Guía del usuario del portal de atención automática de Cisco Unified Communications, versión 14

Primera publicación: 2021-03-16

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The following information is for FCC compliance of Class A devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class A digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference when the equipment is operated in a commercial environment. This equipment generates, uses, and can radiate radio-frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instruction manual, may cause harmful interference to radio communications. Operation of this equipment in a residential area is likely to cause harmful interference, in which case users will be required to correct the interference at their own expense.

The following information is for FCC compliance of Class B devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference in a residential installation. This equipment generates, uses and can radiate radio frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instructions, may cause harmful interference to radio communications. However, there is no guarantee that interference will not occur in a particular installation. If the equipment causes interference to radio or television reception, which can be determined by turning the equipment off and on, users are encouraged to try to correct the interference by using one or more of the following measures:

- Reorient or relocate the receiving antenna.
- Increase the separation between the equipment and receiver.
- Connect the equipment into an outlet on a circuit different from that to which the receiver is connected.
- Consult the dealer or an experienced radio/TV technician for help.

Modifications to this product not authorized by Cisco could void the FCC approval and negate your authority to operate the product.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2021 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1 **Información sobre el portal de atención automática de Cisco Unified Communications** 1

Descripción general del portal de atención automática 1

Conozca la interfaz del portal de atención automática 1

Teléfonos de la empresa y teléfonos adicionales 3

Botones e íconos del portal de atención automática 3

CAPÍTULO 2 **Introducción** 5

Inicie el portal de atención automática 5

Establezca el idioma de preferencia 6

Cambie el nombre de visualización del teléfono 6

Agregue sus teléfonos adicionales al portal de atención automática 6

Active el teléfono 7

Configure los servicios telefónicos 8

Cambie la contraseña del portal 8

Cambie el PIN de los servicios telefónicos 8

Programe una reunión mediante el uso del código de acceso 9

Descargue los complementos necesarios 9

Descargue el manual del usuario del teléfono 10

Cierre la sesión en el portal de atención automática 10

CAPÍTULO 3 **Configuración de la función de teléfono** 11

Cree números de marcación rápida 11

Establezca números de marcación rápida con pausas 12

Configure las notificaciones del buzón de voz 12

Establezca las preferencias del buzón de voz 13

Establezca el límite de tiempo del inicio de sesión para Extension Mobility 14

Guarde las llamadas recientes 14
Agregue personas a los contactos del teléfono 15
Desvíe las llamadas del teléfono 16
Gestione las llamadas de trabajo desde cualquier teléfono 18
Transfiera las llamadas de trabajo al teléfono personal 19

CAPÍTULO 4 **Mensaje instantáneo y estado de presencia** 21
Permita que otras personas sepan que está ocupado 21
Comparta su estado de trabajo 21

CAPÍTULO 1

Información sobre el portal de atención automática de Cisco Unified Communications

- Descripción general del portal de atención automática, en la página 1
- Conozca la interfaz del portal de atención automática, en la página 1
- Teléfonos de la empresa y teléfonos adicionales , en la página 3
- Botones e íconos del portal de atención automática, en la página 3

Descripción general del portal de atención automática

En este documento, se describe cómo utilizar el portal de atención automática de Unified Communications para personalizar y configurar las funciones y la configuración del teléfono. Puede utilizar el portal de atención automática para administrar la configuración del teléfono, como los números de marcación rápida, la configuración del timbre, las notificaciones del buzón de voz, el historial de llamadas, el desvío de llamadas y los contactos del teléfono.

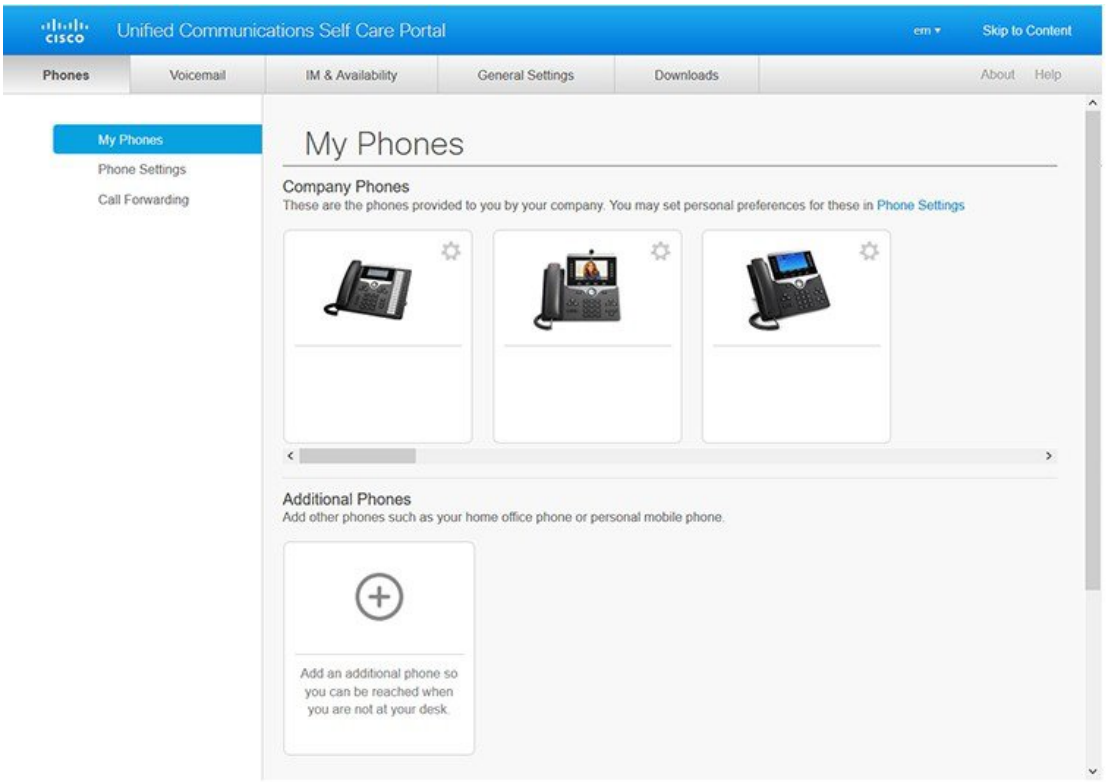
El administrador de red controla el acceso al portal de atención automática y le proporciona las credenciales de inicio de sesión. Solo puede configurar las funciones que sean compatibles con su teléfono o que el administrador haya puesto a su disposición. Por ejemplo, si el teléfono no es compatible con Do Not Disturb (No molestar), no podrá encontrar esa función en el portal de atención automática.

Conozca la interfaz del portal de atención automática

El portal de atención automática es una interfaz gráfica de usuario (GUI) basada en la web. Tiene una página principal con cinco pestañas: Phones (Teléfonos), Voicemail (Buzón de voz), IM & Availability (Mensajería instantánea y disponibilidad), General Settings (Configuración general) y Downloads (Descargas). Puede utilizar estas pestañas para configurar y personalizar las funciones del teléfono.

En la siguiente imagen, se muestra la página principal del portal de atención automática.

Figura 1: Interfaz de portal de atención automática



En la siguiente tabla, se enumeran las funciones de cada pestaña:

Pestañas	Función
Phones (Teléfonos)	Establezca los números de marcación rápida, la configuración del timbre, el historial de llamadas y la configuración del desvío de llamadas.
Correo de voz	Establezca la configuración del buzón de voz.
IM & Availability (Mensajería instantánea y disponibilidad)	Configure la mensajería instantánea y el estado de disponibilidad.
General Settings (Configuración general)	Configure o cambie la contraseña, el PIN, el código de acceso a la conferencia y el nombre de visualización.
Descargas	Descargue complementos para los teléfonos.

Teléfonos de la empresa y teléfonos adicionales

Existen dos tipos de teléfonos que puede agregar al portal de atención automática. Son los siguientes:

- Teléfonos de la empresa: teléfonos IP Cisco que proporciona la empresa. Puede configurar funciones para obtener una experiencia mejorada.
- Teléfonos adicionales: sus teléfonos personales o móviles. Puede agregar estos teléfonos al portal de atención automática y utilizarlo para gestionar las llamadas de trabajo. No puede configurar ninguna función en ellos.

Para ver estos teléfonos en el portal de atención automática, vaya a **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications)> **My Phones** (Mis teléfonos).

Botones e íconos del portal de atención automática

El portal de atención automática tiene botones e íconos para agregar, modificar o borrar la configuración del teléfono.

Ícono	Nombre	Descripción
	Add New (Agregar nuevo)	Agregue un elemento nuevo, como un teléfono nuevo, un servicio nuevo o un número de marcación rápida nuevo.
	Eliminar	Elimine un valor, una característica o una función.
	Edit Setting (Editar la configuración)	Edite una configuración existente.
	Linked (Vinculado)	Comparta una configuración actualizada con los demás teléfonos.
	Unlinked (No vinculado)	Deje de compartir una configuración actualizada con los demás teléfonos.
	Configuración	Edite una configuración del teléfono, actualice el nombre y la descripción del teléfono adicional, y descargue el manual del teléfono.

CAPÍTULO 2

Introducción

- Inicie el portal de atención automática, en la página 5
- Establezca el idioma de preferencia , en la página 6
- Cambie el nombre de visualización del teléfono , en la página 6
- Agregue sus teléfonos adicionales al portal de atención automática, en la página 6
- Active el teléfono, en la página 7
- Configure los servicios telefónicos , en la página 8
- Cambie la contraseña del portal, en la página 8
- Cambie el PIN de los servicios telefónicos , en la página 8
- Programe una reunión mediante el uso del código de acceso, en la página 9
- Descargue los complementos necesarios, en la página 9
- Descargue el manual del usuario del teléfono, en la página 10
- Cierre la sesión en el portal de atención automática, en la página 10

Inicie el portal de atención automática

Inicie el portal de atención automática para configurar y personalizar la configuración del teléfono.

Antes de empezar

Asegúrese de que el administrador de red haya habilitado el acceso a la atención automática y le haya proporcionado los siguientes detalles:

- La dirección URL del portal de atención automática
- Su nombre de usuario y contraseña

Procedimiento

Paso 1 Ingrese la URL del portal de atención automática en la barra de dirección del navegador web: por ejemplo, `https://<server_name:portnumber>/ucmuser`. Tenga en cuenta que el formato de la dirección puede variar en función de cómo el administrador configure el servidor.

Paso 2 Ingrese su nombre de usuario y contraseña, y haga clic en **Sign in** (Iniciar sesión).

Nota Los usuarios de Cisco Jabber pueden acceder al portal directamente desde la interfaz del cliente de Jabber si seleccionan la opción Self Care Portal (Portal de atención automática) en el menú Settings (Configuración).

Establezca el idioma de preferencia

De manera predeterminada, en el teléfono IP Cisco y las aplicaciones de Jabber, se muestra el contenido en inglés. Si se siente cómodo usando otro idioma que no sea el inglés, puede establecer ese idioma como el idioma de visualización.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **General Settings** (Configuración general) > **Language** (Idioma).

Paso 2 En la lista desplegable **Display Language** (Idioma de visualización), seleccione el idioma de preferencia y haga clic en **Save** (Guardar).

Cambie el nombre de visualización del teléfono

Puede modificar la descripción de cada uno de los teléfonos IP Cisco. Esto hace que todo sea más fácil si tiene varios teléfonos.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **My Phones** (Mis teléfonos).

Paso 2 Coloque el cursor sobre el nombre del teléfono, haga clic en el ícono Settings (Configuración) y seleccione **Edit** (Editar).

Paso 3 Ingrese el nombre nuevo del teléfono en el campo **Description** (Descripción) y, a continuación, haga clic en **Save** (Guardar).

Agregue sus teléfonos adicionales al portal de atención automática

Puede agregar sus teléfonos adicionales, como el teléfono móvil o el de oficina en casa, al portal de atención automática. Estos teléfonos le permiten gestionar las llamadas de trabajo cuando se encuentra lejos de su escritorio u oficina.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **My Phones** (Mis teléfonos).

Paso 2 Haga clic en el icono Add new (Agregar nuevo) ⊕.

Paso 3 Ingrese el número telefónico y la descripción en los campos correspondientes.

- Si desea habilitar el número único de contacto en el nuevo teléfono (para contestar las llamadas desde cualquier otro dispositivo o teléfono), marque la casilla de verificación **Enable Single Number Reach** (Habilitar el número único de contacto).
- Si agregó su teléfono móvil como el teléfono nuevo, marque la casilla de verificación **Enable Move to Mobile** (Habilitar la transferencia de llamadas al teléfono móvil).
- Si desea habilitar las funciones de Cisco Jabber en el teléfono nuevo, marque la casilla de verificación **Enable Extend and Connect** (Habilitar la extensión y la conexión).

Paso 4 Haga clic en **Save** (Guardar).

Active el teléfono

Debe activar el teléfono con un código de activación para poder utilizarlo. El administrador configura un código de activación de 16 dígitos. Este código de activación será válido durante una semana.

Nota Si el teléfono no está activo, verá el mensaje **Ready to Activate** (Listo para activarse) en el teléfono en el portal de atención automática.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **My Phones** (Mis teléfonos).

Paso 2 Seleccione el teléfono y haga clic en **View Activation Code** (Ver el código de activación).
En la ventana emergente Activation Code (Código de activación), se muestran el código de activación y el código de barras.

Paso 3 Utilice una de las opciones para activar el teléfono:

- Ingrese el código de activación de 16 dígitos en el teléfono nuevo.
- Si su teléfono tiene una cámara de video, puede utilizar la cámara para escanear el código de barras.

Paso 4 Haga clic en **Save** (Guardar).

Configure los servicios telefónicos

Puede agregar servicios telefónicos, como el directorio, los pronósticos meteorológicos o el buzón de voz visual, en el portal de atención automática, si sus teléfonos IP Cisco o sus aplicaciones de Jabber son compatibles con ellos.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **Phones Settings** (Configuración de los teléfonos) > **Services** (Servicios).

Paso 2 Seleccione el teléfono y haga clic en **Add New Services** (Agregar servicios nuevos).

Paso 3 Seleccione los servicios requeridos en la lista desplegable **Services** (Servicios), ingrese el nombre para mostrar en el campo **Display Name** (Nombre de visualización) y haga clic en **Save** (Guardar).

Cambie la contraseña del portal

Puede cambiar la contraseña en cualquier momento. Se recomienda cambiar la contraseña predeterminada para que el inicio de sesión permanezca seguro.

Nota Si olvidó la contraseña, no podrá generar una nueva. Para generar una contraseña nueva, póngase en contacto con el administrador de red.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **General Settings** (Configuración general) > **Client/Portal Password** (Contraseña del cliente/portal).

Paso 2 Ingrese la contraseña nueva en el campo **New password** (Contraseña nueva), vuelva a ingresarla en el campo **Confirm New Password** (Confirmar la contraseña nueva) y, luego, haga clic en **Save** (Guardar).

Cambie el PIN de los servicios telefónicos

Puede utilizar un PIN de los servicios telefónicos para configurar teléfonos nuevos, habilitar las llamadas de conferencia y utilizar la conexión móvil. En el PIN, se incluyen números sin espacios, letras ni caracteres especiales.

Nota El PIN que ingrese debe cumplir con la política de credenciales definida en Unified Communications Manager. Por ejemplo, si en la política de credenciales se especifica una longitud mínima del PIN de 7 dígitos, el PIN que ingrese debe tener al menos 7 dígitos y no puede superar los 128 dígitos. Si desea obtener más información, comuníquese con el administrador del sistema.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **General Settings** (Configuración general) > **Phone Services PIN** (PIN de los servicios telefónicos).

Paso 2 Ingrese el PIN en el campo **New Phone PIN** (PIN nuevo del teléfono), vuelva a ingresarlo en el campo **Confirm New Phone PIN** (Confirmar el PIN nuevo del teléfono) y, luego, haga clic en **Save** (Guardar).

Programe una reunión mediante el uso del código de acceso

Puede utilizar el portal de atención automática para programar una reunión con sus compañeros de trabajo. Si lo prefiere, puede utilizar un código de acceso para controlar quién asiste a la reunión. Un código de acceso es un número único de entre tres y diez dígitos, sin espacios, letras ni caracteres especiales.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **General Settings** (Configuración general) > **Conference** (Conferencia).

Paso 2 Ingrese el número de la reunión en el campo **Meeting Number** (Número de la reunión).

Paso 3 Ingrese el código de acceso en el campo **Attendees Access Code** (Código de acceso para los asistentes) y, a continuación, haga clic en **Save** (Guardar).

Descargue los complementos necesarios

Puede descargar los complementos disponibles si desea extender la funcionalidad del teléfono IP Cisco o la aplicación de Jabber.

Procedimiento

Paso 1 En Unified Communications Self Care Portal (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Downloads** (Descargas).

Paso 2 Seleccione el complemento que desea descargar y haga clic en el botón **Download** (Descargar).

Descargue el manual del usuario del teléfono

Puede descargar el manual del usuario del teléfono desde el portal de atención automática. Si descubre que no es la versión más reciente, vaya a cisco.com para descargar la versión más reciente.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **My Phones** (Mis teléfonos).

Paso 2 Coloque el cursor sobre el teléfono adicional, haga clic en el ícono Settings (Configuración) y seleccione **Download Manual** (Descargar manual).

Cierre la sesión en el portal de atención automática

Después de configurar y personalizar la configuración, puede cerrar la sesión del portal de atención automática. Antes de cerrar la sesión, asegúrese de haber guardado la configuración.

En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), haga clic en el nombre de visualización y seleccione **Sign Out** (Cerrar sesión). El nombre de visualización aparecerá en la esquina superior derecha de la página principal. Si no configuró el nombre de visualización, el ID de usuario aparecerá en la pantalla.

CAPÍTULO 3

Configuración de la función de teléfono

- Cree números de marcación rápida , en la página 11
- Configure las notificaciones del buzón de voz, en la página 12
- Establezca el límite de tiempo del inicio de sesión para Extension Mobility, en la página 14
- Guarde las llamadas recientes, en la página 14
- Agregue personas a los contactos del teléfono, en la página 15
- Desvíe las llamadas del teléfono, en la página 16
- Gestione las llamadas de trabajo desde cualquier teléfono , en la página 18
- Transfiera las llamadas de trabajo al teléfono personal, en la página 19

Cree números de marcación rápida

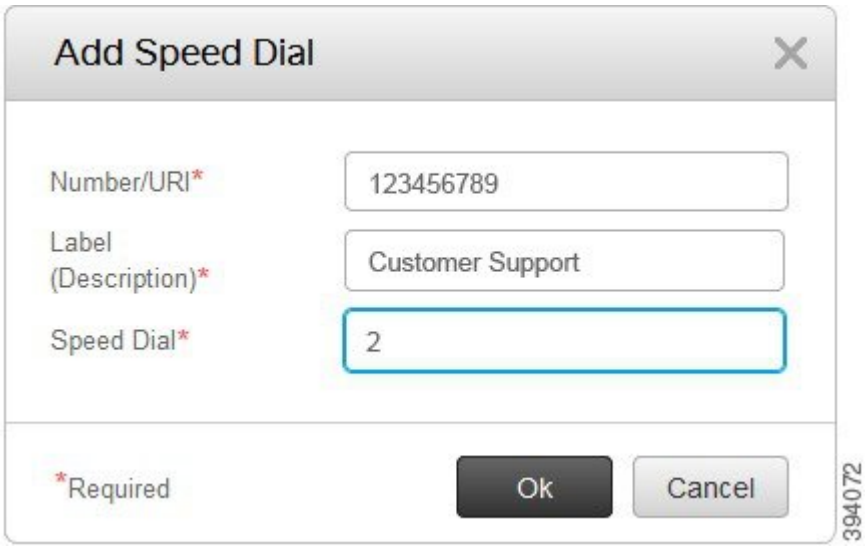
Puede crear números de marcación rápida para las personas a las que llama con frecuencia, de forma que pueda ponerse en contacto con ellos con solo presionar un botón. Puede configurar hasta 199 números de marcación rápida. Los números de marcación rápida que se configuran desde el teléfono IP Cisco no aparecen en el portal de atención automática.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **Phone Settings** (Configuración del teléfono) > **Speed Dial Numbers** (Números de marcación rápida).

Paso 2 Seleccione el teléfono y haga clic en **Add New Speed Dial** (Agregar un número de marcación rápida nuevo).

Paso 3 Ingrese los detalles obligatorios del campo, como el númeroo el URI, la etiqueta (descripción) y el número de marcación rápida, y haga clic en **OK** (Aceptar).



Establezca números de marcación rápida con pausas

Puede establecer pausas en un número de marcación rápida. Esto le permite realizar llamadas a los destinos que requieren un código de autorización forzada (FAC), un código de asunto de cliente (CMC), una pausa de marcación o dígitos adicionales (como una extensión de usuario, un código de acceso a la reunión o una contraseña del buzón de voz) sin tener que hacerlo de forma manual. Cuando presiona la marcación rápida, el teléfono establece una llamada y envía otros dígitos al destino junto con las pausas de marcación.

Para incluir pausas en un número de marcación rápida, debe especificar una coma (,) en la secuencia del número. Cada coma indica una pausa de dos segundos.

Por ejemplo, desea configurar un número de marcación rápida en el que se incluyan códigos como el código de autorización forzada (FAC) y el código de asunto de cliente (CMC), seguidos de las ventanas emergentes de IVR, en el que suceda lo siguiente:

- El número al que se llama es 91886543.
- El código FAC es 8787.
- El código CMC es 5656.
- La respuesta de IVR es 987989#. Debe ingresar esta respuesta cuatro segundos luego de que la llamada se conecte.

En este caso, puede establecer **91886543,8787,5656,987989#** como el número de marcación rápida.

Configure las notificaciones del buzón de voz

Recibirá una notificación cuando una persona deje un mensaje en el teléfono. Las opciones de notificación son la luz de mensaje en espera, la ventana emergente en pantalla y el tono intermitente. Puede configurar opciones de notificación iguales o diferentes para los mensajes.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **Phone Settings** (Configuración del teléfono) > **Voicemail Notification Settings** (Configuración de las notificaciones del buzón de voz).

Paso 2 Seleccione el número telefónico y marque cualquiera de las casillas de verificación de las opciones de notificaciones para habilitarlas.

- Turn on message waiting light (Activar luz de mensaje en espera): una luz roja cerca del botón del ícono de mensaje parpadeará en la pantalla del teléfono cuando reciba un mensaje en el buzón de voz.
- Display screen prompt (Mostrar ventana emergente en pantalla): un ícono de buzón de voz aparecerá en la pantalla del teléfono cuando reciba un mensaje en el buzón de voz.
- Play stutter tone when on a call (Reproducir el tono intermitente cuando se encuentre en una llamada): escuchará un tono de llamada cuando atienda el teléfono o cuando se encuentre en una llamada. El tono de marcación indica que hay un mensaje en el buzón de voz.

Paso 3 Haga clic en **Save** (Guardar).

Establezca las preferencias del buzón de voz

Puede establecer las preferencias del buzón de voz, como el dispositivo en el que desea configurarlo o el idioma de preferencia, y demás.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Voicemail** (Buzón de voz).

Paso 2 Haga clic en **Dial Voicemail Preferences IVR** (Marcar al IVR de las preferencias del buzón de voz).
El marcador web de Cisco llama al IVR de las preferencias del buzón de voz, en el que puede configurar las preferencias del buzón de voz de los teléfonos.

Establezca el límite de tiempo del inicio de sesión para Extension Mobility

Cisco Extension Mobility le permite utilizar distintos teléfonos IP Cisco como su propio teléfono y personalizar la configuración y la marcación rápida mediante un sencillo proceso de inicio de sesión. Puede configurar un límite de tiempo para este proceso de inicio de sesión.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **General Settings** (Configuración general) > **Extension Mobility**.

- Si desea conservar el límite de tiempo máximo predeterminado de inicio de sesión, haga clic en el botón de selección **Use system default Maximum Login Time** (Utilizar valor de tiempo máximo predeterminado de inicio de sesión del sistema).
- Si no desea establecer un límite de tiempo máximo de inicio de sesión, haga clic en el botón de selección **No Maximum Login Time** (Sin tiempo máximo de inicio de sesión).
- Si desea personalizar el límite de tiempo de inicio de sesión, haga clic en el botón de selección **Automatically log me out** (Cerrar sesión de forma automática), ingrese las horas y los minutos en los campos correspondientes.

Paso 2 Haga clic en **Save** (Guardar).

Guarde las llamadas recientes

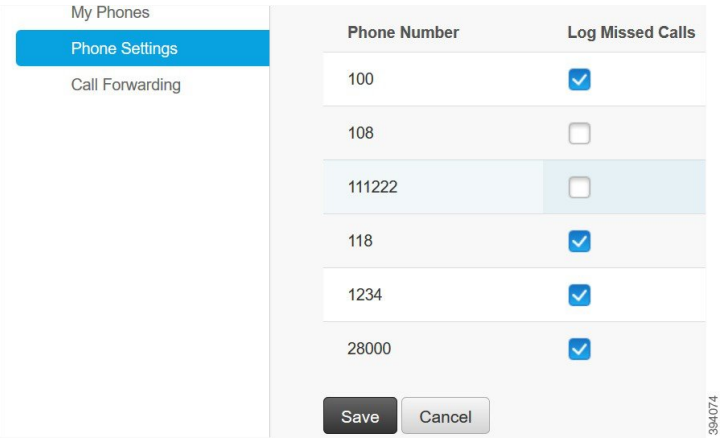
Si no llegó a contestar alguna de las llamadas entrantes recientes y desea consultar quién lo llamó recientemente, puede ir al historial de llamadas y visualizarlas.

Nota De forma predeterminada, todas las llamadas perdidas se guardan en el historial de llamadas. Si no desea guardar las llamadas perdidas recientes, desmarque la casilla de verificación **Log Missed Calls** (Registrar las llamadas perdidas).

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **Phone Settings** (Configuración del teléfono) > **Call History** (Historial de llamadas).

Paso 2 Seleccione el número telefónico y marque la casilla de verificación **Log Missed Calls** (Registrar las llamadas perdidas).



Paso 3 Haga clic en **Save** (Guardar).

Agregue personas a los contactos del teléfono

Puede guardar el número telefónico y la dirección de correo electrónico de su compañero de trabajo en la lista de contactos. En el teléfono, puede navegar hasta el número de su compañero de trabajo o buscarlo, y realizar llamadas directamente sin tener que ingresar el número en cada ocasión.

Nota La lista de contactos es única en cada teléfono. No puede compartir la lista de contactos con sus demás teléfonos.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **Phone Setting** (Configuración del teléfono) > **Phone Contacts** (Contactos del teléfono).

Paso 2 Haga clic en **Create New Contact** (Crear contacto nuevo).

Paso 3 Ingrese los detalles obligatorios del campo en **Contact Information** (Información del contacto) y **Contact Methods** (Métodos del contacto) y, a continuación, haga clic en **Save** (Guardar).

Nota Puede hacer clic en el ícono Edit (Editar) para modificar el nombre del contacto o en el ícono Delete (Borrar) para quitar el nombre del contacto de la lista del teléfono.

Desvíe las llamadas del teléfono

Cuando se encuentre lejos de su teléfono o de su escritorio, puede desviar las llamadas de su teléfono IP Cisco a otro teléfono o a una cuenta del buzón de voz.

Call Forward All (CFA, Desviar todas las llamadas) permite que el usuario de un teléfono desvíe todas las llamadas a un número de directorio. Puede configurar CFA para las llamadas internas y externas, y puede desviar las llamadas a un sistema de buzón de voz o a un número de destino marcado mediante la configuración del espacio de búsqueda de llamadas (CSS). incluye un campo secundario de configuración del espacio de búsqueda de llamadas para CFA. El CSS secundario para CFA se combina con el CSS existente para CFA con el fin de permitir la compatibilidad de la configuración alternativa del sistema de CSS. Cuando usted activa CFA, solo se utilizan los CSS principal y secundario para CFA con el fin de validar el destino de CFA y redirigir la llamada a este destino. Si estos campos están vacíos, se utiliza el CSS nulo. Solo se utilizan los campos de CSS que se configuraron en el CSS principal para CFA y el CSS secundario para los campos de CFA. Si se activa CFA desde el teléfono, el destino de CFA se valida mediante el uso del CSS para CFA y el CSS secundario para CFA. El destino de CFA se escribe en la base de datos. Cuando se activa una función CFA, el destino de CFA siempre se valida con el CSS para CFA y el CSS secundario para CFA.

Evita la activación de CFA en el teléfono cuando se identifica un bucle de CFA. Por ejemplo, identifica un bucle de desvío de llamadas cuando el usuario presiona la tecla programable CFwdALL (Desviar todas las llamadas) en el teléfono con el número de directorio 1000 e ingresa 1001 como el destino de CFA. 1001 desvía todas las llamadas al número de directorio 1002, que desvió todas las llamadas al número de directorio 1003, que desvió todas las llamadas a 1000. En este caso, identifica que se produjo un bucle y evita la activación de CFA en el teléfono con el número de directorio 1000.

Consejo Si el mismo número de directorio se encuentra en particiones diferentes, por ejemplo, si el número de directorio 1000 existe en las particiones 1 y 2, permite la activación de CFA en el teléfono.

Los bucles de CFA no afectan el procesamiento de las llamadas, ya que admite la interrupción del bucle de CFA. Esto garantiza que, si se identifica un bucle de CFA, la llamada pase por toda la cadena de desvío, interrumpa el bucle de Call Forward All (Desviar todas las llamadas) y el bucle se complete como se espera, incluso si se configuran CFNA, CFB u otras opciones de reenvío en conjunto con CFA para uno de los números de directorio de la cadena de desvío.

Por ejemplo, el usuario del teléfono con el número de directorio 1000 desvía todas las llamadas al número de directorio 1001, que desvió todas las llamadas al número de directorio 1002, que desvió todas las llamadas al número de directorio 1000, lo cual crea un bucle de CFA. Además, el número de directorio 1002 configuró CFNA en el número de directorio 1004. El usuario del teléfono con el número de directorio 1003 llama al número de directorio 1000, que se desvía a 1001, que se desvía a 1002. identifica un bucle de CFA y la llamada, que interrumpe el bucle, intenta conectarse al número de directorio 1002. Si el temporizador de No Answer Ring Duration (Duración del timbre sin respuesta) finaliza antes de que el usuario del teléfono con el número de directorio 1002 responda a la llamada, desviará la llamada al número de directorio 1004.

En el caso de una única llamada, puede identificar varios bucles de CFA e intentar conectarse a la llamada luego de que se identifique cada bucle.

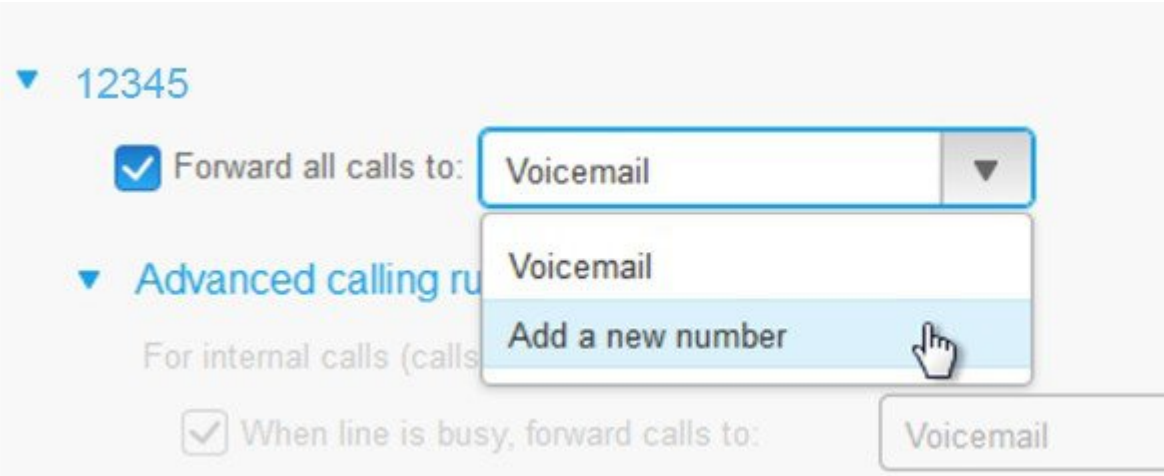
Nota El desvío no funciona en el portal de atención automática, a menos que **CSS** ya esté configurado de forma adecuada para llegar a este número desde la página web de la línea, y se muestra siempre el mensaje "forwarded to ###" (se desvió a ###).

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **Call Forwarding** (Desvío de llamadas).

Paso 2 Seleccione su número telefónico y haga lo siguiente:

- Para desviar las llamadas a una cuenta del buzón de voz, marque la casilla de verificación **Forward all calls to:** (Desviar todas las llamadas a:) y seleccione **Voicemail** (Buzón de voz) en la lista desplegable.



- Para desviar las llamadas a otro número de teléfono, marque la casilla de verificación **Forward all calls to:** (Desviar todas las llamadas a:), seleccione **Add a new number** (Agregar un número nuevo) en la lista desplegable e ingrese el número de teléfono en el cuadro de texto.

Paso 3 Para desviar las llamadas internas o externas, haga clic en **Advanced calling rules** (Reglas avanzadas de llamada), seleccione **Voicemail** (Buzón de voz) o **Add a new number** (Agregar un número nuevo) en la lista desplegable y, a continuación, haga clic en **Save** (Guardar).

Nota Para borrar o quitar una configuración de Call Forwarding (Desvío de llamadas), haga lo siguiente:

- Para borrar la configuración de Call Forward All (Desviar todas las llamadas), desmarque la casilla de verificación **Forward all calls to:** (Desviar todas las llamadas a:) y haga clic en **Save** (Guardar).
- Para borrar una configuración Advanced call forwarding (Desvío de llamadas avanzado), expanda el área de **Advanced calling rules** (Reglas de llamada avanzadas), desmarque la casilla de verificación de la configuración que desea borrar y haga clic en **Save** (Guardar).

Gestione las llamadas de trabajo desde cualquier teléfono

Puede contestar las llamadas de trabajo en su teléfono móvil personal o en su teléfono de oficina en casa. Puede agregarlos como teléfonos adicionales en el portal de atención automática. Si alguien llama al teléfono de la empresa, la llamada también sonará en los teléfonos adicionales.

También puede establecer el intervalo de tiempo durante el cual desea que alguien se ponga en contacto con usted a través de los teléfonos.

Procedimiento

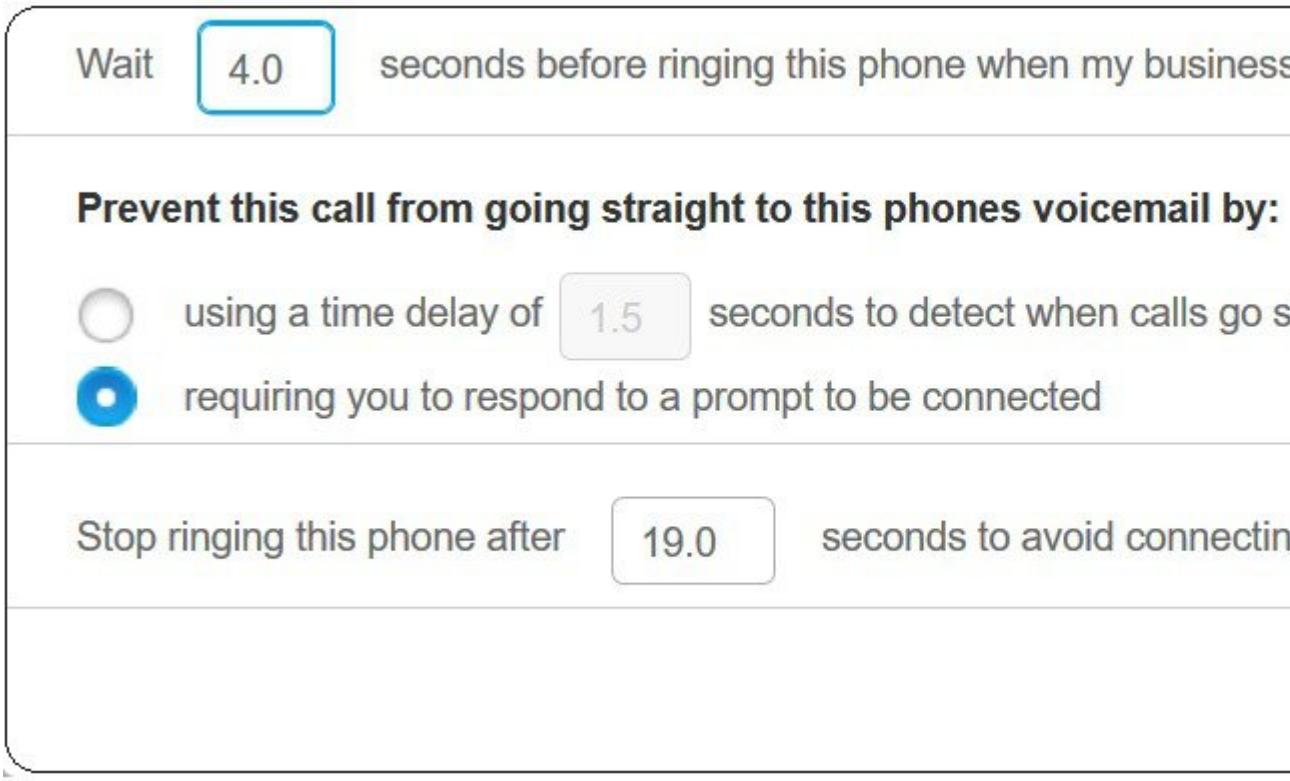
Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **My Phones** (Mis teléfonos).

Paso 2 Haga clic en el icono Add new (Agregar nuevo) ⊕.

Paso 3 Ingrese el número telefónico y la descripción en los campos correspondientes.

Paso 4 Marque la casilla de verificación **Enable Single Numbre Reach** (Habilitar el número único de contacto) y la casilla de verificación **Enable Move to Mobile** (Habilitar la función para transferir la llamada al teléfono).

Paso 5 Haga clic en **Advanced call timing** (Tiempo avanzado de las llamadas) y seleccione cualquiera de las opciones si desea establecer un intervalo de tiempo para la transferencia de llamadas.



- **Wait ( ) seconds before ringing this phone when my business line is dialed** (Espere ( ) segundos antes de llamar a este teléfono cuando se marca a la línea de la empresa): permite establecer el intervalo de

tiempo luego del que el teléfono de escritorio sonará antes de intentar ponerse en contacto con usted a través del número nuevo.

- **Prevent this call from going straight to this phones voice mail by (Evite que la llamada se dirija directamente al buzón de voz de este teléfono de la siguiente forma)**
  - **Using a time delay of ( )seconds to detect when calls go straight to voicemail** (Utilizar un intervalo de tiempo de ( ) segundos para detectar cuando las llamadas se dirigen directamente al correo de voz): le permite establecer un intervalo de tiempo antes de permitir que la llamada se dirija al correo de voz del teléfono.
  - **Requiring you to respond to a prompt to be connected** (Solicitarme que responda a un mensaje para estar conectado): su llamada se encuentra en espera y se le solicita que ingrese un dígito en el teléfono para contestar la llamada, en lugar de enviarla al correo de voz del teléfono.
- **Stop ringing this phone after ( ) seconds to avoid connecting to this phones voicemail** (Detener la llamada a este teléfono después de ( ) segundos para evitar conectarse con el correo de voz de este teléfono): permite establecer un intervalo de tiempo de llamada para que su teléfono deje de sonar, de modo que las llamadas no se transfieran al buzón de voz del teléfono.

Paso 6 Haga clic en **Save** (Guardar).

Transfiera las llamadas de trabajo al teléfono personal

Puede utilizar el teléfono móvil para gestionar las llamadas asociadas con el número de su teléfono de escritorio. Estos teléfonos móviles se agregan como teléfonos adicionales en el portal de atención automática. Esto le permite asistir a las llamadas de trabajo cuando se encuentra lejos de su escritorio.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **Phones** (Teléfonos) > **My Phones** (Mis teléfonos).

Paso 2 Coloque el cursor sobre el teléfono adicional, haga clic en el ícono Settings (Configuración) y seleccione **Edit** (Editar).

Paso 3 En el cuadro de diálogo **Edit Additional Phone** (Editar el teléfono adicional), marque la casilla de verificación **Enable Move To Mobile** (Habilitar la transferencia de llamadas al teléfono móvil) y, a continuación, haga clic en **Save** (Guardar).

CAPÍTULO 4

Mensaje instantáneo y estado de presencia

- Permita que otras personas sepan que está ocupado, en la página 21
- Comparta su estado de trabajo, en la página 21

Permita que otras personas sepan que está ocupado

Cuando esté ocupado trabajando y no desee recibir ninguna llamada, configure su estado como Do Not Disturb (No molestar). El teléfono no sonará cuando otras personas intenten marcar su número.

Nota Solo puede establecer el estado de Do Not Disturb (No molestar) en los teléfonos que proporciona la empresa.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **IM & Availability** (Mensajería instantánea y disponibilidad) > **Do Not Disturb** (No molestar).

Paso 2 Marque la casilla de verificación **Turn on** (Activar) y haga clic en **Save** (Guardar).

Comparta su estado de trabajo

Puede activar la mensajería instantánea y el estado de presencia para que los compañeros de trabajo sepan cuál es su estado de trabajo. Por ejemplo, se mostrará el estado correspondiente, ya sea que esté ausente, en línea, fuera de línea o en una reunión.

Procedimiento

Paso 1 En **Unified Communications Self Care Portal** (Portal de atención automática de Unified Communications), seleccione **IM & Availability** (Mensajería instantánea y disponibilidad) > **Status Policy** (Política de estado).

Paso 2 Marque la casilla de verificación **Automatically update status when there is a meeting on my calendar** (Actualizar el estado de forma automática cuando haya una reunión en mi calendario) y haga clic en **Status Policy** (Política de estado) y en **Save** (Guardar).