

Preguntas frecuentes sobre CUAC: ¿Cuál es la diferencia entre las transferencias consultivas y las transferencias ciegas y por qué a veces fracasan las transferencias ciegas?

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cuál es la diferencia entre las transferencias de consulta y de ciego?](#)

[¿Por qué las transferencias ciegas a veces fallan?](#)

Introducción

Este documento describe la diferencia entre las transferencias de consulta y las transferencias ciegas en Cisco Unified Attendant Consoles (CUAC) y por qué las transferencias ciegas a veces fallan.

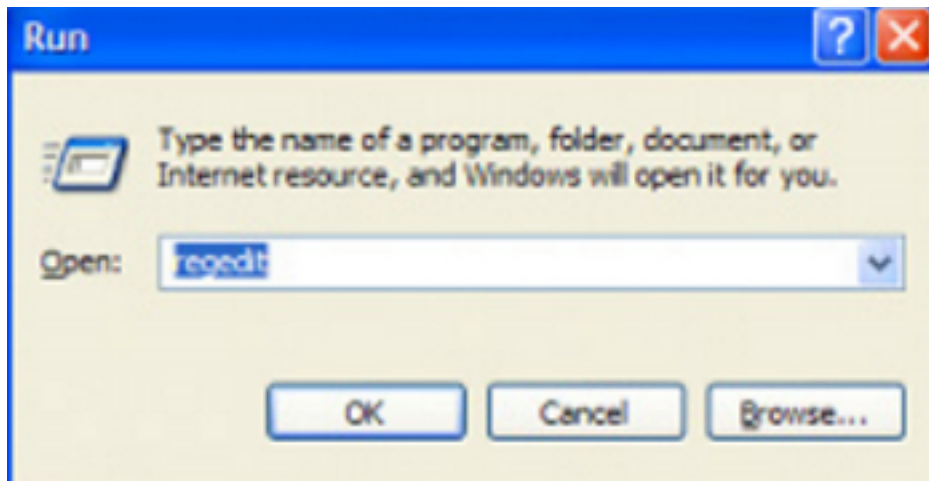
¿Cuál es la diferencia entre las transferencias de consulta y de ciego?

La diferencia entre las transferencias ciegas y de consulta es que, con una transferencia de consulta, el teléfono del operador inicia la transferencia. Con las transferencias ciegas, el puerto de integración de telefonía informática (CTI) (dispositivo de servicio) inicia la transferencia.

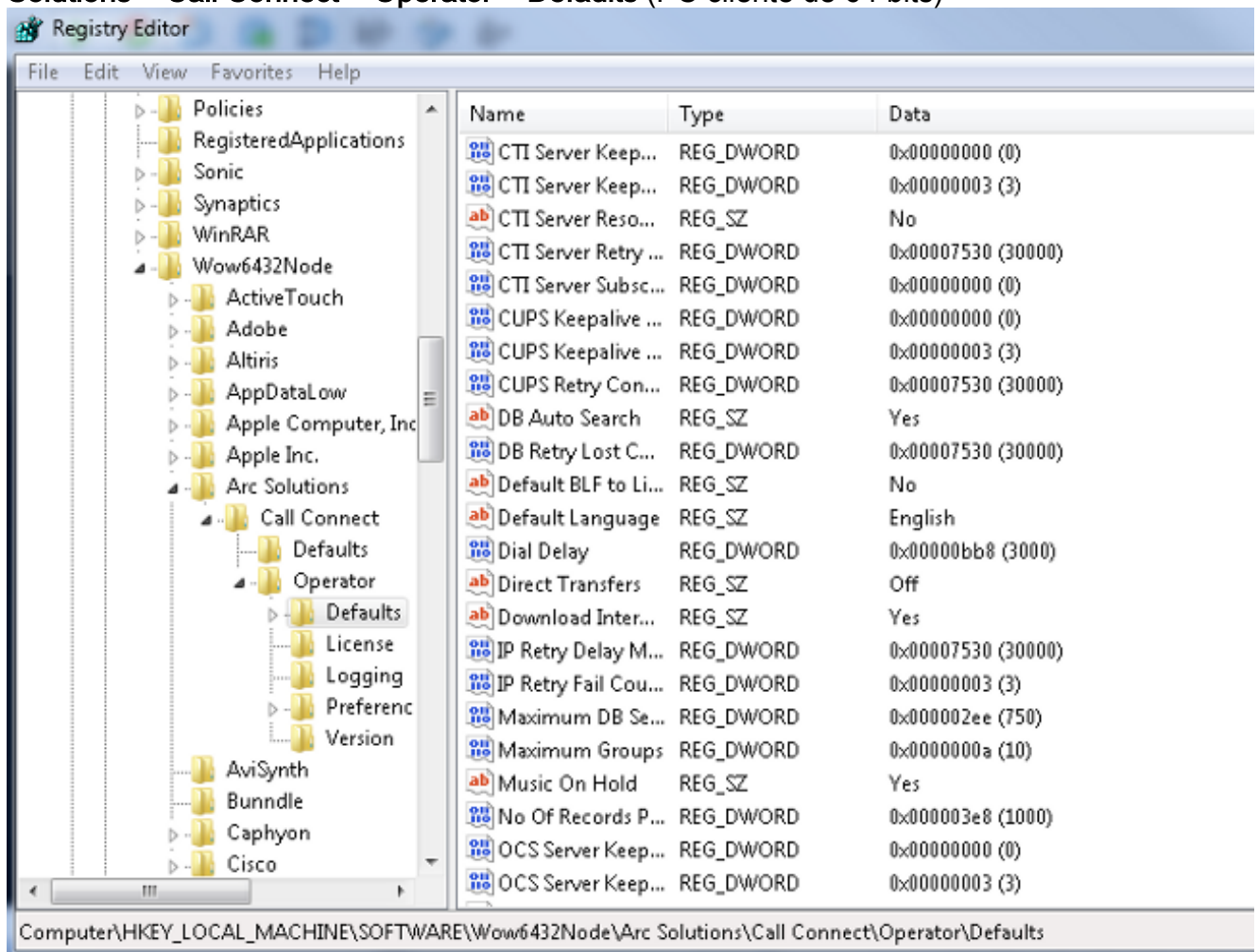
¿Por qué las transferencias ciegas a veces fallan?

Debido a las diferencias anteriormente mencionadas, cuando se intenta una transferencia ciega, el número de la parte que llama muestra la **extensión del puerto CTI**; sin embargo, el resultado esperado es que el número de la parte que llama muestra el **número de directorio del operador (DN)**. Además, la persona que llama escucha Music On Hold (MOH) en lugar de un timbre, y la transferencia no se completa. Para solucionar estos problemas, refiérase a la entrada **REGEDIT** del PC del operador y complete estos pasos:

1. Navegue hasta **Inicio > Ejecutar**, ingrese **REGEDIT** en la ventana Ejecutar y haga clic en **Aceptar**:



- Navegue hasta estas claves de registro: **HKLM > Software > Arc Solutions > Call Connect > Operator > Defaults** (PC cliente de 32 bits) **HKLM > Software > Wow6432Node > Arc Solutions > Call Connect > Operator > Defaults** (PC cliente de 64 bits)



- Cambie el valor de Transferencias directas en función de sus requisitos: **Todos:** Las transferencias directas se habilitan para todos los tipos de transferencia. **Desactivado** (valor predeterminado): Las transferencias directas están desactivadas. Se utiliza la cola de servicio (el puerto CTI inicia la transferencia). **Interno:** Esto habilita las transferencias directas a números internos desde el teléfono del operador y los números externos desde el puerto CTI. **Externa:** Esto habilita las transferencias directas a números externos desde el teléfono del operador y los números internos desde el puerto CTI.
- Cierre los registros, cierre la sesión desde CUAC Client y vuelva a iniciarla.