llamada.

# Realización de llamadas

Las llamadas pueden realizarse cuando hay una línea disponible en la ventana Control de llamada. Puede realizar llamadas a entradas de directorio o de marcación rápida, o a un número de teléfono externo. Las llamadas se realizan mediante cualquiera de los métodos descritos en la [Tabla 2-5](#).

**Tabla 2-5 Realización de llamadas**

Método	Tarea
Menú contextual	Haga clic con el botón secundario del mouse en la entrada de directorio o de marcación rápida y elija <b>Marcar</b> .
Barra de herramientas Control de llamada	Haga clic en la entrada de directorio o de marcación rápida; haga clic en el botón <b>Marcar</b> .
Menú Acciones	Haga clic en la entrada de directorio o de marcación rápida; del menú Acciones, elija <b>Marcar</b> .
Uso del mouse	Haga doble clic en la entrada de directorio o de marcación rápida y el número se marcará automáticamente.  Arrastre la entrada de directorio o de marcación rápida hasta el botón <b>Marcar</b> en la barra de herramientas Control de llamada, el panel Detalles de llamada o el botón <b>de línea de la operadora</b> de la ventana Control de llamada.

**Tabla 2-5 Realización de llamadas (continuación)**

Método	Tarea
Tecla de método abreviado	<p>Haga clic en la entrada de directorio o de marcación rápida. Pulse la tecla de método abreviado que haya sido configurada para realizar una llamada y haga clic en <b>Marcar</b>. La combinación predeterminada es <b>Ctrl + D</b>.</p> <p>Utilice el teclado numérico de su ordenador y pulse <b>Intro</b> o la tecla de método abreviado que esté configurada para la realización de llamadas. La combinación predeterminada es <b>Ctrl + D</b>.</p> <p>Haga clic en uno de los botones de línea de operadora, si hay varios botones configurados, para descolgar el teléfono. A continuación, introduzca el número de teléfono utilizando el teclado de marcación y haga clic en <b>Aceptar</b> o pulse <b>Intro</b> para realizar la llamada.</p> <p>Para acceder al teclado de marcación, pulse la tecla de método abreviado que esté configurada para la realización de llamadas. La combinación predeterminada es <b>Ctrl + D</b>.</p>
Teclado de marcación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleve a cabo una de estas tareas:                      Pulse <b>Ctrl + D</b> en el teclado del PC.                      En el menú Acciones, elija <b>Marcar</b>.</li> <li>2. Lleve a cabo una de estas tareas:                      Introduzca el número que desee marcar.                      Busque en el directorio el número o usuario con quien desea comunicarse. Haga clic en la entrada de directorio.</li> <li>3. Haga clic en el botón <b>Marcar</b>.</li> </ol>
Teléfono IP de Cisco	Utilice el teléfono IP de Cisco para marcar el número.

# Transferencia de llamadas

Cuando transfiera una llamada activa, el sistema conectará a la persona que llama con la persona que haya designado. Cisco CallManager Attendant Console permite transferir llamadas, realizar transferencias con consulta o transferencias directas, tal y como se describe en los apartados siguientes:

- [Transferencia de llamadas, página 2-8](#)
- [Transferencia con consulta, página 2-10](#)
- [Transferencia directa, página 2-12](#)

Es posible transferir llamadas, realizar transferencias con consulta y transferencias directas desde cualquier ventana mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús y el mouse.



## Nota

Si recibe mensajes de error acerca de la transferencia de llamadas, consulte el apartado [“Solución de problemas” en la página 9-1](#).

## Transferencia de llamadas

En las transferencias no es posible consultar con quien recibirá la llamada antes de transferirla.

Si desea transferir una llamada mediante el teclado de transferencia, utilice cualquiera de los métodos enumerados en la [Tabla 2-6](#).

**Tabla 2-6** *Transferencia de llamadas*

Método	Tarea
Menú contextual	Haga clic en la llamada que desea transferir; haga clic con el botón secundario del mouse en una entrada de directorio o de marcación rápida y elija <b>Transferir</b> .
Uso del mouse	Arrastre la llamada que desea transferir a la entrada de directorio o de marcación rápida.

**Tabla 2-6 Transferencia de llamadas (continuación)**

Método	Tarea
Tecla de método abreviado predeterminada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haga clic en la llamada que desee transferir.</li> <li>2. Utilice el teclado del PC para introducir el número al que desea transferir la llamada.</li> <li>3. Pulse <b>Ctrl + X</b> para completar la transferencia.</li> </ol>
Teclado de marcación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleve a cabo una de estas tareas:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija <b>Transferir</b> en el menú contextual.</li> <li>Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón <b>Transferir</b> de la barra de herramientas Control de llamada.</li> <li>Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija <b>Transferir</b> en el menú Acciones.</li> <li>Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse <b>Ctrl + X</b>.</li> </ul> </li> <li>2. Cuando se muestre el teclado de transferencia, introduzca el número al que desee transferir la llamada.</li> <li>3. Haga clic en <b>Aceptar</b>.</li> </ol>

## Transferencia con consulta

En este tipo de transferencias es posible consultar con quien recibirá la llamada antes de transferirla. Utilice cualquiera de los métodos que se enumeran en la [Tabla 2-7](#) para realizar transferencias de llamadas con consulta.

**Tabla 2-7** *Transferencia de llamadas con consulta*

<b>Método</b>	<b>Tarea</b>
Menú contextual	Haga clic en la llamada que desea transferir; después, haga clic con el botón secundario del mouse en una entrada de directorio o de marcación rápida y elija <b>Transferencia con consulta</b> .
Tecla de método abreviado predeterminada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haga clic en la llamada que desee transferir.</li> <li>2. Utilice el teclado del PC para introducir el número al que desea transferir la llamada.</li> <li>3. Pulse <b>Ctrl + T</b>.</li> </ol>

**Tabla 2-7 Transferencia de llamadas con consulta (continuación)**

Método	Tarea
Teclado de marcación	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="610 293 1229 755"> <p><b>1.</b> Lleve a cabo una de estas tareas:</p> <p>Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija <b>Transferencia con consulta</b> en el menú contextual.</p> <p>Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, en el botón <b>Transferencia con consulta</b> de la barra de herramientas Control de llamada.</p> <p>Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, elija <b>Transferencia con consulta</b> en el menú Acciones.</p> <p>Haga clic en la llamada que desee transferir y, a continuación, pulse <b>Ctrl + T</b>.</p> </li> <li data-bbox="610 773 1170 862"> <p><b>2.</b> Cuando se muestre el teclado de transferencia, introduzca el número al que desee transferir la llamada.</p> </li> <li data-bbox="610 880 1186 938"> <p><b>3.</b> Haga clic en <b>Aceptar</b>. La llamada de la ventana Control de llamada pasará al estado de espera.</p> </li> <li data-bbox="610 956 1228 984"> <p><b>4.</b> Pregunte al usuario si puede transferirle la llamada.</p> </li> <li data-bbox="610 1002 1228 1060"> <p><b>5.</b> Para transferir la llamada en espera, lleve a cabo uno de los métodos descritos en el paso <b>1</b>.</p> </li> </ol>

## Transferencia directa

Las transferencias directas permiten fusionar dos llamadas en una sola. Si desea utilizar esta función, deberá elegir la llamada activa y otra que se esté realizando sobre la misma línea en la ventana Detalles de llamada.

Para llevar a cabo la transferencia directa de una llamada, utilice cualquiera de los métodos enumerados en la [Tabla 2-8](#).

**Tabla 2-8** *Transferencia directa*

Método	Tarea
Menú contextual	Elija las llamadas que desee transferir en la ventana Control de llamada manteniendo pulsada la tecla Ctrl y haciendo clic en las llamadas; a continuación, haga clic con el botón secundario del mouse y elija <b>Transferencia directa</b> en el menú contextual.
Barra de herramientas Control de llamada	Pulse Ctrl mientras hace clic en las llamadas que desee transferir y, a continuación, pulse el botón <b>Transferencia directa</b> .
Menú Acciones	Pulse Ctrl mientras hace clic en las llamadas que desee transferir y, a continuación, en el menú Acciones, elija <b>Transferencia directa</b> .
Tecla de método abreviado predeterminada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pulse Ctrl mientras hace clic en las llamadas que desee transferir.</li> <li>2. Pulse <b>Ctrl + R</b> para completar la transferencia.</li> </ol>

# Conexión de llamadas

Conectar fusiona un grupo de llamadas y a la operadora en una conferencia. Si desea utilizar la función Conectar, deberá elegir la llamada activa y otras que se estén realizando sobre la misma línea.

Las llamadas pueden conectarse mediante cualquiera de los métodos enumerados en la [Tabla 2-9](#).



**Nota**

Para obtener información sobre la conexión de dos llamadas activas sin la operadora, consulte el [apartado “Transferencia directa” en la página 2-12](#).

**Tabla 2-9 Conexión de llamadas**

Método	Tarea
Menú contextual	Elija en la ventana Control de llamada las llamadas que desee conectar manteniendo pulsada la tecla Ctrl y haciendo clic en las llamadas; a continuación, haga clic con el botón secundario del mouse y elija <b>Conectar</b> en el menú contextual.
Barra de herramientas Control de llamada	Pulse Ctrl mientras hace clic en las llamadas que desee conectar y, a continuación, pulse el botón <b>Conectar</b> .
Menú Acciones	Pulse Ctrl mientras hace clic en las llamadas que desee conectar y, a continuación, en el menú Acciones, elija <b>Conectar</b> .
Tecla de método abreviado predeterminada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pulse Ctrl mientras hace clic en las llamadas que desea conectar.</li> <li>2. Pulse <b>Ctrl + J</b> para completar la conexión.</li> </ol>

# Iniciación de una conferencia Ad Hoc

Como controlador de la conferencia, Cisco CallManager Attendant Console le permite realizar conferencias que no se hayan programado con antelación. En las conferencias ad hoc, deberá llamar a cada participante y agregarlo a la conferencia.

Las conferencias ad hoc pueden iniciarse en cualquier ventana empleando cualquiera de los métodos enumerados en la [Tabla 2-10](#).



## Nota

Se puede iniciar una conferencia ad hoc desde cualquier ventana. Al organizar la conferencia desde la ventana de marcación rápida o de directorio siguiendo uno de los métodos propuestos (hacer clic en el botón Conferencia o seleccionar la opción de menú Conferencia), agrega al participante a la conferencia y conecta a la conferencia al usuario seleccionado en el directorio o en el grupo de marcación rápida.

**Tabla 2-10 Inicio de conferencias Ad Hoc**

Método	Tarea
Menú contextual	Tras elegir la llamada que desee agregar a la conferencia, puede hacer clic con el botón secundario en una entrada de directorio o de marcación rápida y elegir <b>Conferencia</b> .
Uso del mouse	Arrastre la entrada de directorio o marcación rápida hasta el botón <b>Conferencia</b> .
Tecla de método abreviado predeterminada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conteste a la llamada.</li> <li>2. Utilice el teclado del PC para introducir el número de directorio que desea añadir a la conferencia.</li> <li>3. Pulse <b>Ctrl + C</b> para iniciar la conferencia.</li> </ol>

**Tabla 2-10 Inicio de conferencias Ad Hoc (continuación)**

Método	Tarea
Teclado de marcación	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="610 293 1228 656"> <b>1.</b> Lleve a cabo una de estas tareas:                      Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija <b>Conferencia</b> en el menú contextual.                      Haga clic en la llamada adecuada y, a continuación, haga clic en el botón <b>Conferencia</b> de la barra de herramientas Control de llamada.                      Haga clic en la llamada adecuada y seleccione <b>Acciones &gt; Conferencia</b>.                      Haga clic en la llamada adecuada y pulse <b>Ctrl + C</b> en el teclado del PC.                 </li> <li data-bbox="610 678 1228 797"> <b>2.</b> Cuando aparezca el teclado de conferencia, introduzca el número de directorio del usuario que desee agregar a la conferencia. Haga clic en <b>Aceptar</b>.                 </li> <li data-bbox="610 820 1228 873"> <b>3.</b> Haga clic en el botón <b>Conferencia</b>, elija <b>Acciones &gt; Conferencia</b> o pulse <b>Ctrl + C</b> en el teclado del PC.                 </li> </ol>

## Aparcamiento de llamadas

Mediante la función Aparcar llamada es posible poner llamadas en espera, lo que permite que otro teléfono del sistema las recupere. Por ejemplo, si está atendiendo una llamada activa en su teléfono, podría aparcarla en la extensión 1234. De este modo, alguien, desde otro teléfono del sistema, podrá recuperar la llamada marcando 1234.

La entrada Llamadas aparcadas del panel Detalles de llamada aparcada consta de la siguiente información:

- El número de directorio de la llamada aparcada
- La extensión en la que ha aparcado la llamada
- El número de directorio del teléfono de operadora que haya aparcado la llamada

Por ejemplo, en la entrada del panel Detalles de llamada aparcada se puede leer: “2000 aparcada en 4000 por 3000”. Esta entrada indica que la operadora con número de directorio 3000 aparcó la llamada del número de directorio 2000 en la extensión que Cisco CallManager eligió, que, en este caso, es la extensión 4000. La llamada del número de directorio 2000 permanecerá en espera hasta que el usuario conteste la llamada o hasta que la llamada aparcada revierta a la operadora.

**Nota**

---

Cisco CallManager elige la extensión en la que se aparca la llamada en función de la configuración que el administrador del sistema haya introducido en la aplicación de administración de Cisco CallManager.

---

Para aparcar llamadas, siga este procedimiento.

**Procedimiento**

- 
- Paso 1** Lleve a cabo una de estas tareas:
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Aparcar llamada** en el menú contextual.
  - Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, haga clic en el botón **Aparcar llamada** de la barra de herramientas Control de llamada.
  - Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Aparcar llamada** en el menú Acciones.
  - En el teclado del PC, pulse la tecla de método abreviado que haya sido configurada para aparcar una llamada. La combinación predeterminada es **Ctrl + P**.
  - En la ventana Control de llamada, arrastre la llamada que desee aparcar hasta la ventana Llamadas aparcadas.
- Paso 2** El número de directorio donde se ha aparcado la llamada aparecerá en un cuadro de diálogo. Haga clic en **Aceptar**.
- La llamada aparcada se mostrará en el panel Detalles de llamada aparcada.
- Paso 3** Póngase en contacto con el usuario que vaya a recuperar la llamada aparcada.
-

# Revertir una llamada aparcada

Si el usuario no contesta la llamada aparcada en la extensión de llamada aparcada, puede recuperar esa llamada de dicha extensión.

En la ventana Llamada aparcada, puede ver y seleccionar todas las llamadas que aparcen todas las operadoras conectadas al servidor de operadora. No puede ver ni seleccionar llamadas que se aparcaron antes de que iniciara sesión en la consola de la operadora.

Para revertir una llamada aparcada, siga este procedimiento.

## Procedimiento

---

**Paso 1** Si el usuario no contesta la llamada, lleve a cabo una de las siguientes tareas para revertir la llamada aparcada:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Revertir aparcamiento** en el menú contextual.
- Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, haga clic en el botón **Revertir aparcamiento** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Revertir aparcamiento** en el menú Acciones.
- En el teclado del PC, pulse la tecla de método abreviado que haya sido configurada para revertir una llamada aparcada. La combinación predeterminada es **Ctrl + P**.

**Paso 2** Elija el número de directorio que desee revertir en el cuadro de diálogo que aparecerá. Haga clic en **Revertir**.

La llamada activa se mostrará en el panel Detalles de control de llamada.

**Paso 3** Informe de la situación a la persona que llama.

---

**Métodos alternativos (métodos abreviados)**

- En el teclado del PC, puede marcar las teclas correspondientes al número de directorio de la llamada que desee revertir y, a continuación, pulsar la tecla de método abreviado configurada para revertir llamadas aparcadas. La combinación predeterminada es **Ctrl + P**. La llamada aparcada se revertirá automáticamente al panel Detalles de control de llamada.
- Puede arrastrar una llamada aparcada desde la ventana Llamadas aparcadas hasta el botón de línea de la operadora para revertir la llamada aparcada.

## Desviar una llamada al buzón de voz

Para desviar una llamada a un buzón de voz, siga este procedimiento:

---

**Paso 1** Conteste a la llamada.

**Paso 2** Lleve a cabo uno de los siguientes métodos:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y, a continuación, elija **Buzón de voz** del menú contextual.
- Haga clic en el botón **Buzón de voz** en la barra de herramientas Control de llamada.
- En el menú Acciones, elija **Buzón de voz**.
- En el teclado del PC, pulse la tecla de método abreviado que haya sido configurada para desviar llamadas al buzón de voz. La combinación predeterminada es **Ctrl + V**.

**Paso 3** Automáticamente coloca la llamada en espera, y aparece el teclado de marcación. Introduzca el número de directorio de la persona que desea contactar y, a continuación, haga clic en **Marcar**.

**Paso 4** El panel Control de llamada muestra que está transfiriendo la llamada al buzón de voz. Espere hasta que se complete la transferencia.

El administrador del sistema configura el tiempo que demora transferir la llamada al buzón de voz. Si desea cambiar el tiempo, comuníquese con el administrador.

---

# Uso de las teclas de método abreviado

Las teclas de método abreviado que se configuran para Cisco CallManager Attendant Console permiten realizar las tareas de control de llamada de una forma eficaz. Consulte la [Tabla 2-11](#) para ver una descripción de las teclas de método abreviado:



## Sugerencia

Imprima una copia de esta página y adjúntela a su monitor o escritorio para usar como referencia.

**Tabla 2-11 Teclas de método abreviado**

Resultado deseado	Método abreviado predeterminado del sistema <sup>1</sup>	Método abreviado configurado por la operadora <sup>2</sup>
Contestar una llamada	Ctrl + A	
Realizar una llamada	Ctrl + D	
Finalizar una llamada	Ctrl + H	
Poner una llamada en espera	Ctrl + L	
Recuperar una llamada en espera (Reanudar)	Ctrl + L	
Aparcar una llamada	Ctrl + P	
Revertir una llamada aparcada	Ctrl + P	
Transferir	Ctrl + X	
Transferencia con consulta	Ctrl + T	
Transferencia directa	Ctrl + R	
Conectar llamadas	Ctrl + J	
Conferencia	Ctrl + C	
Desviar una llamada al buzón de voz	Ctrl + V	
Uso de dígitos de marcación	Ctrl + S	

1. La consola de la operadora configura automáticamente las teclas de método abreviado predeterminado.
2. Si desea cambiar las teclas de método abreviado del sistema, introduzca las teclas que configuró en la columna Método abreviado configurado por la operadora.

**Nota**

---

Puede cambiar cualquier tecla de método abreviado establecida por defecto. Para obtener más información, consulte el [apartado “Uso de la barra de menús” en la página 3-1](#).

---



## Uso de la barra de menús

---

En este apartado se tratan los siguientes temas:

- [Uso del menú Archivo, página 3-1](#)
- [Uso del menú Editar, página 3-2](#)
- [Uso del menú Ver, página 3-3](#)
- [Uso del menú Acciones, página 3-6](#)
- [Uso de Marcar dígitos, página 3-7](#)
- [Uso del menú Ayuda, página 3-8](#)

### Uso del menú Archivo

Desde el menú Archivo, puede cambiar el estado a En línea y Fuera de línea, cerrar sesión y salir del programa. Para obtener información detallada sobre cómo realizar estas tareas, consulte los siguientes apartados:

- [Inicio de sesión y trabajo en línea, página 1-22](#)
- [Trabajo fuera de línea, cierre de sesión y salida, página 1-24](#)

# Uso del menú Editar

Desde el menú Editar es posible crear teclas personalizadas de método abreviado, agregar, modificar y eliminar grupos y entradas de marcación rápida y, por último, ver y revisar parámetros de configuración (tarea opcional). Consulte los siguientes apartados:

- [Creación y edición de teclas de método abreviado, página 3-2](#)
- [Creación, edición y eliminación de grupos y entradas de marcación rápida, página 3-3](#)
- [Visualización y edición de la configuración, página 3-3](#)

## Creación y edición de teclas de método abreviado

Cisco CallManager Attendant Console permite crear y modificar teclas de método abreviado según sus especificaciones, las cuales se guardarán al salir de la consola de operadora. Puede crear teclas de método abreviado para todas las opciones disponibles en la barra de menús.

Para crear y modificar teclas de método abreviado, siga este procedimiento:

### Procedimiento

- 
- Paso 1** En el menú Editar, elija **Teclas de método abreviado**.
  - Paso 2** En la lista situada en el área Comandos del cuadro de diálogo, elija el comando para el que desee crear o modificar una tecla de método abreviado.
  - Paso 3** En el campo Tecla, introduzca la combinación de teclas que desee usar como método abreviado.
  - Paso 4** Active la casilla de verificación **CTRL**, **MAYÚS** o **ALT** (o una combinación de ellas).
  - Paso 5** Haga clic en **Guardar**, **Guardar y cerrar**, o bien, en **Cancelar**.



---

**Nota** Si hace clic en Guardar, podrá seguir creando y modificando más teclas de método abreviado.

---

Después de cerrarse el cuadro de diálogo, la tecla de método abreviado aparecerá junto a la opción de menú. También se mostrará por encima del campo Tecla cuando elija el comando en el área Comandos del cuadro de diálogo.

---

## Creación, edición y eliminación de grupos y entradas de marcación rápida

Para obtener información sobre cómo crear, editar y eliminar grupos y entradas de marcación rápida mediante el menú Editar, consulte el [apartado “Uso de la ventana Marcaciones rápidas” en la página 5-1](#).

## Visualización y edición de la configuración

Desde el menú Editar, usted o el administrador del sistema podrá cambiar los parámetros de configuración que afecten a su capacidad para usar Cisco CallManager Attendant Console. Estos parámetros permiten a la consola de la operadora interactuar con el servidor de la consola y el directorio, el cual proporciona toda la información que se encuentra en la ventana Directorio.

Cisco recomienda cambiar estos parámetros sólo si así lo aconseja el administrador del sistema.

Para ver y editar los parámetros de configuración, siga este procedimiento:

### Procedimiento

---

- Paso 1** En el menú Editar, elija **Configuración**.
- Paso 2** Para obtener información sobre cómo ajustar o cambiar las configuraciones, consulte el [apartado “Inicio de Cisco CallManager Attendant Console por primera vez” en la página 1-20](#).
- 

## Uso del menú Ver

Desde el menú Ver, es posible cambiar el tamaño del texto que se muestra en las ventanas y el color que aparece en la consola. Consulte los siguientes apartados:

- [Cambio del tamaño del texto, página 3-4](#)
- [Cambio de los esquemas de color, página 3-5](#)
- [Bloqueo del tamaño y esquema de la ventana, página 3-5](#)
- [Elección del esquema de ventanas predeterminado, página 3-6](#)

## Cambio del tamaño del texto

Cisco CallManager Attendant Console permite cambiar el tamaño del texto para que se ajuste a sus especificaciones. Es posible cambiar el tamaño del texto que aparece en todas las ventanas o sólo en una ventana determinada.

Para cambiar el tamaño del texto que aparece en las ventanas, siga este procedimiento:

### Procedimiento

---

- Paso 1** Realice, según sus preferencias, una de estas tareas:
- Para cambiar el tamaño del texto que aparece en todas las ventanas, elija **Tamaño del texto** en el menú Ver.
  - Para cambiar el tamaño del texto que aparece en una ventana determinada, haga clic con el botón secundario del mouse en ella y, a continuación, elija **Tamaño del texto** en el menú contextual.
- Paso 2** Elija una de estas opciones:
- Mayor
  - Grande
  - Mediano
  - Menor
  - Pequeño

El tamaño del texto de las ventanas habrá cambiado.

---

## Cambio de los esquemas de color

Cisco CallManager Attendant Console permite cambiar el esquema de color para que se ajuste a sus especificaciones. La primera vez que se utiliza la consola de operadora, aparece el esquema de color predeterminado (blanco y azul).

Si desea cambiar el esquema de color predeterminado, siga este procedimiento:

### Procedimiento

---

**Paso 1** En el menú Ver, elija **Esquemas de color**.

**Paso 2** Elija una de estas opciones:

- Predeterminado (azul y blanco)
- Marrón
- Verde esmeralda
- Gris
- Contraste (blanco sobre fondo gris claro)

El esquema de color de la consola de operadora habrá cambiado.

---

## Bloqueo del tamaño y esquema de la ventana

Puede bloquear el tamaño y esquema de la ventana si selecciona **Ver > Bloquear ventanas**. Esta acción garantiza que no se cambie el tamaño de la ventana y que ésta se muestre exactamente como usted lo desea.



### Sugerencia

---

Para desbloquear el esquema, seleccione **Ver > Desbloquear Windows**.

---



### Sugerencia

---

Puede seleccionar la opción Esquema de ventanas predeterminado aún si bloquea la posición de la ventana; las ventanas permanecen bloqueadas.

---

## Elección del esquema de ventanas predeterminado

Cisco CallManager Attendant Console permite maximizar y minimizar todas las ventanas. Al cambiar el esquema de ventanas al predeterminado, es posible que parezca que la ventana de Cisco CallManager Attendant Console se encoge y encierra las tres ventanas, la barra de menús, la barra de herramientas Control de llamada y la barra de estado.

**Nota**

---

Si minimiza una ventana antes de elegir la opción Esquema de ventanas predeterminado, ésta se maximizará después de hacer la elección.

Si efectúa cambios en el tamaño del texto o en el esquema de color antes de haber elegido la opción Esquema de ventanas predeterminado, dichos cambios se mantendrán tras la elección.

---

Si desea cambiar el esquema de ventanas al predeterminado, elija **Editar > Esquema de ventanas predeterminado**.

## Uso del menú Acciones

Desde el menú Acciones es posible realizar tareas de control de llamada. Para obtener información sobre cómo realizar tareas de control de llamada mediante el menú Acciones, consulte el [apartado “Manejo de llamadas” en la página 2-1](#).

**Nota**

---

Sólo aparecerán las opciones activadas que estén disponibles. Las opciones desactivadas no pueden utilizarse.

---

# Uso de Marcar dígitos

Cuando una voz automatizada, por ejemplo Cisco IP AutoAttendant, le solicite que realice una tarea mediante el teléfono IP de Cisco o el teclado numérico del PC de la operadora, deberá utilizar el teclado Marcar dígitos para realizar la tarea.

## Ejemplo: Uso del teclado Marcar dígitos

Si llama a otra compañía y una voz automatizada le pide que “pulse 1 para marcar la extensión”, utilice uno de los métodos para mostrar el teclado y marque 1.



### Sugerencia

---

Puede hacer clic con el mouse o pulsar teclas del teclado mientras utiliza el teclado Marcar dígitos.

---

Para utilizar el teclado Marcar dígitos, siga este procedimiento:

### Procedimiento

---

- Paso 1** Para mostrar el teclado Marcar dígitos, realice una de las siguientes tareas:
- Elija **Acciones > Marcar dígitos**.
  - Pulse **Ctrl + S**.
- Paso 2** Lleve a cabo una de las siguientes tareas cuando se muestre el teclado Marcar dígitos:
- Si va a enviar una llamada al buzón de voz, introduzca el número de directorio de un usuario que figure en el directorio y, a continuación, introduzca en el campo los símbolos o caracteres alfanuméricos adecuados, dependiendo de las instrucciones de la voz automatizada.
  - Si ha marcado un número de directorio externo y escucha una voz automatizada, introduzca en el campo los símbolos o caracteres alfanuméricos adecuados, dependiendo de las instrucciones de la voz automatizada.
- Paso 3** Después de realizar las tareas, haga clic en **Cerrar**.
-

**Método alternativo (método abreviado)**

Si lo prefiere, puede marcar dígitos sin utilizar el teclado Marcar dígitos. Cuando reciba las instrucciones de la voz automatizada, pulse las teclas adecuadas en el teclado del PC y, a continuación, pulse **Ctrl + S**.

## Uso del menú Ayuda

Cisco CallManager Attendant Console proporciona ayuda en línea y la posibilidad de tener fácil acceso a los complementos más recientes de la consola de operadora para así mantenerla actualizada. Si, al iniciar sesión, recibe un mensaje en el que se indica que no tiene acceso al servidor, deberá actualizar la consola de operadora a la versión que esté disponible mediante la aplicación de administración de Cisco CallManager. Una vez que empiece el proceso de actualización a través del menú Ayuda, póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener información sobre cómo completar este proceso.

Para obtener ayuda en línea y la versión de la consola y del servidor, siga este procedimiento:

**Procedimiento**

---

**Paso 1** Para obtener ayuda en línea, elija **Ayuda > Ayuda de Cisco CallManager Attendant Console**.

Aparecerá la ayuda en línea.

**Paso 2** Elija **Ayuda > Acerca de Cisco CallManager Attendant Console** y lleve a cabo una de las siguientes tareas:

- Obtenga la versión de la consola de operadora y del servidor conectado a ésta. Cuando obtenga las versiones, haga clic en **Aceptar**.
- Actualice la consola de operadora a la versión más reciente.

Cuando el sistema pregunte si desea actualizar la consola, haga clic en **Sí**. Espere a que se cargue la ventana de instalación de Cisco CallManager Attendant Console y, a continuación, siga las instrucciones de las ventanas hasta completar la actualización. También puede ponerse en contacto con el administrador del sistema para obtener información sobre cómo realizar esta tarea.

---



## Uso de la ventana Control de llamada

---

Al realizar o contestar una llamada, en el panel Detalles de llamada de la ventana Control de llamada se mostrará el estado de la llamada, el número de directorio de la llamada entrante, el nombre de la persona (si está disponible), el número de directorio de la operadora y el tiempo transcurrido.

En este capítulo se describen los siguientes temas:

- [Realización de llamadas desde la ventana Control de llamada, página 4-2](#)
- [Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada, página 4-2](#)

# Realización de llamadas desde la ventana Control de llamada

Para realizar una llamada desde la ventana Control de llamada, siga este procedimiento:

## Procedimiento

- 
- Paso 1** Haga clic en el botón de **línea de la operadora** en la esquina superior derecha, que indica el número de directorio del teléfono IP de Cisco que supervisa Cisco CallManager Attendant Console.
- Paso 2** En el cuadro de diálogo, introduzca el número que desee marcar.
- Paso 3** Haga clic en **Aceptar** o en **Cancelar**.
- 



## Sugerencia

---

Para realizar una llamada a una entrada de marcación rápida o de directorio, arrastre dicha entrada hasta el botón de línea de la operadora, situado en la esquina superior derecha de la ventana Control de llamada.

---

# Realización de tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada

Puede realizar las siguientes tareas de control de llamada en la ventana Control de llamada:

- Contestar una llamada
- Colocar una llamada en espera o reanudar una llamada
- Transferir, transferir con consulta o transferir directamente una llamada
- Desviar una llamada al buzón de voz

- Realizar una conferencia
- Conectar llamadas
- Aparcar una llamada

Para obtener información sobre la realización de estas tareas en la ventana Control de llamada, consulte el [apartado “Manejo de llamadas” en la página 2-1](#).





## Uso de la ventana Marcaciones rápidas

---

En este capítulo se describen las siguientes tareas:

- [Adición de grupos de marcación rápida, página 5-2](#)
- [Cambio de nombre de grupos de marcación rápida, página 5-3](#)
- [Eliminación de grupos de marcación rápida, página 5-4](#)
- [Adición de entradas de marcación rápida, página 5-5](#)
- [Edición de entradas de marcación rápida, página 5-6](#)
- [Eliminación de entradas de marcación rápida, página 5-7](#)
- [Uso de las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada, página 5-8](#)

Las entradas de marcación rápida se clasifican en grupos de marcación rápida, que aparecerán como fichas individuales en la ventana Marcaciones rápidas. Como las fichas se pueden apilar una delante de otra, podrá agregar tantos grupos como desee. También podrá agregar a cada grupo todas las entradas que desee.

Antes de utilizar las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada, deberá agregar al menos un grupo de marcación rápida e incluir en él por lo menos una entrada; o bien, puede cambiar el nombre de la ficha Grupo de muestra y, a continuación, agregar entradas. Para obtener más información, consulte el apartado “Cambio de nombre de grupos de marcación rápida” en la página 5-3.



### Sugerencia

Al hacer clic con el botón secundario del mouse en las fichas de la ventana Marcaciones rápidas, podrá rápidamente agregar el grupo de marcación rápida, editarlo o eliminarlo.

---

# Adición de grupos de marcación rápida

Las entradas de marcación rápida se clasifican mediante su configuración en grupos de marcaciones rápidas. Por ejemplo, puede agregar un grupo de marcación rápida que se llame “Recursos humanos” e incluir miembros de esta categoría como entradas de marcación rápida.



## Nota

Podrá agregar tantos grupos de marcación rápida como desee, ya que Cisco CallManager Attendant Console permite apilar grupos, uno delante de otro, en la ventana Marcaciones rápidas.

Los grupos de marcación rápida no aparecen ordenados alfabéticamente, sino en el orden en que se hayan configurado en la ventana Marcaciones rápidas. Por ejemplo, si configura en primer lugar el grupo de marcación rápida “Recursos humanos” y, a continuación, configura el grupo “Desarrollo”, el grupo “Recursos humanos” aparecerá en la izquierda porque fue el primero que configuró.

Para agregar un grupo de marcación rápida a la ventana Marcaciones rápidas, siga este procedimiento:

## Procedimiento

- Paso 1** Lleve a cabo una de estas dos tareas:
  - Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Nuevo grupo de marcación rápida...** en el menú contextual.
  - En el menú Editar, elija **Marcaciones rápidas > Nuevo grupo de marcación rápida**.
- Paso 2** En el campo Nombre de grupo del cuadro de diálogo, introduzca el nombre del grupo y, a continuación, haga clic en **Guardar**.  
El cuadro de diálogo se cerrará automáticamente y la nueva ficha se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.
- Paso 3** Ahora ya puede cambiar el nombre del grupo de marcación rápida, eliminar el grupo o agregarle entradas de marcación rápida.

# Cambio de nombre de grupos de marcación rápida

Los nombres de los grupos de marcación rápida se pueden cambiar en cualquier momento y por cualquier motivo. Podrá cambiar el nombre del “Grupo de muestra” que aparece de forma automática en la ventana Marcaciones rápidas al iniciar sesión con la consola de operadora.

Para cambiar el nombre de un grupo de marcación rápida, siga este procedimiento:

## Procedimiento

---

- Paso 1** Haga clic en la ficha del grupo de marcación rápida cuyo nombre desee cambiar.
- Paso 2** Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Cambiar nombre de grupo de marcación rápida** en el menú contextual.
- Paso 3** En el campo Nombre de grupo del cuadro de diálogo, introduzca el nombre del grupo y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

El cuadro de diálogo se cerrará automáticamente y la ficha con el nuevo nombre se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.

---

# Eliminación de grupos de marcación rápida

Los grupos de marcación rápida se pueden eliminar en cualquier momento y por cualquier motivo. Sin embargo, tenga en cuenta que al eliminar un grupo de marcación rápida se eliminarán todas las entradas configuradas en dicho grupo.

Para eliminar un grupo de marcación rápida, siga este procedimiento:

## Procedimiento

---

**Paso 1** Haga clic en la ficha del grupo de marcación rápida que desee eliminar.

**Paso 2** Lleve a cabo una de estas dos tareas:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Eliminar grupo de marcación rápida** en el menú contextual.
- En el menú Editar, elija **Marcaciones rápidas > Eliminar grupo de marcación rápida**.

**Paso 3** Cuando el sistema pregunte si desea eliminar el grupo, haga clic en **Sí**, **No** o **Cancelar**.



### Precaución

---

Al hacer clic en **Sí**, se eliminarán todas las entradas de marcación rápida del grupo.

---

Cuando haga clic en **Sí**, la ficha desaparecerá de la ventana Marcaciones rápidas.

---



### Sugerencia

---

Al hacer clic en la ficha de marcación rápida, el nombre del grupo de marcación rápida aparecerá en la esquina superior izquierda de la ventana Marcaciones rápidas.

---

## Adición de entradas de marcación rápida

Las entradas de marcación rápida incluyen el nombre, el número de teléfono y las notas sobre la persona que se haya agregado al grupo de marcación rápida. Al agregar entradas de marcación rápida, se podrán realizar y transferir llamadas, efectuar transferencias con consulta e iniciar conferencias con la persona asociada a la entrada de marcación rápida.

Aunque no es necesario introducir información en el campo Notas, Cisco CallManager Attendant Console requiere que se introduzca un nombre y número de teléfono en cada entrada de marcación rápida.

Para agregar una entrada de marcación rápida a la ventana Marcaciones rápidas, siga este procedimiento:

### Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en la ficha de marcación rápida a la que desee agregar la entrada.
- Paso 2** Lleve a cabo una de estas dos tareas:
  - Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Agregar marcación rápida** en el menú contextual.
  - En el menú Editar, elija **Marcaciones rápidas > Agregar marcación rápida**.
- Paso 3** Cuando aparezca el cuadro de diálogo, introduzca el nombre, el número de teléfono y las notas que desee en los campos correspondientes.
- Paso 4** Haga clic en **Guardar** o en **Guardar y cerrar**.



**Nota** Al hacer clic en Guardar, podrá agregar inmediatamente otra entrada al grupo de marcación rápida.

El cuadro de diálogo se cerrará y la entrada de marcación rápida se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.



### Sugerencia

Si lo prefiere, puede agregar una entrada de marcación arrastrando la entrada de directorio de la ventana Directorio a la ventana Marcaciones rápidas.

# Edición de entradas de marcación rápida

Los nombres, números de teléfono y notas de las entradas de marcación rápida se pueden editar en cualquier momento y por cualquier motivo. Aunque no es necesario introducir información en el campo Notas, Cisco CallManager Attendant Console requiere que se introduzca un nombre y número de teléfono en cada entrada de marcación rápida.

Para editar un grupo de marcación rápida, siga este procedimiento:

## Procedimiento

---

- Paso 1** Haga clic en la ficha de marcación rápida cuya entrada desee editar.
- Paso 2** Haga clic en la entrada de marcación rápida que desee actualizar.
- Paso 3** Lleve a cabo una de estas dos tareas:
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Editar marcación rápida** en el menú contextual.
  - En el menú Editar, elija **Marcaciones rápidas > Editar marcación rápida**.
- Paso 4** Cuando aparezca el cuadro de diálogo, edite el nombre, el número de teléfono o las notas que haya introducido en los campos correspondientes.
- Paso 5** Para guardar la información, haga clic en **Guardar**.
- El cuadro de diálogo se cerrará automáticamente y la entrada de marcación rápida actualizada se mostrará en la ventana Marcaciones rápidas.
-

## Eliminación de entradas de marcación rápida

Las entradas de marcación rápida se pueden eliminar en cualquier momento y por cualquier motivo. Al eliminar una entrada de marcación rápida, eliminará toda la entrada, es decir, no podrá eliminar sólo determinados campos de la entrada. Si desea eliminar alguna nota, que es el único campo del que puede eliminar información, deberá editar la entrada de marcación rápida.

Al eliminar una entrada de marcación rápida no eliminará todo el grupo de marcación rápida. Para eliminar una entrada de marcación rápida, siga este procedimiento:

### Procedimiento

---

- Paso 1** Haga clic en la ficha de marcación rápida cuya entrada desee eliminar.
- Paso 2** Haga clic en la entrada de marcación rápida que desee eliminar.
- Paso 3** Lleve a cabo una de estas dos tareas:
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la ventana Marcaciones rápidas y elija **Eliminar marcación rápida** en el menú contextual.
  - En el menú Editar, elija **Marcaciones rápidas > Eliminar marcación rápida**.
- Paso 4** Cuando el sistema pregunte si desea eliminar la entrada, haga clic en **Sí**, **No** o **Cancelar**.
- Cuando haga clic en **Sí**, la entrada de marcación rápida desaparecerá de la ventana Marcaciones rápidas.
- 

## Ordenación de las entradas de los grupos de marcación rápida

Para ordenar las entradas de marcación rápida por nombre, haga clic en el encabezado Nombre de la ventana Marcaciones rápidas. La flecha hacia arriba que se muestra en el encabezado indica que las entradas están ordenadas de forma ascendente, mientras que la flecha hacia abajo indica que están ordenadas de forma descendente.

# Uso de las entradas de marcación rápida para realizar tareas de control de llamada

Las siguientes tareas de control de llamada afectan al usuario, es decir, la entrada de marcación rápida que se muestra en la ventana Marcaciones rápidas:

- Realizar una llamada al usuario
- Transferir una llamada existente al usuario en la ventana Control de llamada
- Consultar con el usuario y, a continuación, transferir una llamada existente al usuario en la ventana Control de llamada
- Colocar al usuario en conferencia para una llamada existente en la ventana Control de llamada
- Transferir la llamada existente en la ventana Control de llamada al buzón de voz del usuario

Para obtener más información sobre cómo realizar tareas de control de llamada, consulte el [apartado “Manejo de llamadas” en la página 2-1](#).



## Uso de la ventana Directorio

---

Cisco CallManager Attendant Console proporciona un directorio, o listado, con las extensiones telefónicas de su compañía. Podrá utilizar este directorio para buscar números de directorio y realizar llamadas o para determinar si se está utilizando un teléfono.

El directorio de Cisco CallManager Attendant Console utiliza el directorio de usuario de Cisco CallManager o bien la lista de usuarios que ha especificado en la ficha Avanzada del cuadro de diálogo Configuración. Podrá localizar a cualquier usuario que esté identificado en el área de usuario de Cisco CallManager Administration. El administrador del sistema se encarga del mantenimiento del directorio de Cisco CallManager. Por tanto, si desea agregar personas o más información al directorio, pídale al administrador del sistema que actualice la base de datos.

La ventana Directorio proporciona la siguiente información:

- Estado: indica si la línea está inactiva, activa o es desconocida.
- Teléfono: muestra la extensión telefónica.
- Nombre, Apellidos y Departamento: muestra información adicional sobre una extensión telefónica. Si alguno de estos campos aparece en blanco significa que el administrador del sistema no ha proporcionado esa información en el área de usuario de Cisco CallManager Administration. El administrador del sistema deberá actualizar estos campos.

En este capítulo se tratan los siguientes temas:

- [Localización de nombres específicos en el directorio, página 6-2](#)
- [Proceso para volver a cargar el directorio, página 6-3](#)
- [Ordenación del directorio, página 6-4](#)
- [Reorganización de las columnas en la ventana Directorio, página 6-4](#)
- [Uso de las entradas de directorio para realizar tareas de control de llamada, página 6-4](#)

## Localización de nombres específicos en el directorio

Para localizar un determinado nombre en el directorio, utilice los campos Apellidos o Nombre, o el cuadro de lista desplegable Departamento. Para obtener acceso a una persona de forma rápida, utilice en primer lugar el cuadro de lista desplegable Departamento, si procede; a continuación, limite la búsqueda mediante los campos Apellidos y Nombre. Cuando introduzca información en los campos correspondientes, Cisco CallManager Attendant Console intentará localizar a la persona, aunque haya introducido sólo parte de la información. En cualquier momento podrá hacer clic en el botón Borrar para borrar las entradas de directorio que aparecen bajo los encabezados o en los campos.

Puede realizar una búsqueda avanzada si hace clic en el botón Búsqueda avanzada y escribe la información correspondiente de la persona en los campos.

### Ejemplo: Localizar un nombre

El directorio intentará encontrar la entrada conforme vaya introduciendo la información en los campos. Si desea localizar un usuario cuyos apellidos son “García Artacho”, introduzca las letras “Gar” en el campo Apellidos para que el directorio se desplace hasta la entrada que más coincida con dichas letras.

Para localizar un determinado nombre en el directorio, siga este procedimiento:

### Procedimiento

---

**Paso 1** Para localizar una persona, utilice uno de los siguientes métodos:

- Escriba el nombre y el apellido en los campos correspondientes.
- Seleccione el departamento en **Seleccionar uno** o en **Mostrar todos los usuarios** en la lista desplegable Departamentos.

La opción **Mostrar todos los usuarios** estará disponible sólo cuando tenga menos de 1.000 usuarios en el directorio. Al elegir **Seleccionar uno**, se mostrará un determinado departamento de la compañía.

Una vez elegido el departamento, puede limitar la búsqueda introduciendo el nombre y los apellidos en los campos correspondientes.

- Para realizar una búsqueda avanzada, haga clic en el botón **Búsqueda avanzada**, escriba la información correspondiente de la persona en los campos y haga clic en **Buscar**.

**Paso 2** Para borrar todas las entradas de directorio que aparezcan, o borrar los apellidos y el nombre, haga clic en el botón **Borrar**.

---

## Proceso para volver a cargar el directorio

La consola de operadora actualizará automáticamente el directorio a intervalos establecidos por el administrador del sistema. Puede volver a cargar el directorio de forma manual haciendo clic en el botón **Volver a cargar**.

## Ordenación del directorio

En los encabezados del directorio se muestra el orden (ascendente o descendente) en que se encuentran las entradas de directorio. Para ordenar el directorio, haga clic en la flecha hacia arriba o hacia abajo de cualquiera de los encabezados de la ventana Directorio.

## Reorganización de las columnas en la ventana Directorio

En cualquier momento y por cualquier motivo puede cambiar el orden en el que aparecen las columnas en la ventana Directorio. Para ello, arrastre el encabezado de la columna hasta la nueva ubicación en la ventana.

**Nota**

---

No se pueden arrastrar las columnas fuera de la ventana Directorio.

---

## Uso de las entradas de directorio para realizar tareas de control de llamada

Las siguientes tareas de control de llamada afectan al usuario, es decir, la entrada de directorio que se muestra en la ventana Directorio:

- Realizar una llamada al usuario
- Transferir una llamada existente al usuario en la ventana Control de llamada
- Consultar con el usuario y, a continuación, transferir una llamada existente al usuario en la ventana Control de llamada

- Colocar al usuario en conferencia para una llamada existente en la ventana Control de llamada
- Transferir la llamada existente en la ventana Control de llamada al buzón de voz del usuario

Para obtener más información sobre cómo realizar tareas de control de llamada, consulte el apartado [“Manejo de llamadas” en la página 2-1](#).

■ **Uso de las entradas de directorio para realizar tareas de control de llamada**



# Uso de la ventana Llamadas aparcadas

---



## Nota

---

Esta ventana sólo se mostrará si el servidor conectado a la consola de operadora utiliza la versión Cisco CallManager 3.3 o posterior.

---

En este apartado se tratan los siguientes temas:

- [Aparcamiento de llamadas, página 7-2](#)
- [Revertir una llamada aparcada, página 7-3](#)
- [Uso de la ventana Llamadas aparcadas para realizar tareas de control de llamada, página 7-4](#)

## Tema relacionado

- [Ventana Llamadas aparcadas, página 1-12](#) (para obtener información descriptiva)

# Aparcamiento de llamadas

Mediante la función Aparcar llamada es posible poner llamadas en espera, lo que permite que otro teléfono del sistema las recupere. Para aparcas llamadas, siga este procedimiento:

## Procedimiento

---

- Paso 1** Lleve a cabo una de estas tareas:
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee aparcas y, a continuación, elija **Aparcar llamada** en el menú contextual.
  - Haga clic en la llamada que desee aparcas y, a continuación, haga clic en el botón **Aparcar llamada** de la barra de herramientas Control de llamada.
  - Haga clic en la llamada que desee aparcas y, a continuación, elija **Aparcar llamada** en el menú Acciones.
  - En el teclado del PC, pulse **Ctrl + P**.
  - En la ventana Control de llamada, arrastre la llamada que desee aparcas hasta la ventana Llamadas aparcadas.
- Paso 2** La extensión de llamada aparcada en la que se haya aparcado la llamada aparecerá en un cuadro de diálogo. Haga clic en **Aceptar**.
- La llamada aparcada se mostrará en el panel Detalles de llamada aparcada.
- Paso 3** Póngase en contacto con el usuario que vaya a recuperar la llamada aparcada.
-

# Revertir una llamada aparcada

Si el usuario no contesta la llamada aparcada en la extensión de llamada aparcada, puede recuperar esa llamada de dicha extensión.

Para revertir una llamada aparcada, siga este procedimiento:

## Procedimiento

- 
- Paso 1** Si el usuario no contesta la llamada, lleve a cabo una de las siguientes tareas para revertir la llamada aparcada:
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Revertir aparcamiento** en el menú contextual.
  - Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, haga clic en el botón **Revertir aparcamiento** de la barra de herramientas Control de llamada.
  - Haga clic en la llamada que desee aparcar y, a continuación, elija **Revertir aparcamiento** en el menú Acciones.
  - En el teclado del PC, pulse **Ctrl + P**.
- Paso 2** Elija el número de directorio que desee revertir en el cuadro de diálogo que aparecerá. Haga clic en **Revertir aparcamiento**.
- La llamada activa se mostrará en el panel Detalles de control de llamada.
- Paso 3** Informe de la situación a la persona que llama.
- 

## Métodos alternativos (métodos abreviados)

- En el teclado del PC, puede marcar el número de directorio de la llamada que desee revertir y, a continuación, pulsar después **Ctrl + P**. La llamada aparcada se revertirá automáticamente al panel Detalles de control de llamada.
- Puede arrastrar una llamada aparcada desde la ventana Llamadas aparcadas hasta el panel Detalles de control de llamada para revertir la llamada aparcada.

# Uso de la ventana Llamadas aparcadas para realizar tareas de control de llamada

La siguiente tarea de control de llamada afecta la llamada aparcada que se muestra en la ventana Llamadas aparcadas:

- Revertir una llamada aparcada a la operadora y la ventana Control de llamada

Para obtener más información sobre cómo realizar tareas de control de llamada, consulte el [apartado “Manejo de llamadas” en la página 2-1](#).



## Uso de la ventana Llamadas de difusión

---

El administrador puede configurar Cisco CallManager Attendant Console para que las llamadas entrantes se sitúen en cola y difundirlas a operadoras que estén disponibles en el momento de su llegada, o que queden disponibles antes de que se responda a la llamada. Puede ver las llamadas difundidas en la ventana Llamadas de difusión. Estas llamadas permanecerán en la ventana hasta que una operadora las conteste. Puede contestar las llamadas difundidas mediante las teclas de método abreviado, los menús contextuales, la barra de menús y el mouse.

En este apartado se tratan los siguientes temas:

- [Contestación de llamadas difundidas, página 8-2](#)

### Tema relacionado

- [Panel Llamadas de difusión, página 1-7](#) (para obtener información descriptiva)

# Contestación de llamadas difundidas

La consola de operadora permite ver y contestar las llamadas difundidas aún no contestadas. Para contestar llamadas en cola, siga este procedimiento:

- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada que desee contestar y, a continuación, elija **Contest.** en el menú contextual.
- Haga clic en la llamada que desee contestar y, a continuación, en el botón **Contest.** de la barra de herramientas Control de llamada.
- Haga clic en la llamada que desee contestar y, a continuación, elija **Contest.** en el menú Acciones.
- Haga doble clic en la llamada en la ventana Llamadas de difusión y utilice el mouse para arrastrar la llamada resaltada hasta el botón **Contest.**
- Arrastre la llamada desde la ventana Llamadas de difusión hasta un botón de línea de la operadora.
- En el teclado del PC, pulse **Ctrl + A**.

## Tema relacionado

- [Panel Llamadas de difusión, página 1-7](#) (para obtener información descriptiva)



## Solución de problemas

---

En este capítulo encontrará información para la identificación y solución de problemas de Cisco CallManager Attendant Console. Si necesita ayuda con relación a problemas que no figuren en este capítulo, póngase en contacto con el administrador del sistema.

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

Póngase en contacto con el administrador del sistema para comprobar y actualizar el ID de usuario y la contraseña de Cisco CallManager Attendant Console.

### **He recibido un mensaje de error que dice que no hay líneas disponibles para realizar llamadas.**

Todas las líneas configuradas están ocupadas. Deberá esperar hasta que una de las líneas esté disponible para poder realizar la llamada.

### **He recibido un mensaje de error que dice que no me puedo conectar con el mismo terminal de la operadora.**

Este mensaje significa que no podrá llamar a una línea configurada en el teléfono IP de Cisco desde otra línea del mismo teléfono.

### **He recibido un mensaje de error que dice que la línea seleccionada no está disponible.**

Cada línea admite al mismo tiempo sólo el número de llamadas configurado. Por ejemplo, si ha configurado una línea para que admita 2 llamadas al mismo tiempo, y utiliza la Línea 1 para transferir una llamada y pone otra llamada en espera en la misma línea, esta línea ya no estará disponible. La línea seguirá sin estar disponible hasta que complete una de las tareas.

**He recibido un mensaje de error que dice que el terminal de la operadora no funciona.**

Asegúrese de que ha conectado de forma segura el teléfono IP de Cisco a la red.

**He recibido un mensaje de error que indica que no puedo transferir la llamada.**

Es posible que reciba los siguientes mensajes de error cuando no pueda transferir una llamada:

- Se ha intentado transferir una llamada que no existe o que no está activa.
- Se ha intentado transferir a un destino desconocido.
- El otro lado de la línea ha colgado al transferirse la llamada.
- El destino de la transferencia está ocupado.
- El destino de la transferencia no sigue el orden establecido.
- Error al transferir la llamada debido a un error interno.

**He recibido un mensaje indicándome que debería cerrar la sesión y conectarme a Cisco CallManager Attendant Console si los números de directorio de mi teléfono han cambiado.**

Si inicia la sesión o la cierra en el teléfono IP de Cisco utilizando la Extensión móvil del CallManager de Cisco mientras está conectado a CallManager Attendant Console, el teléfono IP de Cisco se reiniciará y el estado de control de llamadas de la consola de operadora se anulará. Deberá cerrar la sesión en Cisco CallManager Attendant Console. Al volver a iniciar la sesión en Cisco CallManager Attendant Console, deberá especificar el número de directorio actual del teléfono en el campo Número de directorio de su teléfono del cuadro de diálogo Configuración.

**No aparece el conjunto correcto de botones de línea en mi teléfono.**

La consola de operadora no actualiza automáticamente la información de línea del teléfono. Cuando el administrador del sistema restablece el teléfono, en la consola de operadora aparece un mensaje indicando que es preciso cerrar la sesión y abrir una nueva en la propia consola. Una vez cerrada la sesión actual y abierta una nueva, se mostrará el conjunto de botones de línea correcto.

**Algunos textos aparecen en inglés, mientras que otros aparecen en el idioma que escogí en el cuadro de diálogo de Cisco CallManager Attendant Console.**

El administrador del sistema debe instalar el último instalador regional disponible para el idioma seleccionado. Remita al administrador a la documentación de Cisco IP Telephony Locale Installer disponible en el Web.



## ÍNDICE ALFABÉTICO

---

### A

- Acciones, menú [3-6](#)
- aparcar llamadas [2-15](#)
- Archivo, menú [3-1](#)
- Ayuda, menú [3-8](#)

---

### B

- barra de estado [1-19](#)
- barra de herramientas, Control de llamada
  - botones y tareas (tabla) [1-14](#)
  - descripción [1-14](#)
- barra de menús
  - descripción [1-13](#)
  - uso [3-1](#)
- Botón Búsqueda avanzada [6-2](#)
- Botón Buzón de voz [2-18](#)
- Botón Conectar [2-13](#)
- Botón Cont. [2-4](#)
- botón Contest. [2-2](#)
- botones
  - Búsqueda avanzada [6-2](#)
  - Buzón de voz [2-18](#)
  - Colgar [2-5](#)

- Conectar [2-13](#)
- Cont. [2-4](#)
- Contest. [2-2](#)
- Control de llamada [1-14](#)
- En línea/Fuera de línea [1-22](#)
- Espera [2-3](#)
- Marcar [2-6](#)
- Transferencia con consulta [2-10](#)
- Transferencia directa [2-12](#)
- Transferir [2-8](#)
- botón Espera [2-3](#)
- Botón Marcar [2-6](#)
- Botón Transferencia con consulta [2-10](#)
- Botón Transferencia directa [2-12](#)
- Botón Transferir [2-8](#)
- buzón voz
  - desviar llamadas [2-18](#)

---

### C

- cambiar posición de la barra de herramientas
  - Control de llamada [1-14](#)
- cerrar sesión en Cisco CallManager Attendant Console [1-24](#)
- Cisco CallManager Attendant Console
  - cuadro de diálogo Configuración [1-4](#)

Cuadro de diálogo Iniciar sesión **1-4**  
 desconectar **1-24**  
 directorio **6-1**  
 iniciar **1-20**  
 iniciar sesión **1-22**  
 interfaz (tabla) **1-3**  
 manejar llamadas **2-1**  
 salir **1-24**  
 usar la interfaz **1-2**  
 ventana **1-5**

Colgar, botón **2-5**

colgar llamadas **2-5**

columnas, reorganizar en la ventana  
     Directorio **6-4**

conectarse a una llamada **2-13**

configuración, ver y editar **3-3**

configuración de timbre de alerta sonoro  
     descripción **1-20**

contestar llamadas **2-2**

contextuales, menús **1-18**

Control de llamada  
     barra de herramientas  
         botones y tareas (tabla) **1-14**  
         descripción **1-14**  
     botones **1-14**  
     iconos **1-14**  
     posicionar barra de herramientas **1-14**  
     ventana  
         componentes **1-5**  
         descripción **4-1**

estado de llamada/línea **1-9**  
 realizar llamadas **4-2**  
 realizar tareas **4-2**

cuadro de diálogo Configuración **1-4**

Cuadro de diálogo Iniciar sesión **1-4**

---

## D

desconectar llamadas **2-5**

desviar llamadas al buzón de voz **2-18**

directorio  
     localizar nombres específicos **6-2**  
     ordenar **6-4**  
     usar entradas para tareas de control de  
         llamada (tabla) **6-4**  
     uso **6-1**

Directorio, ventana  
     descripción **1-8, 6-1**  
     estado de llamada/línea **1-9**  
     reorganizar columnas **6-4**

documentación  
     relacionada **xi**

documento  
     convenciones **xii**  
     destinatarios **x**  
     documentación relacionada **xi**  
     objetivo **ix**  
     organización **x**  
     prólogo **ix**

**E**

- Editar, menú [3-2](#)
- en espera
  - poner llamadas [2-3](#)
  - recuperar llamadas [2-4](#)
- en línea, trabajar [1-22](#)
- En línea/Fuera de línea, botón [1-22](#)
- entradas de marcación rápida
  - agregar [5-5](#)
  - editar [5-6](#)
  - eliminar [5-7](#)
- entradas de marcación rápida, realizar tareas de control de llamada (tabla) [5-8, 7-4](#)
- esquema de color en el menú Ver [3-5](#)
- esquema de ventanas predeterminado en el menú Ver [3-6](#)

**F**

- finalizar llamadas [2-5](#)
- fuera de línea, trabajar [1-22](#)

**G**

- grupos de marcación rápida
  - agregar [5-2](#)
  - cambiar nombre [5-3](#)
  - crear, editar, eliminar [3-3](#)
  - eliminar [5-4](#)
  - ordenar entradas [5-7](#)

**H**

- hacer llamadas [2-6](#)

**I**

- icono de primer plano [1-19](#)
- iconos
  - control de llamada [1-14](#)
  - primer plano [1-19](#)
- iniciar Cisco CallManager Attendant Console [1-20](#)
- iniciar sesión [1-22](#)
- iniciar sesión en Cisco CallManager Attendant Console [1-22](#)
- interfaz, CallManager Attendant Console, Cisco (tabla) [1-3](#)
- interfaz, usar [1-2](#)
- introducción [1-1](#)

**L**

- llamadas
  - aparcar [2-15](#)
  - conectar [2-13](#)
  - contestar [2-2](#)
  - desconectar (finalizar) [2-5](#)
  - desviar [2-18](#)
  - desviar llamadas al buzón de voz [2-18](#)
  - hacer llamadas [2-6](#)

manejar [2-1](#)  
poner llamadas en espera [2-3](#)  
recuperar llamadas en espera [2-4](#)  
revertir una llamada aparcada [2-17, 7-3](#)  
transferir [2-8](#)  
localizar un usuario [6-2](#)

---

## **M**

### Marcaciones rápidas (ventana)

agregar entradas de marcación rápida [5-5](#)  
agregar grupos de marcaciones rápidas [5-2](#)  
cambiar nombre de grupos de marcación rápida [5-3](#)  
descripción [1-7, 5-1, 7-1](#)  
editar entradas de marcación rápida [5-6](#)  
eliminar entradas de marcación rápida [5-7](#)  
eliminar grupos de marcación rápida [5-4](#)  
entradas de marcación rápida  
    realizar tareas de control de llamada (tabla) [5-8, 7-4](#)  
estado de llamada/línea [1-9](#)  
ordenar entradas de grupos de marcación rápida [5-7](#)

### Marcar dígitos, teclado [3-7](#)

marcar llamadas [2-6](#)

### menú

Acciones [3-6](#)  
Archivo [3-1](#)  
Ayuda [3-8](#)

Editar [3-2](#)

### Ver

descripción [3-3](#)  
esquema de color [3-5](#)  
esquema de ventanas predeterminado [3-6](#)  
tamaño del texto [3-4](#)

menús contextuales [1-18](#)

### menú Ver

descripción [3-3](#)  
esquema de color [3-5](#)  
esquema de ventanas predeterminado [3-6](#)  
tamaño del texto [3-4](#)  
método abreviado, teclas  
    crear y editar [3-2](#)  
    secuencia de teclas (tabla) [2-19](#)

---

## **N**

nombres,localización en un directorio [6-2](#)

---

## **O**

ordenar el directorio [6-4](#)

---

## **P**

predeterminado, esquema de ventana [3-6](#)

**R**

- realizar llamadas
  - desde la ventana Control de llamada [4-2](#)
  - métodos [2-6](#)
- recuperar una llamada aparcada [2-17, 7-3](#)

**S**

- salir de Cisco CallManager Attendant Console [1-24](#)

**T**

- tamaño del texto en el menú Ver [3-4](#)
- tareas de control de llamada, usar entradas de directorio (tabla) [6-4](#)
- teclado de marcación, descripción [1-19](#)
- teclas de método abreviado
  - crear y editar [3-2](#)
  - predeterminadas (tabla) [2-19](#)
- teclas predeterminadas de método abreviado (tabla) [2-19](#)
- transferencia con consulta [2-10](#)
- transferencia directa [2-12](#)
- transferencia no supervisada [2-8](#)
- transferir llamadas
  - directa [2-12](#)
  - transferencia con consulta [2-10](#)
  - transferencia no supervisada [2-8](#)

**V**

- ventana
  - Cisco CallManager Attendant Console [1-5](#)
  - Control de llamada [1-5, 4-1](#)
  - Directorio [1-8, 6-1](#)
  - esquema predeterminado [3-6](#)
  - Llamadas aparcadas [1-12](#)
  - Llamadas de difusión [1-7, 8-1](#)
  - Marcaciones rápidas [1-7](#)
  - Marcación rápida [5-1, 7-1](#)
- Ventana Llamadas aparcadas [1-12](#)
- Ventana Llamadas de difusión
  - descripción [8-1](#)
- Ventana Llamadas de difusión, descripción [1-7](#)

