



Guía del usuario de Cisco IP Manager Assistant

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-6603-01



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 comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study son marcas de servicios 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 IP Manager Assistant

Copyright © 2004, Cisco Systems, Inc.

Reservados todos los derechos.



Prólogo vii

Descripción general vii

Organización ix

Uso de la ayuda en línea x

Documentación relacionada x

Obtención de documentación xi

Cisco.com xi

Solicitud de documentación xii

Comentarios sobre la documentación xii

Obtención de asistencia técnica xiii

Sitio Web del TAC de Cisco xiii

Apertura de casos TAC xiii

Definiciones de prioridad en casos TAC xiv

Obtención de publicaciones e información adicional xv

CAPÍTULO 1

Introducción a Cisco IPMA 1-1

Descripción de los modos de línea compartida y línea proxy 1-1

Uso de Cisco IPMA en modo de línea compartida 1-2

Uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy 1-3

Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe 1-4

Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console 1-5

CAPÍTULO 2

Introducción a la utilización de Cisco IPMA Assistant Console 2-1

- Introducción a la utilización de Assistant Console 2-2
- Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console 2-3
- Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console 2-4
- Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún jefe 2-4
- Procedimiento para desplazarse por la consola 2-5
 - Uso de la barra de menús 2-6
 - Uso de los botones de control de llamada 2-6
 - Uso del panel Mis Llamadas 2-10
 - Uso del panel Mis jefes 2-11
 - Uso de la función Marcaciones rápidas 2-14
 - Uso del directorio 2-16
 - Uso de la barra de estado 2-17
 - Ajuste del diseño de la consola 2-18
 - Visualización de la configuración administrativa 2-18
 - Configuración de preferencias 2-19
- Procedimiento para utilizar la consola mediante el mouse y el teclado 2-19
- Uso de la función de intercomunicación desde la consola 2-20
- Uso de teclas de método abreviado 2-21
- Forma de utilización de Cisco IPMA conjuntamente con su jefe 2-22

CAPÍTULO 3

Uso de Assistant Console para manejar Llamadas 3-1

- Procedimiento para realizar una llamada 3-2
- Procedimiento para contestar una llamada 3-3
- Procedimiento para finalizar una llamada 3-3
- Procedimiento para poner una llamada en espera 3-4
- Procedimiento para quitar el estado Espera de una llamada 3-4
- Procedimiento para transferir una llamada 3-5
- Procedimiento para configurar una conferencia 3-7

Procedimiento para desviar una llamada a otro número 3-8

Uso del desvío inmediato 3-8

Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato 3-9

Procedimiento para enviar llamadas a un servicio de mensajería de voz 3-10

CAPÍTULO 4

Para secretarías: Uso de Cisco IPMA en su teléfono 4-1

Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono 4-1

Personalización de la función Timbre distintivo 4-2

Uso de la función de intercomunicación desde su teléfono 4-3

CAPÍTULO 5

Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea compartida 5-1

Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager 5-2

Procedimiento para desviar y transferir llamadas 5-3

Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número 5-3

Procedimiento para transferir una llamada a un servicio de mensajería de voz 5-4

Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria 5-4

Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono 5-5

CAPÍTULO 6

Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea Proxy 6-1

Introducción (para jefes) 6-2

Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager 6-3

Selección de secretaria 6-3

Uso de la ventana de estado 6-4

Uso del menú Cisco IPMA en el teléfono 6-8

Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas	6-9
Procedimiento para interceptar una llamada que esté sonando en el teléfono de la secretaria	6-9
Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número	6-10
Procedimiento para desviar todas las llamadas a otro número	6-11
Procedimiento para transferir una llamada a un servicio de mensajería de voz	6-12
Uso de la filtración de llamadas	6-13
Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria	6-15
Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono	6-16

CAPÍTULO 7

Procedimiento para configurar las funciones del jefe 7-1

Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe	7-2
Para jefes: Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe	7-2
Para secretarias: Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe	7-3
Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe	7-4
Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe	7-5
Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe	7-6

**ÍNDICE
ALFABÉTICO**



Prólogo

En este prólogo se describe quién debe leer este documento y las convenciones que se utilizan en éste.

En él se tratan los siguientes temas:

- [Descripción general, página vii](#)
- [Organización, página ix](#)
- [Uso de la ayuda en línea, página x](#)
- [Documentación relacionada, página x](#)
- [Obtención de documentación, página xi](#)
- [Obtención de asistencia técnica, página xiii](#)

Descripción general

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) es una función que mejora las prestaciones del sistema de telefonía permitiendo a jefes y secretarías colaborar de forma más eficaz. En la Guía del usuario de Cisco IP Manager Assistant se ofrecen instrucciones y ejemplos que le ayudarán a utilizar la función Cisco IPMA.

Todos los usuarios de Cisco IPMA deben leer este documento. Entre estos usuarios se incluyen tanto jefes como secretarías.

Jefes

Los *jefes* en Cisco IPMA son usuarios cuyas llamadas entrantes se interceptan y redirigen a una secretaria. Los jefes suelen contar con la ayuda de, al menos, una secretaria.

Los jefes pueden utilizar Cisco IPMA directamente en sus teléfonos IP de Cisco. No obstante, los jefes pueden configurar las funciones desde la ventana Configuración del jefe, o bien solicitar a las secretarias que configuren sus preferencias por ellos.

Para obtener más detalles, consulte el [apartado “Procedimiento para configurar las funciones del jefe” en la página 7-1](#).

Secretarias

Las *secretarias* en Cisco IPMA son usuarios que manejan llamadas en nombre de un jefe.

Según el modo en que esté configurada y se utilice esta función, Cisco IPMA puede interceptar automática o manualmente las llamadas entrantes que se dirijan en principio a un jefe y las redirige a un destino diferente, que puede ser la secretaria del jefe. Las secretarias pueden contestar, transferir, desviar o manejar de cualquier otro modo las llamadas que Cisco IPMA les redirija.

Cada secretaria puede admitir como máximo 33 jefes.

Las secretarias pueden tener acceso a la mayoría de las funciones de Cisco IPMA desde sus equipos, mediante una aplicación llamada Assistant Console.

Las secretarias pueden utilizar esta aplicación para:

- Realizar llamadas, contestarlas, ponerlas en espera, finalizarlas, desviarlas o agregar participantes a una llamada de conferencia.
- Controlar la actividad de llamadas y estado de las funciones del jefe.
- Activar o desactivar las funciones del jefe.
- Configurar las funciones del jefe.

Organización

En la [Tabla 1](#) se ofrece una descripción general de la organización de esta guía.

Tabla 1 **Organización de la Guía del usuario de Cisco IP Manager Assistant**

Apartado	Descripción
Capítulo 1, “Introducción a Cisco IPMA”	Describe Cisco IPMA en modo de línea compartida, en modo de línea proxy y la manera de identificar el modo Cisco IPMA que se está usando.
Capítulo 2, “Introducción a la utilización de Cisco IPMA Assistant Console”	Proporciona a las secretarias una completa descripción general de la aplicación Assistant Console.
Capítulo 3, “Uso de Assistant Console para manejar llamadas”	Ofrece a las secretarias instrucciones basadas en tareas para utilizar Assistant Console para manejar y controlar llamadas y funciones correspondientes a un número de jefes que oscila entre uno y cinco.
Capítulo 4, “Para secretarias: Uso de Cisco IPMA en su teléfono”	Describe el uso de los timbres distintivos, las teclas programadas y la función de intercomunicación en el teléfono IP de Cisco de la secretaria.
Capítulo 5, “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea compartida”	Describe la forma de utilizar las funciones de Cisco IPMA en modo de línea compartida.
Capítulo 6, “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea Proxy”	Describe el uso del menú de Cisco IPMA, las teclas programadas y la ventana de estado en el teléfono IP de Cisco del jefe para manejar llamadas y controlar así la actividad de llamadas de una secretaria en modo de línea proxy.
Capítulo 7, “Procedimiento para configurar las funciones del jefe”	Describe cómo pueden los jefes y secretarias personalizar las funciones del jefe mediante la ventana Configuración del jefe.

Uso de la ayuda en línea

El sistema de ayuda en línea de Cisco IPMA ofrece ayuda basada en tareas y relacionada con el contexto desde la mayoría de las ventanas de la interfaz del usuario de Cisco IPMA.

Para tener acceso a la ayuda en línea, haga clic en el botón **?**, o bien en **Ayuda** en la barra de menús, que se encuentra a lo largo de la parte superior de la consola.

Una vez que haya abierto la ventana de ayuda, puede hacer clic en **Buscar**, en la barra de herramientas, para realizar una búsqueda por palabras clave en toda la *Guía del usuario de Cisco IP Manager Assistant*. Haga clic en **Ver PDF** para obtener una copia del documento que podrá imprimir si lo desea.



Nota

- Tenga en cuenta que la función Buscar no funciona en algunas versiones de la ayuda en línea.
- Es necesario que tenga instalado Adobe Acrobat, bien como una aplicación independiente o bien como un complemento del explorador, para poder ver una copia en formato PDF de este documento.

Documentación relacionada

Para obtener más información, consulte los siguientes documentos:

- *Referencia rápida Para administradores Cisco IP Manager Assistant*: Esta tarjeta contiene instrucciones básicas para los jefes de Cisco IPMA. Consulte la dirección http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipma/quickref/4_0/ipmaqrc.pdf
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series (Guía rápida de las series 7960 y 7940 del teléfono IP de Cisco)*: En este documento se incluye información básica sobre la instalación y las funciones y se incluye en la caja de cada teléfono.
- *Guía del usuario de las series 7960 y 7940 del teléfono IP de Cisco*: En esta guía se incluye información completa para el usuario. Consulte la dirección http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/user/index.htm

- *Teléfono IP Cisco 7960/7940 Referencia rápida*: Esta tarjeta contiene instrucciones básicas. Consulte la dirección http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/ipwalpdf.pdf
- *Cisco IP Phone 7914 Expansion Module Quick Start Guide (Guía rápida de aproximación al módulo de expansión del teléfono IP de Cisco 7914)*: Esta guía contiene información sobre la instalación y las funciones y se incluye en la caja de cada módulo de expansión del teléfono IP de Cisco 7914.

Obtención de documentación

La documentación y literatura adicional de Cisco están disponibles en [cisco.com](http://www.cisco.com). Cisco también proporciona varias formas de obtener 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

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

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 con la herramienta Ordering:

<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 Norteamérica.

Comentarios sobre la documentación

Puede enviar comentarios por correo electrónico relativos a la documentación técnica 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
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883, EE.UU.

Le agradeceremos todos sus comentarios.

Obtención de asistencia técnica

Para aquellos clientes, socios y distribuidores que dispongan de contratos de servicio Cisco válidos, el sitio Web del Centro de asistencia técnica (TAC) proporciona servicios de asistencia técnica 24 horas al día que han sido ya galardonados; la asistencia es tanto en línea como telefónica. Cisco.com concibe el sitio Web Cisco TAC como punto de partida en línea para la recepción de asistencia técnica. Si no dispone de un contrato de servicio Cisco válido, póngase en contacto con su distribuidor.

Sitio Web del TAC de Cisco

El sitio Web del TAC de Cisco proporciona documentos en línea y herramientas para la resolución de problemas y para solucionar las cuestiones técnicas con las tecnologías y los productos de Cisco. El sitio Web Cisco TAC está disponible 24 horas al día, 365 días al año. Puede acceder al sitio Web de Cisco TAC en esta dirección:

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

Para acceder a todas las herramientas del sitio Web TAC de Cisco es preciso contar con un ID de usuario y una contraseña. En caso de que disponga de un contrato de servicios válido pero no tenga asignados un ID de conexión ni una contraseña, regístrese en la siguiente dirección URL:

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

Apertura de casos TAC

La herramienta TAC Open Case (Abrir caso TAC) es la forma más rápida de abrir casos P3 y P4. (Los casos P3 y P4 son aquellos en los que la funcionalidad de la red está algo dañada o aquellos para los cuales es precisa información sobre un producto). Una vez descrita su situación, la herramienta TAC Open Case recomendará automáticamente los recursos que deben utilizarse para obtener una solución inmediata. Si no resuelve su problema con los recursos recomendados, se asignará su caso a un técnico de Cisco TAC. Podrá encontrar la herramienta TAC Case Open en esta dirección:

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

Con casos P1 o P2 (son aquellos en los que la red de producción no funciona o su rendimiento está muy afectado) o, si no cuenta con acceso a Internet, póngase en contacto con Cisco TAC por teléfono. Se asignan en el acto técnicos Cisco TAC a estos casos para contribuir a que su actividad empresarial se desarrolle sin problemas.

Para abrir un caso por teléfono, utilice uno de estos números:

Asia-Pacífico: +61 2 8446 7411 (Australia: +1 800 805 227)

EMEA: +32 2 704 55 55

EE.UU.: +1 800 553-2447

Si desea una lista completa con direcciones de contacto de Cisco TAC, diríjase a la siguiente dirección URL:

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Definiciones de prioridad en casos TAC

Para asegurarse de que se informe de todos los casos con formato estándar, Cisco ha establecido definiciones de prioridades.

Nivel de prioridad 1 (P1): la red ha “caído” o hay un impacto crítico en sus operaciones comerciales. Cisco y usted comprometerán los recursos necesarios a tiempo completo para resolver esta situación.

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 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 4 (P4): se requiere información o asistencia relacionada con las capacidades, la instalación o la configuración de Cisco. Hay poca influencia en sus operaciones comerciales, o no la hay.

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.

- Cisco Marketplace proporciona un gran número de libros, guías de referencia y productos de diversos tipos. Vaya a esta dirección para visitar la tienda de la empresa:

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

- 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/univercd/cc/td/doc/pcat/>

- Cisco Press edita una amplia gama de publicaciones sobre redes, formación y certificación. Estas publicaciones son ventajosas para usuarios tanto nuevos como experimentados. 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 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/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/ipj>

- 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/index.html>



Introducción a Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) ofrece capacidad de enrutamiento de llamadas y otras funciones que pueden ayudar a que jefes y secretarias manejen las llamadas de una forma más eficaz.

Este capítulo consta de los siguientes apartados:

- [Descripción de los modos de línea compartida y línea proxy, página 1-1](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe, página 1-4](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console, página 1-5](#)

Descripción de los modos de línea compartida y línea proxy

Cisco IPMA funciona en dos modos: en modo de línea compartida y en modo de línea proxy. Las funciones disponibles se basan en el modo elegido por el administrador del sistema para su configuración de Cisco IPMA.

Este apartado consta de las siguientes secciones:

- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea compartida, página 1-2](#)
- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy, página 1-3](#)

Uso de Cisco IPMA en modo de línea compartida

Si un administrador del sistema ha configurado Cisco IPMA en modo de línea compartida, el jefe y la secretaria compartirán un número de directorio como, por ejemplo, 8001. La secretaria manejará las llamadas a un jefe destinadas al número de directorio compartido. Si un jefe recibe una llamada al número 8001, sonará tanto su teléfono como el de la secretaria.

Entre las funciones de Cisco IPMA que no están disponibles en modo de línea compartida se incluye la selección predeterminada de secretaria, el estado de secretaria, la filtración de llamadas y el desvío de todas las llamadas.

Las secretarías no pueden ver ni acceder a estas funciones en la Assistant Console. El teléfono de la secretaria no cuenta con la tecla programable correspondiente a la función desviar todas. El teléfono del jefe no cuenta con las teclas programables de estado de secretaria, intercepción de llamadas o desviar todas.

Una secretaria que utilice Cisco IPMA en modo de línea compartida no tendrá que iniciar una sesión para recibir llamadas. Las llamadas dirigidas al jefe sonarán automáticamente en el teléfono de la secretaria. Es preciso iniciar una sesión en Assistant Console si se desea utilizar la aplicación para manejar llamadas o si se quiere utilizar la tecla programable del teléfono para transferir una llamada al sistema de mensajería de voz del jefe. Para obtener más información sobre el uso de la Assistant Console, consulte el [Capítulo 2, “Introducción a la utilización de Assistant Console”](#).

Un jefe que utilice Cisco IPMA en modo de línea compartida puede compartir su número de directorio con hasta 10 secretarías. Cualquier secretaria con la que se comparta dicho número podrá responder llamadas y manejarlas. Consulte el [Capítulo 5, “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea compartida.”](#)

Temas relacionados

- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy, página 1-3](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe, página 1-4](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console, página 1-5](#)

Uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy

Si el administrador del sistema ha configurado Cisco IPMA en modo de línea proxy, el jefe y la secretaria no compartirán número de directorio. La secretaria maneja las llamadas de un jefe empleando un número de proxy. El número de proxy no es el número de directorio del jefe, sino un número alternativo elegido por el sistema y que utiliza una secretaria para manejar las llamadas de su jefe.

En modo de línea proxy, jefes y secretarías tienen acceso a todas las funciones de Cisco IPMA, incluyendo la elección de secretaria por defecto, estado de secretaria, filtración de llamadas y desvío de todas las llamadas.

Una secretaria que utilice Cisco IPMA en modo de línea proxy tendrá que iniciar una sesión en Assistant Console y contar con un filtro activo para recibir en su teléfono las llamadas dirigidas al jefe. Puede utilizar la aplicación Assistant Console con todas las funciones de manejo de llamadas como, por ejemplo, la contestación o transferencia de llamadas. Para obtener más información sobre el uso de la Assistant Console, consulte el [Capítulo 2, “Introducción a la utilización de Assistant Console”](#).

Si un jefe utiliza Cisco IPMA en modo de línea proxy, podrá establecer filtros para la ordenación y filtración selectiva de las llamadas dirigidas a su secretaria. Para obtener más información sobre el uso de todas las funciones de Cisco IPMA, consulte el [Capítulo 6, “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea Proxy”](#).

Temas relacionados

- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy, página 1-3](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe, página 1-4](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console, página 1-5](#)

Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe

Para identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe, restablezca la pantalla LCD del teléfono descolgando el auricular y volviendo a colgarlo.

Si observa un solo icono en la ventana de estado de la pantalla LCD (una campana o un icono de ventana tachado), estará usando Cisco IPMA en modo de línea compartida (consulte la [Figura 1-1](#)). Consulte el [Capítulo 5](#), “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea compartida.”

Figura 1-1 Pantalla LCD de la ventana de estado en un teléfono en modo de línea compartida



Si observa varios iconos en la ventana de estado de la pantalla LCD, estará usando Cisco IPMA en modo de línea proxy (consulte la [Figura 1-2](#)). Consulte el [Capítulo 6](#), “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea Proxy.”

Figura 1-2 Pantalla LCD de la ventana de estado en un teléfono en modo de línea proxy



Temas relacionados

- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea compartida, página 1-2](#)
- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy, página 1-3](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console, página 1-5](#)

Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console

Para identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console:

- Paso 1** Inicie una sesión en la Assistant Console. Consulte el [apartado “Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console” en la página 2-3](#).
- Paso 2** Busque el número de extensión que se encuentre junto al nombre de un jefe en el panel Mis llamadas. Consulte el [apartado “Uso del panel Mis llamadas” en la página 2-10](#).
- Paso 3** En relación con ese mismo jefe, busque el número de extensión que aparezca junto al icono de teléfono en la columna Detalles de llamada del panel Mis jefes. Consulte el [apartado “Uso del panel Mis jefes” en la página 2-11](#).



Nota Si no ve ningún número junto al icono de teléfono, haga clic en el borde del encabezado Detalles de llamada y arrástrelo para aumentar la anchura de la columna.

Si los números de extensión son iguales, estará usando Cisco IPMA en modo de línea compartida. La secretaria y el jefe contarán con un mismo número de directorio y compartirán una misma línea.

Si los números de extensión son iguales, estará usando Cisco IPMA en modo de línea proxy. Se asignará a la secretaria un número de directorio alternativo para manejar llamadas en nombre del jefe. El número alternativo será un número de proxy que representará el número real de directorio del jefe.



Nota

En modo de línea compartida, observará cuatro encabezados en el panel de ventana Mi jefe: Jefe, Intercomunicación, NoMista y Detalles de llamada. En modo de línea proxy podrá observar encabezados suplementarios: Desviar todas, Estado de secretaria, Filtrar llamadas y Modo de filtrado.

Temas relacionados

- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea compartida, página 1-2](#)
- [Uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy, página 1-3](#)
- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe, página 1-4](#)



Introducción a la utilización de Cisco IPMA Assistant Console

La aplicación Assistant Console ayuda a aumentar la eficiencia de las operadoras en la gestión de llamadas de jefes. Cisco IPMA funciona en dos modos: en modo de línea compartida y en modo de línea proxy. El acceso a las funciones que se describen a continuación se basa en el modo elegido por el administrador del sistema para su configuración Cisco IPMA. Como operadora que utiliza IPMA en modo de línea compartida, se le asignará en el directorio el mismo número que a su jefe. Usará este número compartido para gestionar llamadas de su jefe. Como operadora que utiliza IPMA en modo de línea proxy, a su jefe se le asignará un número en el directorio y usted recibirá un número alternativo en el directorio que usará como proxy. Usará este número proxy para gestionar llamadas de su jefe. Antes de comenzar, debe saber cuál es el modo elegido por el administrador del sistema. Para obtener más información, consulte el [apartado “Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en la Assistant Console” en la página 1-5](#).

Como secretaria, podrá obtener acceso a las funciones de Cisco IPMA en su equipo mediante la aplicación Assistant Console.

La aplicación Assistant Console se puede utilizar para:

- Realizar, contestar, desviar, transferir, finalizar o poner en espera una llamada
- Agregar participantes a una llamada de conferencia
- Realizar marcación rápida
- Hacer búsquedas en directorio
- Abrir una línea de intercomunicación con el jefe
- Controlar la actividad de llamadas del jefe
- Cambiar las funciones y la configuración del jefe

- Personalizar las herramientas de manejo de llamadas
- Introducir nombres mediante un teclado virtual como respuesta a los sistemas de voz interactivos.

Para obtener más información, consulte los siguientes temas:

- [Descripción de los modos de línea compartida y línea proxy, página 1-1](#)
- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Forma de utilización de Cisco IPMA conjuntamente con su jefe, página 2-22](#)

**Nota**

Cisco IPMA permite manejar las llamadas propias y las de un máximo de 33 jefes.

Introducción a la utilización de Assistant Console

En este capítulo se tratan los siguientes temas:

- [Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console, página 2-3](#)
- [Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console, página 2-4](#)
- [Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún jefe, página 2-4](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Procedimiento para utilizar la consola mediante el mouse y el teclado, página 2-19](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)

Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console

Puede iniciar sesión en Assistant Console para manejar llamadas en nombre de uno o más jefes. Cuando inicie sesión, estará en línea y preparado para manejar llamadas.

Para iniciar sesión, introduzca su ID de usuario y contraseña en el cuadro de diálogo Iniciar sesión de Cisco IPMA. El administrador del sistema le proporcionará el nombre de usuario y la contraseña.



Nota

Puede hacer que Cisco IPMA recuerde su información de inicio de sesión.

Assistant Console se abre en el escritorio.

Ya está conectado y preparado para ayudar en el manejo de llamadas a los jefes, hasta que se desconecte o hasta el momento en que se produzca un cambio en el estado en línea, de conexión o de control de llamadas. Para obtener más información, consulte el [apartado “Uso de la barra de estado” en la página 2-17](#).

Sugerencias

- En el panel Mis jefes de la consola se muestran los jefes que estén a la espera de recibir ayuda. Si junto al nombre de un jefe hay dos flechas verdes, significa que ese jefe está conectado y espera ayuda. Si el nombre de un jefe aparece atenuado, significa que no espera ayuda alguna.
- Si hace clic en el botón **Configuración** del cuadro de diálogo Iniciar sesión de Cisco IPMA, puede controlar ajustes administrativos básicos y avanzados. El administrador del sistema puede solicitar que controle esta configuración para ayudar en la resolución de algún problema. No modifique esta configuración a menos que así se lo indique el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console, página 2-4](#)
- [Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún jefe, página 2-4](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso del panel Mis jefes, página 2-11](#)
- [Procedimiento para utilizar la consola mediante el mouse y el teclado, página 2-19](#)

Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console

Para cerrar la sesión en la Assistant Console, haga clic en **Archivo > Salir**, en la barra de menús de la parte superior de la consola. Si marca la opción **Recordar ID de usuario y contraseña**, se iniciará automáticamente una sesión en la siguiente ocasión en que se inicie la Assistant Console en su ordenador.



Nota

Si está en un ordenador compartido, es posible que desee cerrar la sesión en la Assistant Console haciendo clic en **Archivo > Cerrar sesión**, en la barra de menús. La Assistant Console mostrará el cuadro de diálogo de inicio de sesión con su ID de usuario y su contraseña en lugar de iniciar una sesión automáticamente.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)

Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún jefe

Si utiliza Cisco IPMA en modo de línea proxy, podrá familiarizarse con la Assistant Console sin estar disponible para los jefes. No podrá cerrar la sesión para explorar la consola en modo de línea compartida.

Para ello, inicie sesión de la forma habitual y, a continuación, haga clic en el botón de control de llamada **Fuera de línea** (es el primer botón de icono en la fila de iconos situados en la parte superior de la pantalla). También puede llevar a cabo esta tarea si selecciona **Archivo > Fuera de línea** en la barra de menús.

Si deja de estar en línea mediante este procedimiento, Cisco IPMA enviará los jefes a los que estaba ayudando a otra secretaria. Mientras esté fuera de línea, no podrá recibir llamadas para jefes y el panel Mis jefes de la consola permanecerá inactivo.

Cuando vuelva a estar en línea, podrá ayudar de nuevo a los jefes. Cisco IPMA puede volver a asignarle los jefes a los que estaba ayudando antes de cerrar sesión. Esto depende de la disponibilidad de otras secretarías y de si se le ha nombrado la secretaria por defecto de un jefe en concreto. Para obtener información sobre cómo asignar una secretaria predeterminada, consulte el [apartado “Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe” en la página 7-4](#).

Para reanudar el estado en línea, haga clic en el botón de control de llamada **En línea** (es el mismo botón que el botón Fuera de línea). También puede elegir **Archivo > En línea** en la barra de menús.



Sugerencia

El estado en línea se puede ver desde la barra de estado de la esquina inferior derecha de la consola.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)

Procedimiento para desplazarse por la consola

En los siguientes apartados se identifican las áreas de Assistant Console y el modo de utilizarlas para controlar las funciones y manejar llamadas:

- [Uso de la barra de menús, página 2-6](#)
- [Uso de los botones de control de llamada, página 2-6](#)
- [Uso del panel Mis llamadas, página 2-10](#)
- [Uso del panel Mis jefes, página 2-11](#)
- [Uso de la función Marcaciones rápidas, página 2-14](#)
- [Uso del directorio, página 2-16](#)
- [Uso de la barra de estado, página 2-17](#)
- [Ajuste del diseño de la consola, página 2-18](#)
- [Visualización de la configuración administrativa, página 2-18](#)

Uso de la barra de menús

La barra de menús se encuentra a lo largo de la parte superior de Assistant Console. Los comandos de menú cambian según el contexto.

Puede utilizar la barra de menús para lo siguiente:

- Archivo: Trabajar en línea/fuera de línea, iniciar sesión/cerrar sesión y salir de la consola.
- Editar: Crear y editar marcaciones rápidas, personalizar las teclas de método abreviado, cambiar el objetivo del desvío inmediato, establecer las preferencias y obtener acceso a la configuración del jefe.
- Ver: Especificar el tamaño y color del texto y actualizar el diseño por defecto.
- Llamada: Marcar, contestar, colgar, poner en espera, transferir, desviar o agregar participantes a una llamada de conferencia.
- Jefe: Realizar una llamada de intercomunicación a un jefe, tener acceso a la ventana Configuración del jefe y activar/desactivar las funciones de un jefe.
- Ayuda: Tener acceso a la ayuda en línea.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Uso de los botones de control de llamada

En Assistant Console puede realizar tareas haciendo clic en los botones de control de llamada (la fila de iconos situados a lo largo de la parte superior o de un lateral de la consola). Coloque el puntero del mouse sobre un botón de control de llamada para ver una descripción de su función.

Consulte la [Tabla 2-1](#) para ver una lista de los botones de control de llamada.

Tabla 2-1 Botones de control de llamada

Botón de control de llamada	Función
En línea 	Funciona en combinación con el botón Fuera de línea, permitiendo cambiar el estado de conexión en la aplicación Assistant Console. El botón En línea permite reanudar la conexión en línea sobre la Assistant Console, pudiendo manejar llamadas en nombre de su jefe.
Fuera de línea 	Funciona en combinación con el botón En línea, permitiendo cambiar el estado de conexión. Fuera de línea permite explorar la consola; no estará disponible para manejar llamadas de los jefes.
Marcar 	Abre un teclado de marcación que se puede utilizar para realizar llamadas salientes.
Contes 	Le conecta con una llamada entrante.
Colgar 	Finaliza la llamada activa.

Tabla 2-1 Botones de control de llamada (continuación)

Botón de control de llamada	Función
Espera 	Funciona con el botón Reanudar para cambiar el estado de espera de una llamada. El botón Espera coloca llamadas en espera.
Cont. 	Funciona con el botón Espera para cambiar el estado de espera de una llamada. El botón Cont. saca las llamadas de estado de espera.
Trnsf. 	Transfiere una llamada activa directamente al número que introduzca en una ventana emergente.
Transferencia con consulta 	Funciona como el botón Trnsf., pero permite hablar con la persona a la que desee transferir la llamada.
Transferencia directa 	Transfiere una llamada existente a otra.

Tabla 2-1 Botones de control de llamada (continuación)

Botón de control de llamada	Función
Conferencia 	Permite agregar participantes a una llamada de conferencia.
Participar 	Dispone en conferencia varias llamadas existentes. Es posible situar en conferencia de forma simultánea hasta 15 llamadas.
Desvío inmediato 	Desvía inmediatamente una llamada conectada, en espera o que esté sonando al jefe al que se dirigía en principio la llamada o a otro número de destino. Para especificar el objetivo del desvío inmediato, elija Editar > Desvío inmediato en la barra de menús.
Transferir al buzón de voz 	Redirige una llamada que esté sonando o conectada al sistema de mensajería de voz.

Los botones de control de llamada cambian según el contexto; la disponibilidad de un botón depende del estado de la llamada seleccionada.

Compruebe que la llamada que desea manejar con un botón de control de llamada esté seleccionada (resaltada) antes de hacer clic en el botón.



Puede hacer clic con el botón secundario del mouse en el espacio en blanco entre botones (no en los botones propiamente dichos) del panel de control de llamadas para reorganizar su posición en la consola.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Uso del panel Mis llamadas

La aplicación Assistant Console muestra sus llamadas y las de sus jefes en el panel Mis llamadas. Estas son las llamadas que puede manejar mediante las herramientas de Assistant Console. Cisco IPMA admite hasta un total de 33 líneas.

Cada llamada aparece junto a su línea telefónica asociada.

Cada línea telefónica aparece bajo uno de los siguientes encabezados:

- **Mis líneas:** Muestra todas las llamadas activas que haya realizado o recibido mediante su propia línea telefónica.
- **Líneas del jefe:** Muestra todas las llamadas activas que está manejando o puede manejar por parte de su jefe.
- **Intercomunicación:** Muestra el estado de sus líneas de intercomunicación si corresponde.

Según el número de jefes que tenga asignados, verá de una a 33 líneas en la sección “Líneas del jefe” del panel Mis llamadas.

Cada una de las líneas del jefe contiene:

- El número de línea compartida de su jefe o el número de extensión telefónica de proxy de su jefe. El número de proxy no es el número de su jefe en el directorio, sino un número que deberá utilizar para manejar las llamadas de su jefe.
- El nombre del jefe.
- Información de la llamada activa. Las llamadas activas están representadas por:
 - Un icono animado que indica el estado de la llamada (sonando, conectada o en espera).
 - El ID de la persona que llama.
 - Un temporizador que indica la duración de la llamada.

Sugerencias

- Cuando transfiera una llamada a un jefe, deberá introducir una extensión real, no una extensión proxy. Puede ver la extensión real del jefe en el panel Mis jefes de la aplicación Assistant Console.
- No puede aplicar las opciones Transferir al buzón de voz ni Desvío inmediato a las llamadas que realice o reciba en su propia línea telefónica. Estas funciones sólo son pertinentes para las llamadas que reciba en una línea de jefe.
- Al utilizar Cisco IPMA en modo de línea compartida, podrá saber si su jefe u otra secretaria ha respondido a una llamada cuando vea una flecha roja doble junto a la línea de su jefe.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Uso del panel Mis jefes

El panel Mis jefes de la aplicación Assistant Console se puede utilizar para controlar la actividad de las llamadas y el estado de las funciones de cada jefe. Desde este panel también se pueden activar y desactivar las funciones de los jefes.



Nota

Las funciones No molestar, Desviar todas, Estado de secretaria, Filtrar llamadas y Modo de filtrado sólo están disponibles en modo de línea proxy.

En la [Tabla 2-2](#) se describe la información que aparece bajo cada uno de los encabezados de columna del panel Mis jefes.

Tabla 2-2 Información que se muestra en el panel “Mis jefes” de Assistant Console

Encabezado de columna de “Mis jefes”	Significado
Jefe	Muestra el nombre del jefe. Si la fila completa de datos de un jefe aparece atenuada, significa que ese jefe no espera que maneje llamadas en su nombre. Asimismo, podrá ver estos dos iconos diferentes junto al icono de jefe: • Si hay dos flechas verdes junto al icono del jefe, significa que éste espera que maneje llamadas en su nombre. • Si ve un icono en forma de sobre junto al icono del jefe, significará que tiene al menos un mensaje de voz.
Intercomunicación	Haga clic en esta columna para realizar una llamada de intercomunicación a un jefe.
NoMlsta	Si esta casilla está activada, significa que la función de no molestar (NoMlsta) está activada. Para alternar la activación y desactivación de la función de no molestar, haga clic en la celda NoMlsta. NoMlsta desactiva el timbre del teléfono del jefe; no redirige las llamadas.
DsvTod	(Sólo en modo de línea proxy) Si esta casilla está activada, significa que la función Desviar todas (DsvTod) está activada. Para alternar la activación y desactivación de Desviar todas, haga clic en la celda correspondiente. Desviar todas redirige automáticamente todas las llamadas entrantes al destino del desvío del jefe.
Estado de secretaria	(Sólo en modo de línea proxy) Una marca de verificación indica que el jefe ha activado la función Estado de secretaria. Esta función permite al jefe ver el ID de la persona que llama y la duración de las llamadas que la secretaria está manejando en su nombre.
Filtro activo	(Sólo en modo de línea proxy) Si esta casilla está activada, significa que habrá un filtro de llamadas activo. Para alternar la activación y desactivación del filtro, haga clic en la celda del filtro. Los filtros pueden enrutar llamadas a usted o al jefe que corresponda, en función del ID de la persona que llama y el modo de filtrado.

Tabla 2-2 Información que se muestra en el panel “Mis jefes” de Assistant Console (continuación)

Encabezado de columna de “Mis jefes”	Significado
Modo de filtrado	(Sólo en modo de línea proxy) Existen dos modos de filtrado: • Inclusivo: Las llamadas cuyos números coincidan con los del filtro inclusivo se envían al <i>jefe</i>; el resto se redirige a la secretaria. • Exclusivo: Las llamadas cuyos números coincidan con los del filtro exclusivo se redirigen a la <i>secretaria</i>; el resto se envía al jefe. Para configurar los filtros de un jefe, utilice la ventana Configuración del jefe. Haga clic con el botón secundario del mouse en la fila de un jefe, en el panel Mis jefes, y elija Configurar para que se abra esta ventana. Tenga en cuenta que, en la configuración inicial de filtrado por defecto, el filtro que está activado es el Inclusivo y todas las llamadas del jefe se envían a la secretaria.
Detalles de llamada	Los detalles de llamada son el número de línea del jefe, la duración de la llamada y el ID de la persona que llama: • Línea: Número real de extensión de la línea principal del jefe. Un icono en forma de teléfono indica el estado de la línea. • Duración de la llamada: Duración en tiempo real de una llamada activa realizada o recibida por el jefe. El temporizador se inicia tan pronto como comienza la llamada, si es una llamada saliente, o se recibe, si es una llamada entrante. El temporizador se detiene cuando se abandona o transfiere la llamada. • ID de la persona que llama: Nombre, si está disponible, y número de la persona a la que ha llamado el jefe o que ha llamado al jefe. La Assistant Console mostrará la información relativa a las llamadas desviadas cuando dicha información esté disponible.



Sugerencia

Puede controlar, pero no manejar, las llamadas que aparecen en el panel Mis jefes de la consola. Estas llamadas son las que ha redirigido al jefe o las que el jefe ha realizado o recibido directamente.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del jefe, página 7-1](#)

Uso de la función Marcaciones rápidas

La función de marcación rápida permite configurar una libreta de teléfonos personal directamente en Assistant Console. Puede realizar llamadas y otras tareas de manejo de llamadas con los números de marcación rápida.

Para abrir el menú de marcación rápida y ver la lista de comandos disponibles, haga clic con el botón secundario del mouse en el panel Marcaciones rápidas o bien elija **Editar > Marcaciones rápidas** en la barra de menús. Si hay comandos de marcación rápida atenuados, pruebe a seleccionar un listado de marcación rápida antes de abrir el menú.

Utilice el menú de marcación rápida para crear y modificar grupos de marcación rápida, realizar llamadas, especificar el destino de una transferencia y agregar participantes a una llamada de conferencia.

Para tener acceso inmediato a las marcaciones rápidas, puede organizar las entradas en grupos de marcación rápida. Por ejemplo, puede crear un grupo personal para sí mismo y otro grupo para cada uno de sus jefes.

Si agrega nuevos listados de marcación rápida, éstos aparecen en el orden en que los haya creado. Para ordenar todos los elementos de una lista de marcación rápida, haga clic en el encabezado de una columna (Nombre, Número de teléfono o Notas). Las listas se ordenan según un criterio alfabético o numérico, dependiendo del encabezado que elija. Vuelva a hacer clic en el encabezado para alternar entre orden ascendente y descendente.

Puede realizar llamadas utilizando sus listados de marcación rápida conforme a uno de los métodos siguientes:

- Arrastrando la entrada de marcación rápida a su línea o a la línea de su jefe.
- Haciendo una llamada resaltando su línea y haciendo clic dos veces en la entrada de marcación rápida. Haciendo una llamada resaltando la línea de su jefe y haciendo clic dos veces en la entrada de marcación rápida.
- Arrastrando la entrada de marcación rápida hasta el botón marcar de su panel de control de llamadas y haciendo clic en **Aceptar**.

A continuación figuran modos rápidos de utilizar los listados de marcación rápida, sin necesidad de abrir el menú de marcación rápida:

- Para realizar una transferencia no visible a una persona de su lista de marcación rápida, arrastre una llamada activa y colóquela en el listado de marcación rápida de esa persona.
- Para agregar un nuevo listado de marcación rápida, arrastre un listado del panel Directorio y colóquelo en el panel Marcación rápida.



Sugerencia

El grupo y el listado de marcación rápida de muestra están inactivos; únicamente se incluyen para mostrar el modo en que aparece la información de marcación rápida en la consola. Puede eliminar estos ejemplos cuando así lo desee.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Uso del directorio

El directorio sirve para buscar compañeros de trabajo y para realizar y manejar llamadas mediante los resultados de esa búsqueda.

Para buscar un compañero de trabajo, introduzca cualquier parte del nombre o apellido de esa persona en los campos de búsqueda y, a continuación, haga clic en **Buscar**.

El directorio muestra una lista con todos los usuarios que coincidan con la búsqueda. Los resultados de la búsqueda se ordenan por nombre, apellido, número de teléfono y departamento.

Para borrar los campos y los resultados de la búsqueda, haga clic en el botón **Borrar**.

A continuación se describen algunos modos de utilizar los resultados de la búsqueda:

- Para realizar una llamada, haga doble clic en el nombre o número de teléfono de una persona.
- Para que aparezca un menú emergente con los comandos correspondientes, haga clic con el botón secundario del mouse en el nombre de una persona.
- Para realizar una transferencia no visible a una persona de su directorio, arrastre una llamada activa y colóquela en el nombre o número apropiado.
- Para agregar un nuevo listado de marcación rápida, arrastre un listado del panel Directorio y colóquelo en el panel Marcaciones rápidas.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Uso de la barra de estado

La barra de estado se encuentra en la parte inferior de la pantalla de Assistant Console y en ella se muestra la siguiente información del sistema:

- Conectada/Sin conectar: Indica el estado de la conexión al servidor de Cisco IPMA.
- En línea/Fuera de línea: Indica su estado de disponibilidad con respecto a los jefes.
- Control de llamada activado/Control de llamada desactivado: Indica la disponibilidad de las funciones de manejo de llamadas.
- Filtrado descendente: Indica la disponibilidad de las funciones de filtrado de llamadas.

En la barra de estado también aparece un icono que indica si la consola está configurada para aparecer automáticamente en el escritorio cada vez que reciba una llamada entrante. Haga clic en el icono de primer plano para alternar la activación y desactivación de esta función (esta función está desactivada por defecto). Este icono aparece más oscuro (pulsado) cuando está activada esta función.

Además, puede activar o desactivar este icono desde el menú **Editar > Preferencias**.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Ajuste del diseño de la consola

Puede modificar el tamaño y la posición de los paneles de Assistant Console. Utilice el menú Ver para cambiar los colores, las fuentes y actualizar la configuración inicial por defecto.



Sugerencia

Puede configurar la consola para que aparezca automáticamente en su escritorio cada vez que reciba una llamada entrante. Para activar esta función, elija **Editar > Preferencias** en el menú principal y, a continuación, active la casilla “Activar consola al recibir llamada”. El icono correspondiente se agregará a la barra de estado de la parte inferior de la pantalla de la consola. Este icono aparece más oscuro (pulsado) cuando está activada esta función.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Visualización de la configuración administrativa

Puede ver la configuración administrativa desde el cuadro de diálogo Iniciar sesión o bien elegir **Editar > Configuración** en la barra de menús.



Nota

No es necesario que modifique la configuración administrativa a menos que así se lo indique el administrador del sistema.

Hay dos tipos de configuración:

- Configuración básica
 - Nombre de host o dirección IP del servidor de Cisco IPMA
 - Puerto del servidor de Cisco IPMA
- Configuración avanzada
 - Activación o desactivación de trazas

En la ficha Configuración avanzada se muestra la ubicación en la que se almacenan los archivos de traza.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del jefe, página 7-1](#)

Configuración de preferencias

En el menú de preferencias puede activar los dos parámetros siguientes:

- Configuración de la consola para que aparezca en el escritorio automáticamente al recibir llamadas: Para activar la función de primer plano en la consola, elija **Editar > Preferencias** en el menú principal y, a continuación, active la casilla “Activar consola al recibir llamada”. El icono correspondiente se agregará a la barra de estado de la parte inferior de la pantalla de la consola. Este icono aparece más oscuro cuando está activada esta función.
- Configuración del ordenador para que inicie la aplicación Assistant Console al poner en marcha el ordenador: Para activar la función de inicio automático, elija **Editar > Preferencias** en el menú principal y haga clic en la casilla “Iniciar consola de forma automática al iniciar el equipo”. La Assistant Console se iniciará automáticamente la próxima vez que ponga en marcha su ordenador.

Para desactivar cada una de las funciones, quite la marca de la casilla correspondiente.

Procedimiento para utilizar la consola mediante el mouse y el teclado

Assistant Console proporciona varias combinaciones de teclado y mouse para realizar cualquier tarea determinada.

Puede:

- Hacer clic, hacer clic con el botón secundario y hacer doble clic en los elementos de la consola
- Arrastrar y colocar elementos de la consola
- Usar teclas de método abreviado

Por ejemplo, para contestar una llamada, puede elegir entre las siguientes opciones:

- Hacer clic en el botón de control de llamada **Contest**.
- Hacer doble clic en la llamada, en el panel Mis llamadas
- Hacer clic con el botón secundario del mouse en la llamada, en el panel Mis llamadas y, a continuación, elegir **Contes** en el menú emergente
- Utilizar una tecla de método abreviado

Algunas tareas se pueden llevar a cabo arrastrando y colocando los elementos de la consola. Si desea, por ejemplo, agregar un listado de marcación rápida, puede arrastrar una llamada seleccionada desde el panel Mis llamadas y colocarla en el panel Marcaciones rápidas.



Sugerencia

Podrá encontrar todas las opciones para llevar a cabo una tarea específica, como, por ejemplo, transferir una llamada, en el [Capítulo 3, “Uso de Assistant Console para manejar llamadas.”](#)

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Uso de la función de intercomunicación desde la consola

La función de intercomunicación es una función opcional que debe configurar el administrador del sistema. Permite hablar con un jefe mediante una línea de intercomunicación.

Para realizar una llamada de intercomunicación, haga doble clic en el nombre de ese jefe en el panel Mis llamadas. También puede hacer clic en el icono de intercomunicación correspondiente, en el panel Mis jefes.

Si el jefe no está ocupado con otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, su teléfono con altavoz y el de su jefe se abrirán al mismo tiempo. En ese momento podrá hablar por el altavoz, el auricular o los cascos.

Si el jefe se encuentra ocupado con otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, ésta sonará en el teléfono del jefe, quien deberá contestarla manualmente. Lo mismo ocurre cuando un jefe realiza una llamada de intercomunicación a la secretaria en el momento en que ésta se encuentra ocupada con otra llamada.

Para finalizar la llamada de intercomunicación, vuelva a hacer clic en el icono de intercomunicación.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Para secretarias: Uso de Cisco IPMA en su teléfono, página 4-1](#)

Uso de teclas de método abreviado

Puede utilizar teclas de método abreviado, en lugar del mouse, para trabajar con la mayoría de las herramientas y funciones de Assistant Console. Las teclas de método abreviado le pueden ayudar a manejar llamadas de un modo más eficaz.

Puede utilizar las teclas de método abreviado por defecto o bien personalizarlas para que se ajusten a sus necesidades. La próxima vez que inicie sesión, Cisco IPMA recordará los métodos abreviados que haya personalizado.

Visualización de los métodos abreviados

Haga clic en un elemento de la barra de menús para que aparezcan los comandos y los métodos abreviados. La mayoría de los comandos de menú tienen teclas de método abreviado asociadas.

Además, puede ver los métodos abreviados desde la ventana emergente Editar tecla de método abreviado. Elija **Editar > Teclas de método abreviado** para que se abra la ventana y, a continuación, seleccione un comando de menú en la lista para ver el método abreviado que le corresponda.

Por ejemplo, si selecciona Llamada > Contes en la ventana Editar tecla de método abreviado, podrá ver que el método abreviado por defecto utiliza una combinación de la tecla Ctrl y la tecla A (Ctrl+A).

Personalización de las teclas de método abreviado

Para personalizar una tecla de método abreviado, seleccione **Editar > Teclas de método abreviado** en la barra de menús. Seleccione un comando de menú en la lista y haga clic en las teclas Ctrl, Mayús o Alt para asignar la primera parte del método abreviado. A continuación, escriba una letra o número en el campo Tecla para asignar la última parte del método abreviado. Haga clic en **Guardar** para asignar las nuevas teclas de método abreviado al comando seleccionado.

Uso de métodos abreviados

Para utilizar un método abreviado, mantenga pulsada la primera tecla de la combinación y pulse la segunda tecla. Por ejemplo, si desea utilizar el método abreviado Ctrl+L para poner una llamada en espera, mantenga pulsada la tecla **Ctrl** y pulse **L**.



Nota

Para que las teclas de método abreviado funcionen, la página de Assistant Console debe ser la ventana activa en el escritorio.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 2-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Forma de utilización de Cisco IPMA conjuntamente con su jefe

Para manejar las llamadas de su jefe podrá utilizar las funciones de CiscoIPMA desde su teléfono y con la ayuda de la Assistant Console. Por ejemplo, al responder a una llamada destinada a su jefe, es posible que desee consultar con él haciendo clic dos veces en la línea de intercomunicación en la Assistant Console. Si el jefe decide contestar a la llamada, podrá desviarla seleccionando el botón **Desvío inmediato** en la Assistant Console o eligiendo la tecla programable **DsvInm** del teléfono. Si el jefe desea que quien llama deje un mensaje de voz, podrá desviar la llamada al sistema de mensajería de voz de su jefe seleccionando el botón **Transferir al buzón de voz** o eligiendo la tecla programable **TrnsfBu**.

Por otro lado, el jefe utilizará las funciones de Cisco IPMA sobre todo desde el teléfono IP de Cisco. Imaginemos que su jefe espere una llamada de un agente inmobiliario. Activará probablemente el estado de secretaria para supervisar las llamadas entrantes. Cuando aparezca el número del agente, el jefe puede interceptar la llamada con la tecla programable **Intrcpt**. Otro ejemplo de la forma en que el jefe puede utilizar Cisco IPMA es pulsar la tecla programable **DsvInm** del teléfono para desviar una llamada que suena en el teléfono de la secretaria. El jefe puede confirmar si contesta a la llamada desviada y supervisar su duración observando la ventana de estado de Cisco IPMA en la pantalla LCD del teléfono.

Para obtener información más detallada sobre el uso que hacen los jefes de las funciones de Cisco IPMA, consulte el [Capítulo 6, “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea Proxy”](#) o el [Capítulo 5, “Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea compartida.”](#)



Sugerencia

Tanto la secretaria como el jefe pueden personalizar las funciones del jefe desde la ventana Configuración del jefe. Para abrir esta ventana, elija **Jefe > Configuración** en la barra de menús o bien haga clic con el botón secundario del mouse en cualquier área de la fila del jefe en el panel Mis jefes y, a continuación, elija **Configuración**.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 2-20](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del jefe, página 7-1](#)



Uso de Assistant Console para manejar llamadas

Puede utilizar el mouse y el teclado para realizar, contestar, transferir, finalizar o manejar llamadas desde Assistant Console.



Nota

Asegúrese de que la llamada que desee manejar está seleccionada (resaltada) en la consola. Los elementos de menú y los botones de control de llamadas aparecen atenuados (inactivos) si no están relacionados con la llamada que se ha seleccionado.

Para obtener más información, consulte los siguientes temas relativos al manejo de llamadas:

- [Procedimiento para realizar una llamada, página 3-2](#)
- [Procedimiento para contestar una llamada, página 3-3](#)
- [Procedimiento para finalizar una llamada, página 3-3](#)
- [Procedimiento para poner una llamada en espera, página 3-4](#)
- [Procedimiento para transferir una llamada, página 3-5](#)
- [Procedimiento para configurar una conferencia, página 3-7](#)
- [Procedimiento para desviar una llamada a otro número, página 3-8](#)
- [Procedimiento para enviar llamadas a un servicio de mensajería de voz, página 3-10](#)

Procedimiento para realizar una llamada

Para realizar una llamada desde Assistant Console, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Marcar**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en una línea telefónica del panel Mis llamadas y seleccione **Marcar** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamar > Marcar** en la barra de menús.
- Haga doble clic en un número de directorio o de marcación rápida.
- Arrastre y coloque un número de directorio en el panel Mis llamadas.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.
- Con la consola abierta y activada en el escritorio, introduzca el número de teléfono al que desee llamar mediante el teclado y, a continuación, pulse **Intro**. Podrá ver el número al que está llamando en la barra de estado de la parte inferior de la consola.

Si aparece la ventana emergente Introducir número, introduzca el número de teléfono al que desee llamar y haga clic en **Aceptar**.

Introduzca el número de la misma forma en que lo haría si estuviese realizando la llamada desde el teléfono IP de Cisco.

Las llamadas originadas por Assistant Console utilizan la primera línea física del teléfono del asistente.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Procedimiento para contestar una llamada

Para contestar una llamada seleccionada, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Contest**.
- Haga doble clic en una llamada que esté sonando en el panel Mis llamadas.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Contes** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamada > Contes** en la barra de menús.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Si la llamada entrante que desea contestar no está seleccionada (resaltada), haga clic sobre ella para seleccionarla antes de realizar las acciones mencionadas anteriormente.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Procedimiento para finalizar una llamada

Para finalizar una llamada seleccionada, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Colgar**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Colgar** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamada > Colgar** en la barra de menús.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Procedimiento para poner una llamada en espera

Para poner en espera una llamada seleccionada, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Espera**.
- Haga doble clic sobre la llamada conectada.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y elija **Espera** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamada > Espera** en la barra de menús.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Procedimiento para quitar el estado Espera de una llamada

Para quitar el estado en espera de una llamada seleccionada, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Cont.**.
- Haga doble clic sobre la llamada en espera.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Cont.** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamada > Cont.** en la barra de menús.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Procedimiento para transferir una llamada

Existen tres métodos de transferir llamadas:

- Transferir: Redirige inmediatamente la llamada sin permitirle hablar con el destinatario de la transferencia (la persona a la que va a transferir la llamada).
- Transferencia con consulta: Redirige la llamada después de permitirle hablar con el destinatario de la transferencia.
- Transferencia directa: Conecta directamente dos llamadas (llamadas activas y llamadas en espera).



Nota Deberá contestar la llamada antes de poder transferirla. Una vez transferida la llamada, ya no podrá recuperarla (a menos que la llamada le sea transferida de nuevo).

Transferir

Para realizar la transferencia de una llamada seleccionada, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Transferir**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Transferir** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamada > Transferir** en la barra de menús.
- Arrastre la llamada a una lista del panel Marcaciones rápidas.
- Arrastre la llamada a una lista del panel Directorio.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Si no arrastra la llamada a una lista de los paneles Marcaciones rápidas o Directorio, aparecerá la ventana emergente Introducir número. Introduzca el número de teléfono del destinatario de la transferencia y haga clic en **Aceptar**.

Transferencia con consulta

Para realizar una transferencia con consulta de una llamada seleccionada, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Transferencia con consulta**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Transferencia con consulta** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamar > Transferencia con consulta** en la barra de menús.
- En el panel Marcaciones rápidas o Directorio, haga clic con el botón secundario del mouse en la lista a la que desee transferir la llamada y, a continuación, seleccione **Transferencia con consulta** en el menú emergente.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Si aparece la ventana emergente Introducir número, introduzca el número de teléfono del destinatario de la transferencia y haga clic en **Aceptar**.

Una vez que haya hablado con el destinatario, vuelva a hacer clic en el botón **Transferencia con consulta** para completar la transferencia.



Nota

No podrá concluir una transferencia con consulta si el teléfono suena o mediante el método de arrastrar y colocar. Deberá hablar con el destinatario para terminar la transferencia con consulta.

Transferencia directa

Para realizar la transferencia directa de un par de llamadas, resáltelas y elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Transferencia directa**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Transferencia directa** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamada > Transferencia directa** en la barra de menús.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Procedimiento para configurar una conferencia

Hay dos formas de configurar una conferencia:

- **Conferencia:** Se inicia una llamada para incorporar participantes a una conferencia.
- **Conectar:** Permite conectar llamadas activas y en espera en una sola conferencia.

Para agregar participantes a una llamada de conferencia seleccionada y activa, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Conferencia**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Conferencia** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamar > Conferencia** en la barra de menús.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en una lista en el panel Marcaciones rápidas o en el panel Directorio y seleccione **Conferencia** en el menú emergente.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Si aparece la ventana emergente Introducir número, introduzca el número de teléfono del participante de la conferencia y haga clic en **Aceptar**.

Después de haber hablado con el nuevo participante de la conferencia, vuelva a hacer clic en el botón **Conferencia** para agregar a la persona a la llamada.

Para establecer una conferencia con la función Conectar, resalte las llamadas que desee conjuntar en la conferencia y elija una de las opciones siguientes:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Conectar**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Conectar** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamar > Conectar** en la barra de menús.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)

Procedimiento para desviar una llamada a otro número

Utilice Desvío inmediato para transferir una llamada seleccionada a un número de destino por defecto. Podrá desviar una llamada conectada, en espera o que esté sonando.

En modo de línea proxy, el destino inicial por defecto es el jefe a quien iba dirigida originalmente la llamada. En modo de línea compartida, no existe destino predeterminado. No obstante, podrá configurar el destino mediante el uso de cualquier número de teléfono o extensión válidos.

Para obtener más información, consulte los siguientes apartados:

- [Uso del desvío inmediato, página 3-8](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato, página 3-9](#)

Uso del desvío inmediato

Para desviar una llamada seleccionada al destino de desvío inmediato, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Desvío inmediato**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Desvío inmediato** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamar > Desvío inmediato** en la barra de menús.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Sugerencias

- A diferencia de Transferir, que precisa que se especifique el destino con cada uso, Desvío inmediato envía las llamadas a un número de destino único y determinado con anterioridad.
- Podrá desviar una llamada conectada, en espera o que esté sonando.
- No podrá desviar llamadas que haya realizado o recibido en una de sus propias líneas de teléfono (en lugar de en una línea proxy de jefe).

Tema relacionado

- [Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato, página 3-9](#)

Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato

Puede establecer que el Destino de desvío inmediato sea el jefe al que iba dirigida la llamada originalmente o bien otro número del directorio.

Para ver o cambiar el destino, seleccione **Editar > Desvío inmediato** en la barra de menús. Aparecerá la ventana emergente Destino de desvío inmediato.

En modo de línea compartida, introduzca en el cuadro de texto un número de teléfono o extensión de oficina. Introduzca el número tal y como si lo estuviera marcando desde el teléfono de su oficina.

En modo de línea proxy, puede optar por que el destino sea un Jefe o Número de directorio. Si selecciona la opción Número de directorio, introduzca una extensión de oficina o número de teléfono. Introduzca el número tal y como si lo estuviera marcando desde el teléfono de su oficina.

Haga clic en **Guardar** para conservar los cambios.

Sugerencias

- Puede configurar tanto su propio destino de desvío inmediato como el del jefe. Sin embargo, el destino de desvío del jefe será distinto del suyo. Para obtener instrucciones, consulte el [apartado “Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe” en la página 7-5](#).
- Puede desviar una llamada mediante el teléfono IP de Cisco. Conteste la llamada y, a continuación, pulse la tecla programada **DsvInm** en el teléfono IP de Cisco con el fin de transferir la llamada a su destino de desvío inmediato.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)
- [Uso del desvío inmediato, página 3-8](#)
- [Para secretarías: Uso de Cisco IPMA en su teléfono, página 4-1](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del jefe, página 7-1](#)

Procedimiento para enviar llamadas a un servicio de mensajería de voz

Puede transferir una llamada que esté sonando o una llamada conectada que esté manejando en nombre de un jefe al servicio de mensajería de voz de éste.

Para enviar una llamada seleccionada a un servicio de mensajería de voz, elija una de las siguientes opciones:

- Haga clic en el botón de control de llamada **Transferir al buzón de voz**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Transferir al buzón de voz** en el menú emergente.
- Seleccione **Llamar > Transferir al buzón de voz** en la barra de menús.
- Utilice la tecla de método abreviado asociada.

Sugerencias

- También puede realizar esta tarea desde el teléfono IP de Cisco. Conteste la llamada y, a continuación, pulse la tecla programada **TrnsfBu** en el teléfono IP de Cisco para transferir la llamada del jefe a su sistema de mensajería de voz.
- Esta función no se puede utilizar en las llamadas que haya realizado o recibido en una de sus propias líneas de teléfono. Esta función sólo es pertinente para las llamadas que reciba a través de la línea proxy de su jefe.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 2-21](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 3-1](#)
- [Para secretarías: Uso de Cisco IPMA en su teléfono, página 4-1](#)



Para secretarías: Uso de Cisco IPMA en su teléfono

Puede tener acceso a algunas funciones de Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) directamente desde el teléfono IP de Cisco. Con la excepción de Timbre distintivo, estas funciones también están disponibles en Assistant Console.

Consulte los siguientes temas:

- [Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono, página 4-1](#)
- [Personalización de la función Timbre distintivo, página 4-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde su teléfono, página 4-3](#)

Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono

Para acceder a las teclas programadas de Cisco IPMA en el teléfono, deberá iniciar una sesión en Assistant Console. Para obtener más información sobre el inicio de sesión en la Assistant Console, consulte [Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console, página 2-3](#). Consulte la [Tabla 4-1](#) para obtener más detalles acerca de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono.

Tabla 4-1 Teclas programadas de Cisco IPMA en el teléfono de la secretaria

Tecla programada	Función
Dsvlnm	Desvía inmediatamente al jefe o a otro número preestablecido una llamada conectada, en espera o que esté sonando.
TrnsfBu	Envía una llamada que esté sonando o conectada al buzón de voz del jefe correspondiente.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Personalización de la función Timbre distintivo, página 4-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde su teléfono, página 4-3](#)

Personalización de la función Timbre distintivo

La función Timbre distintivo permite asociar un tipo de timbre exclusivo a cada una de las líneas telefónicas. Puede asociar un tipo de timbre exclusivo a la línea proxy de su jefe para distinguir rápidamente las llamadas entrantes de éste del resto de llamadas entrantes.

Utilice el siguiente procedimiento para personalizar la función Timbre distintivo directamente en su teléfono.

Procedimiento

-
- Paso 1** Pulse el botón **Configuración** en el teléfono IP de Cisco.
- Paso 2** En el menú Configuración, utilice el botón de **navegación** para seleccionar el **tipo de timbre** (o pulse **2** en el teclado del teléfono).
- En la pantalla LCD del teléfono aparecerán todas las líneas del teléfono, junto con el tipo de timbre seleccionado. En principio, todas las líneas utilizan el tipo de timbre por defecto.

- Paso 3** Para cambiar el tipo de timbre de una línea, utilice el botón de **navegación** para seleccionar la línea y, a continuación, pulse la tecla programada **Selec.**.

**Nota**

Si desea identificar qué línea proxy de un jefe está asociada a un jefe en concreto, consulte el panel Mis llamadas de Assistant Console. Ésta es la zona donde aparecen las líneas proxy y los nombres de los jefes (la línea proxy de un jefe es la línea en la que se reciben las llamadas entrantes correspondientes a ese jefe).

- Paso 4** Utilice el botón de **navegación** para desplazarse por la lista de tipos de timbre disponibles para la línea seleccionada. Para oír un ejemplo de cualquier timbre, seleccione el tipo de timbre y, a continuación, pulse la tecla programada **Reprod.**.
- Paso 5** Para asociar un nuevo tipo de timbre, pulse las teclas programadas **Selec.** y **Aceptar.**
- Paso 6** Repita los pasos del 3 al 5 para personalizar el tipo de timbre de otra línea seleccionada.
- Paso 7** Pulse la tecla programada **Salir** para cerrar el menú Tipo de timbre.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono, página 4-1](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde su teléfono, página 4-3](#)

Uso de la función de intercomunicación desde su teléfono

La función de intercomunicación es una función opcional que puede ser configurada por el administrador del sistema. La función de intercomunicación permite hablar con un jefe mediante una línea de intercomunicación. Si no observa un botón de marcación rápida para intercomunicación en su teléfono o en la Assistant Console, póngase en contacto con el administrador del sistema.

**Precaución**

No podrá realizar llamadas de intercomunicación si cambia la configuración de marcación rápida para intercomunicación en la página Web Opciones de usuario.

Para realizar una llamada de intercomunicación, pulse el botón de marcación rápida **Intercomunicación** del teléfono IP de Cisco que corresponda al jefe apropiado.

Si el jefe no está ocupado con otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, su teléfono con altavoz y el de su jefe se abrirán al mismo tiempo. En ese momento podrá hablar por el altavoz, el auricular o los cascos.

Si el jefe se encuentra ocupado con otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, ésta sonará en el teléfono del jefe, quien deberá contestarla manualmente. Lo mismo ocurre cuando un jefe realiza una llamada de intercomunicación a la secretaria en el momento en que ésta se encuentra ocupada con otra llamada.

Para finalizar una llamada de intercomunicación, cuelgue el teléfono (o bien pulse el botón del altavoz o de los cascos).

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 2-2](#)
- [Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono, página 4-1](#)
- [Personalización de la función Timbre distintivo, página 4-2](#)



Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea compartida

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) mejora las prestaciones del teléfono y permite a jefes y secretarías manejar las llamadas de forma más eficaz. El administrador del sistema habrá establecido que la configuración de Cisco IPMA funcione en modo de línea compartida o en modo de línea proxy. En modo de línea compartida, a jefe y secretaria se le asigna el mismo número de directorio. La secretaria usará este número compartido para manejar llamadas en su nombre. En modo de línea proxy, se le asignará un número en el directorio, y la secretaria recibirá un número alternativo en el directorio que usará como proxy. La secretaria usará este número de proxy para manejar llamadas en su nombre. Antes de comenzar, debe saber cuál es el modo elegido por el administrador del sistema. Consulte el [Capítulo 1, “Introducción a Cisco IPMA.”](#)

Cisco IPMA ofrece las siguientes funciones para los jefes que tengan sus dispositivos configurados para el modo de línea compartida:

- Funciones mejoradas de manejo de llamadas en el teléfono IP de Cisco: proporciona nuevas teclas programables, así como una ventana de estado en la pantalla LCD del teléfono.
- Capacidad de intercomunicación: Permite realizar llamadas de intercomunicación a la secretaria y recibirlas de ella.
- Configuración de funciones basada en Web: Permite personalizar el Destino de desvío mediante la ventana Configuración del jefe. Como alternativa, la secretaria puede configurar estas funciones en su nombre desde Assistant Console.

Consulte los siguientes apartados para obtener más información:

- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe, página 1-4](#)
- [Procedimiento para desviar y transferir llamadas, página 5-3](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 5-4](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 5-5](#)
- [Para jefes: Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-2](#)

Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager

Para utilizar Cisco IPMA con la Extensión móvil de Cisco CallManager:

-
- Paso 1** Inicie una sesión en la Extensión móvil de Cisco CallManager
- Paso 2** Seleccione los servicios Cisco IPMA en el menú de servicios.
-

Consulte la *Guía del usuario de las series 7960 y 7940 del teléfono IP de Cisco* si necesita más información sobre la función Extensión móvil de Cisco CallManager.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desviar y transferir llamadas, página 5-3](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 5-4](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 5-5](#)

Procedimiento para desviar y transferir llamadas

Para jefes

Puede utilizar las teclas programadas de Cisco IPMA del teléfono para desviar, transferir o manejar llamadas activas.

En este apartado se tratan los siguientes temas:

- [Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número, página 5-3](#)
- [Procedimiento para transferir una llamada a un servicio de mensajería de voz, página 5-4](#)

Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número

Para jefes

Pulse la tecla programada **DsvInm** para desviar desde su teléfono a otro configurado como destino de desvío una llamada conectada, en espera o que esté sonando. El jefe o la secretaria pueden cambiar este destino desde la ventana Configuración del jefe.

Temas relacionados

- [Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager, página 5-2](#)
- [Procedimiento para desviar y transferir llamadas, página 5-3](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 5-4](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)

Procedimiento para transferir una llamada a un servicio de mensajería de voz

Para jefes

Pulse la tecla programada **TrnsfBu** para enviar inmediatamente una llamada desde el teléfono al servicio de mensajería de voz. Puede transferir una llamada en espera a su servicio de mensajería de voz.

Temas relacionados

- [Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager, página 5-2](#)
- [Procedimiento para desviar y transferir llamadas, página 5-3](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 5-4](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 5-5](#)

Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria

Para jefes

La función Intercomunicación es opcional y le permite hablar con su secretaria mediante una línea de intercomunicación. El administrador del sistema es quien se encarga de su configuración. Si no cuenta con esta función y desea disponer de ella, consulte al administrador del sistema.

Para realizar una llamada de intercomunicación desde su teléfono IP de Cisco, pulse el botón de marcación rápida para **intercomunicación** que corresponda a su secretaria.

Si su secretaria no está atendiendo otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, su auricular y el de su secretaria se conectarán simultáneamente. En ese momento podrá hablar por el altavoz, el auricular o los cascos. Lo mismo sucederá cuando la secretaria realice una llamada de intercomunicación a su teléfono.

Si la secretaria se encuentra ocupada con otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, ésta sonará en el teléfono de la secretaria y deberá contestarla manualmente. Lo mismo sucederá cuando la secretaria realice una llamada de intercomunicación a su teléfono en el momento en que esté ocupado con otra llamada.

Para finalizar una llamada de intercomunicación, cuelgue el teléfono (o bien pulse el botón del altavoz o de los cascos).

Temas relacionados

- [Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager, página 5-2](#)
- [Procedimiento para desviar y transferir llamadas, página 5-3](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 5-5](#)

Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono

Para jefes

Para silenciar el timbre del teléfono, pulse la tecla programada **NoMlsta** para activar o desactivar la función No molestar. Cuando la función esté activada, el timbre estará desactivado en el teléfono IP de Cisco. La función NoMlsta desactiva el timbre de todas las líneas del teléfono, incluyendo las de intercomunicación. La función No molestar se representa con una campana en la ventana de estado de Cisco IPMA en la pantalla LCD del teléfono IP de Cisco. Una campana tachada indica que la función está activada y que el timbre está desactivado. No sonará su teléfono, pero sí el de su secretaria. Una campana indica que la función está desactivada y que el timbre está activado.

La configuración inicial por defecto presenta la función desactivada.

Temas relacionados

- [Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager, página 5-2](#)
- [Procedimiento para desviar y transferir llamadas, página 5-3](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 5-4](#)



Para jefes: Uso del teléfono con Cisco IPMA en modo de línea Proxy

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) mejora las prestaciones del teléfono y permite a jefes y secretarías manejar las llamadas de forma más eficaz. El administrador del sistema ha establecido que su configuración Cisco IPMA funcione en modo de línea compartida y en modo de línea proxy. En modo de línea compartida, se le asignará a usted y a su secretaria el mismo número en el directorio. Su secretaria usará este número compartido (esta línea) para manejar llamadas en su nombre. En modo de línea proxy, se le asignará un número en el directorio y la secretaria recibirá un número alternativo en el directorio que usará como proxy. Su secretaria usará el número proxy (esta línea) para manejar llamadas en su nombre. Antes de comenzar, debe saber cuál es el modo elegido por el administrador del sistema. Consulte el [Capítulo 1, “Introducción a Cisco IPMA.”](#)

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) ofrece las siguientes funciones para los jefes que tengan sus dispositivos configurados para el modo de línea proxy:

- Enrutamiento de llamadas: Redirige de forma selectiva las llamadas entrantes a su teléfono o al de su secretaria según la lista de filtros personalizada.
- Funciones adicionales de control y manejo de llamadas en el teléfono IP de Cisco: Proporciona nuevas teclas programadas y una ventana de estado en la pantalla LCD del teléfono, permitiendo el acceso a un menú de Cisco IPMA desde el botón de servicios del teléfono.
- Capacidad de intercomunicación: Permite realizar llamadas de intercomunicación a la secretaria y recibirlas de ella.

- Configuración de funciones basada en Web: Permite personalizar algunas funciones de jefe, tales como el Destino de desvío, mediante la ventana Configuración del jefe. Como alternativa, su secretaria puede configurar estas funciones en su nombre desde Assistant Console.

Consulte los siguientes apartados para obtener más información:

- [Forma de identificar el modo de Cisco IPMA en el teléfono de un jefe, página 1-4](#)
- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 6-16](#)
- [Para jefes: Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-2](#)

Introducción (para jefes)

Estos apartados pueden ayudarle a comenzar a trabajar con Cisco IPMA:

- [Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager, página 6-3](#)
- [Selección de secretaria, página 6-3](#)
- [Uso de la ventana de estado, página 6-4](#)
- [Uso del menú Cisco IPMA en el teléfono, página 6-8](#)

Uso de la Extensión móvil de Cisco CallManager

Para utilizar Cisco IPMA con la Extensión móvil de Cisco CallManager:

-
- Paso 1** Inicie una sesión en la Extensión móvil de Cisco CallManager
 - Paso 2** Seleccione los servicios Cisco IPMA en el menú de servicios.
-

Consulte la *Guía del usuario de las series 7960 y 7940 del teléfono IP de Cisco* si necesita más información sobre la función Extensión móvil de Cisco CallManager.

Selección de secretaria

Como jefe, iniciará una sesión con la función Cisco IPMA de forma automática a no ser que se haya configurado que utilice la Extensión móvil de Cisco CallManager.

Para manejar las llamadas, la secretaria deberá iniciar sesión en la aplicación Cisco IPMA Assistant Console y permanecer en línea. Si la secretaria activa cierra la sesión o se desconecta, Cisco IPMA intentará asignarle otra.

Identificación de la secretaria activa

La secretaria *activa* es la persona que está manejando las llamadas en su nombre.

Si dispone de varias secretarías, es posible que desee identificar la que está activa actualmente. Para hacerlo, pulse el botón **Servicios** del teléfono y seleccione el servicio de Cisco IPMA. El elemento 3 identifica la secretaria activa.

Asignación de la secretaria por defecto

Siempre que sea posible, Cisco IPMA designará la secretaria *por defecto* para que sea la secretaria activa. Si la secretaria por defecto no está disponible (fuera de línea o desconectada), Cisco IPMA designará otra secretaria hasta que la secretaria por defecto inicie sesión o restablezca su disponibilidad de conexión.

Tanto usted como su secretaria pueden elegir la secretaria por defecto en la ventana Configuración del jefe. Para obtener más detalles, consulte el [apartado “Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe” en la página 7-4](#).

Cambio de secretaria

Si dispone de varias secretarias y hay más de una conectada y en línea, podrá anular la selección automática y seleccionar manualmente la secretaria activa.

Seleccione el elemento **3** del menú de Cisco IPMA en el teléfono para ver una lista de las secretarias disponibles. Si hay varias secretarias disponibles, seleccione otra para que sea la activa. Salga del menú cuando haya terminado.

Cuando las secretarias no están disponibles

Si no hay ninguna secretaria disponible, el icono de secretaria (icono situado más a la izquierda) de la ventana de estado de Cisco IPMA del teléfono aparecerá tachado. El servicio de manejo de llamadas se reanudará tan pronto como una de las secretarias inicie sesión.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 6-16](#)

Uso de la ventana de estado

Para jefes

La ventana de estado de Cisco IPMA aparece en la pantalla LCD del teléfono IP de Cisco.

Hay dos áreas dentro de la ventana de estado de Cisco IPMA:

- **Área Estado de secretaria:** La parte superior de la ventana de estado muestra el ID de la persona que llama y el tiempo transcurrido en una llamada que una secretaria esté manejando en su nombre. Consulte la [Tabla 6-1](#) para obtener información más detallada.
- **Área de Secretaria y Funciones:** La parte de mayor tamaño de la ventana de estado muestra iconos que indican la presencia de una secretaria activa y el estado activado o desactivado de sus funciones. Consulte la [Tabla 6-2](#) para obtener información más detallada.

Tabla 6-1 Mensajes Estado de secretaria en la ventana de estado de Cisco IPMA

Mensaje	Significado
“Estado de secretaria: ON”	El Estado de secretaria está activado, pero no hay llamadas entrantes o conectadas redirigidas a la secretaria en este momento.
“Llamada desde” seguido por el ID de la persona que llama	Se ha redirigido una llamada entrante a la secretaria y está sonando en su teléfono en este momento. Ahora puede interceptar la llamada.
ID de la persona que llama y un temporizador	La secretaria ha contestado la llamada entrante. El temporizador se pone en marcha cuando la secretaria contesta (o maneja de cualquier otro modo) la llamada.
“Estado de secretaria: OFF”	El Estado de secretaria está desactivado. Para activarlo, pulse la tecla programada Estado .
“Filtrado descendente”	La función de Filtrado descendente no está disponible en este momento.

Tabla 6-2 Iconos de funciones y de secretaria en la ventana de estado de Cisco IPMA

Función	Descripción
Secretaria disponible 	El icono de secretaria tiene forma de persona y se encuentra en la parte izquierda de la ventana de estado. Este icono indica que una secretaria activa está preparada para manejar sus llamadas.
Secretaria no disponible 	El icono de secretaria no disponible recuerda a una persona con una línea cruzada encima. Indica que no está disponible ninguna de las secretarías. Para identificar la secretaria activa, pulse el botón Servicios del teléfono IP de Cisco y, a continuación, seleccione el servicio de Cisco IPMA.

Tabla 6-2 Iconos de funciones y de secretaria en la ventana de estado de Cisco IPMA (continuación)

Función	Descripción
Filtro de llamadas activado	Un círculo con relleno de malla indica que la filtración está <i>activada</i> .
	
Filtro de llamadas desactivado	Un círculo vacío indica que la filtración está <i>desactivada</i> .
	Para activar y desactivar el filtro, seleccione Filtro en el menú de Cisco IPMA. Puede configurar el filtrado de llamadas desde la página Web Configuración del jefe.
No molestar activado	Una campana tachada indica que la función está <i>activada</i> y que el timbre está silenciado.
	
No molestar desactivado	Una campana indica que la función está <i>desactivada</i> y que el timbre no está silenciado.
	Para activar y desactivar la función No molestar y silenciar o no el timbre, pulse la tecla programada NoMlsta .

Tabla 6-2 Iconos de funciones y de secretaria en la ventana de estado de Cisco IPMA (continuación)

Función	Descripción
Desviar todas activado 	Una flecha desviada por una barrera indica que la función está <i>activada</i> (las llamadas estarán siendo redirigidas fuera del teléfono).
Desviar todas desactivado 	Una flecha recta indica que la función está <i>desactivada</i> (las llamadas estarán siendo dirigidas al teléfono). Para activar y desactivar la función Desviar todas, pulse la tecla programada DsvTod. El destino inicial por defecto de esta función será la secretaria que haya seleccionado. Puede cambiar el destino desde la página Web Configuración del jefe.

Sugerencias

- La ventana de estado no estará visible cuando utilice el teléfono para realizar o recibir llamadas.
- Pulse la tecla programada **Estado** para activar y desactivar la opción Estado de secretaria.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 6-16](#)

Uso del menú Cisco IPMA en el teléfono

Para jefes

Para abrir el menú de Cisco IPMA en el teléfono, pulse el botón **Servicios** y seleccione el servicio de Cisco IPMA. En la [Tabla 6-3](#) se describen los elementos del menú de Cisco IPMA y las tareas asociadas.

Tabla 6-3 Elementos del menú de Cisco IPMA y tareas asociadas

Elemento de menú de Cisco IPMA		Función
1	Filtro	Activa y desactiva la filtración de llamadas.
2	Modo de filtrado	Alterna entre filtros inclusivos y exclusivos.
3	Secretaria	Muestra la secretaria activa y otras secretarías disponibles.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 6-16](#)

Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas

Para jefes

Puede utilizar las teclas programadas de Cisco IPMA del teléfono para interceptar, desviar, transferir o manejar de cualquier otro modo una llamada activa.

En este apartado se tratan los siguientes temas:

- [Procedimiento para interceptar una llamada que esté sonando en el teléfono de la secretaria, página 6-9](#)
- [Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número, página 6-10](#)
- [Procedimiento para desviar todas las llamadas a otro número, página 6-11](#)
- [Procedimiento para transferir una llamada a un servicio de mensajería de voz, página 6-12](#)

Procedimiento para interceptar una llamada que esté sonando en el teléfono de la secretaria

Para jefes

Pulse la tecla programada **Intrept** del teléfono IP de Cisco para interceptar una llamada que esté sonando en el teléfono de la secretaria y redirigirla a su propio teléfono.

Para interceptar correctamente la llamada, deberá pulsar la tecla programada **Intrept** antes de que la secretaria conteste la llamada. No es posible interceptar llamadas que ya estén conectadas.



Sugerencia

Cuando esté sonando una llamada para el jefe en el teléfono de la secretaria, se podrá ver el texto “Llamada desde” y el ID de la persona que llama en la sección Estado de secretaria de la ventana de estado del teléfono.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 6-16](#)

Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número

Para jefes

Pulse la tecla programada **DsvInm** para desviar desde su teléfono a otro teléfono una llamada conectada, en espera o que esté sonando.

Por defecto, la función Desvío inmediato (DsvInm) redirige las llamadas a la secretaria que haya seleccionado. No obstante, tanto el jefe como su secretaria podrán sustituir cualquier número de teléfono para que se convierta en el destino del desvío.

Sugerencias

- Si la secretaria es el destino designado de DsvInm y si tiene activada Estado de secretaria, podrá comprobar que la llamada se ha desviado a su secretaria en la ventana de estado de la pantalla LCD.
- Las funciones DsvInm y Desviar todas (DsvTod) comparten el mismo destino de desvío. El jefe o la secretaria pueden cambiar este destino desde la ventana Configuración del jefe.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)

Procedimiento para desviar todas las llamadas a otro número

Para jefes

Pulse la tecla programada **DsvTod** para activar o desactivar la función Desviar todas (DsvTod). Cuando esta función está activada, DsvTod redirige las llamadas entrantes a otro teléfono.

A diferencia de DsvInm, que debe activarse en cada llamada, DsvTod permite redirigir todas las futuras llamadas entrantes hasta que desactive esta función.

Por defecto, el destino de DsvTod será la secretaria que haya seleccionado. No obstante, tanto el jefe como su secretaria podrán sustituir cualquier número de teléfono para que se convierta en el destino del desvío. Por ejemplo, si va a estar fuera de la oficina y quiere seguir recibiendo llamadas, puede configurar el destino de Desviar todas al número de su teléfono móvil.

Sugerencias

- Un icono en la ventana de estado de Cisco IPMA indica si la función DsvTod está activada o desactivada. Una flecha desviada indica que la función está activada; una flecha recta indica que la función está desactivada.
- DsvTod se aplicará a todas las líneas que pueda manejar su secretaria; no permite redirigir las llamadas recibidas a través de una línea personal a la que no tiene acceso la secretaria ni las recibidas mediante una línea de intercomunicación.
- Las funciones DsvTod y Desvío inmediato (DsvInm) comparten el mismo destino de desvío. El jefe o la secretaria pueden cambiar este destino desde la ventana Configuración del jefe.
- Si tiene activada la filtración de llamadas y también DsvTod, Cisco IPMA aplicará en primer lugar la *filtración de llamadas* a las llamadas entrantes. La filtración de llamadas dirigirá la llamada a su teléfono o al de la secretaria (según la configuración del filtro). A continuación, Cisco IPMA aplicará DsvTod a aquellas llamadas que se hayan dirigido a su teléfono debido a la filtración. La función DsvTod redirige estas llamadas al destino de DsvTod.
- Si establece que se desvíen todas las llamadas dirigidas a su teléfono, todas las llamadas entrantes se desviarán al número de desvío de llamadas introducido. Las llamadas no se filtrarán hacia su secretaria y no se desviarán al destino de desvío.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)

Procedimiento para transferir una llamada a un servicio de mensajería de voz

Para jefes

Pulse la tecla programada **TrnsfBu** para enviar inmediatamente una llamada desde el teléfono al servicio de mensajería de voz. Puede transferir una llamada en espera a su servicio de mensajería de voz.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 6-16](#)

Uso de la filtración de llamadas

Para jefes

La filtración de llamadas redirige selectivamente las llamadas entrantes a la secretaria, en función del ID de la persona que llama y de las siguientes configuraciones:

- Modo de filtrado
- Listas de filtros
- Estado activado/desactivado del filtro

En la [Tabla 6-4](#) se proporcionan detalles sobre cada una de estas configuraciones de filtro.



Nota

La configuración inicial por defecto presenta la filtración de llamadas inclusiva activada y las listas de filtros vacías, por lo que todas las llamadas entrantes se redirigirán a la secretaria. Para personalizar la filtración, consulte el [apartado “Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe” en la página 7-6](#).

Para que la secretaria pueda manejar las llamadas, la filtración debe estar activada. Si tiene activada la filtración de llamadas y Desviar todas (DsvTod), Cisco IPMA aplicará primero la *filtración de llamadas* a las llamadas entrantes. La filtración de llamadas dirigirá la llamada a su teléfono o al de la secretaria (según la configuración del filtro). A continuación, Cisco IPMA aplicará DsvTod a aquellas llamadas que se hayan dirigido a su teléfono debido a la filtración. La función DsvTod redirige estas llamadas al destino de DsvTod.

Por ejemplo, puede configurar un filtro inclusivo para sólo recibir llamadas de carácter familiar. Su secretaria se encargará de manejar las restantes llamadas. Si piensa marcharse de la oficina, puede configurar el destino de DsvTod para que sea su teléfono móvil, activar Desviar todas y recibir las llamadas familiares en su teléfono móvil. La secretaria podrá seguir recibiendo las restantes llamadas.



Nota

Si establece que se desvíen todas las llamadas dirigidas a su teléfono, todas las llamadas entrantes se desviarán al número de desvío de llamadas introducido. Las llamadas no se filtrarán hacia su secretaria y no se desviarán al destino de desvío.

Tabla 6-4 Configuración de la filtración de llamadas

Configuración	Destino	Dónde se encuentra	Notas
Modo de filtrado	Utilice la configuración del modo de filtrado para alternar entre las listas de filtros <i>inclusivos</i> y <i>exclusivos</i>. Filtración inclusiva: En este modo, Cisco IPMA enviará al <i>jefe</i> las llamadas entrantes que coincidan con los números de la lista de filtros inclusivos; el resto se redirigen a la secretaria. Filtración exclusiva: En este modo, Cisco IPMA redirigirá a la <i>secretaria</i> las llamadas entrantes que coincidan con los números de la lista de filtros exclusivos; el resto se las enviarán a su teléfono.	Alterne entre listas de filtros inclusivos y exclusivos desde el menú de Cisco IPMA en la pantalla LCD del teléfono.	Inicialmente, el filtro inclusivo estará activado por defecto. Las secretarias pueden controlar el modo de filtrado en su nombre desde la Assistant Console.
Listas de filtros	Las listas de filtros se componen de uno o más números de teléfono (parciales o completos). Cuando recibe una llamada nueva y la filtración está activada, Cisco IPMA compara el ID de la persona que llama con los números que se encuentran en la lista activa. Dependiendo de la coincidencia de los números y de la lista de filtros que esté activa (inclusivos o exclusivos), Cisco IPMA enrutará la llamada a su teléfono o al de su secretaria.	Cree listas de filtros desde la ventana Configuración del jefe. Elija la ficha Filtro exclusivo o inclusivo.	La secretaria podrá configurar listas de filtros en su nombre. Inicialmente, las listas de filtros están vacías por defecto.
Estado activado/desactivado del filtro	La configuración activado/desactivado del filtro activa o desactiva la filtración de llamadas. Cuando la función esté activada, todas las llamadas entrantes serán interceptadas y redirigidas en función de la configuración del filtro.	Active y desactive la filtración desde el menú de Cisco IPMA de la pantalla LCD del teléfono. Pulse el botón Servicios, seleccione el servicio de Cisco IPMA y, a continuación, seleccione Filtro.	La configuración inicial por defecto presenta el filtro activado.

Sugerencia

- Un icono circular en la ventana de estado de Cisco IPMA indica si la función de filtración de llamadas está activada o desactivada. Un icono circular con relleno de malla indica que la filtración está activada; un círculo sin relleno indica que está desactivada.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe, página 7-6](#)

Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria

Para jefes

La función Intercomunicación es opcional, y le permite hablar con su secretaria mediante una línea de intercomunicación. El administrador del sistema es quien se encarga de su configuración. Si no cuenta con esta función y desea disponer de ella, consulte al administrador del sistema.

Para realizar una llamada de intercomunicación desde su teléfono IP de Cisco, pulse el botón de marcación rápida para **intercomunicación** que corresponda a su secretaria.

Si su secretaria no está atendiendo otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, su auricular y el de su secretaria se conectarán simultáneamente. En ese momento podrá hablar por el altavoz, el auricular o los cascos. Lo mismo sucederá cuando la secretaria realice una llamada de intercomunicación a su teléfono.

Si la secretaria se encuentra ocupada con otra llamada cuando inicie la llamada de intercomunicación, ésta sonará en el teléfono de la secretaria y deberá contestarla manualmente. Lo mismo sucederá cuando la secretaria realice una llamada de intercomunicación a su teléfono en el momento en que esté ocupado con otra llamada.

Para finalizar una llamada de intercomunicación, cuelgue el teléfono (o bien pulse el botón del altavoz o de los cascos).

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 6-16](#)

Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono

Para jefes

Para silenciar el timbre del teléfono, pulse la tecla programada **NoMlsta** para activar o desactivar la función No molestar. Cuando la función esté activada, el timbre estará desactivado en el teléfono IP de Cisco. La función NoMlsta desactiva el timbre de todas las líneas del teléfono, incluidas las líneas de intercomunicación. La función No molestar se representa con una campana en la ventana de estado de Cisco IPMA en la pantalla LCD del teléfono IP de Cisco. Una campana tachada indica que la función está activada, y que el timbre está desactivado. El teléfono de la secretaria seguirá sonando. Una campana indica que la función está desactivada y que el timbre está activado.

La configuración inicial por defecto presenta la función desactivada.

Sugerencia

- Esta función no afecta a la filtración de llamadas.

Temas relacionados

- [Introducción \(para jefes\), página 6-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con una secretaria, página 6-15](#)



Procedimiento para configurar las funciones del jefe

Tanto los jefes como las secretarías pueden modificar las preferencias del jefe desde la ventana Configuración del jefe. Los jefes pueden tener acceso a esta ventana desde un sitio Web; las secretarías, desde Assistant Console.

El administrador del sistema ha establecido que su configuración Cisco IPMA funcione en modo de línea compartida y en modo de línea proxy. Si el administrador del sistema ha configurado Cisco IPMA para que funcione en modo de línea proxy, podrá asignar una secretaria por defecto, configurar un destino de desvío y crear listas de filtros. Si el administrador del sistema ha configurado Cisco IPMA para que funcione en modo de línea compartida, sólo podrá configurar un destino de desvío. En modo de línea compartida, no podrá asignar una secretaria por defecto ni configurar filtros para filtrar llamadas a una secretaria de manera selectiva.

La configuración inicial por defecto permite a los jefes utilizar Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) sin configurar antes las preferencias.

Para obtener más información, consulte los siguientes temas:

- [Descripción de los modos de línea compartida y línea proxy, página 1-1](#)
- [Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-2](#)
- [Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe, página 7-4](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe, página 7-6](#)

Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe

Consulte uno de los siguientes temas:

- Para jefes: [Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-2](#)
- Para secretarías: [Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-3](#)

Para jefes: Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe

Los jefes tienen acceso a la página Configuración del jefe a través de un sitio Web. El administrador del sistema le puede facilitar la URL.

Procedimiento

- Paso 1** En un equipo que utilice Microsoft Windows 2000, abra el explorador de Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
La versión del explorador debe ser 5.5 o superior.
- Paso 2** Abra la URL que le haya proporcionado el administrador del sistema. La URL debe tener este aspecto: `http://<direcciónip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
Una ventana emergente le preguntará si desea instalar el software de Cisco IP Manager Assistant.
- Paso 3** Haga clic en la **casilla de verificación** para indicar que está de acuerdo con el siguiente texto: “Confiar siempre en el contenido de Cisco Systems Inc.”.
A continuación haga clic en **Sí**.
Aparecerá la página Conectar.
- Paso 4** Introduzca su nombre de usuario y contraseña (tal y como se los ha proporcionado el administrador del sistema) y haga clic en **Iniciar sesión**.
Aparecerá la ventana Configuración del jefe.
- Paso 5** Cuando esté preparado para cerrar la sesión, cierre la ventana del explorador. Si fuera necesario, repita el paso 3.
-

Temas relacionados

- [Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe, página 7-4](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe, página 7-6](#)

Para secretarias: Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe

Las secretarias pueden tener acceso a la ventana Configuración del jefe desde Assistant Console.

Para tener acceso a la ventana de un jefe determinado, haga clic con el botón secundario del mouse en cualquier parte de la fila de ese jefe en el panel Mis jefes de Assistant Console. A continuación seleccione **Configurar** en el menú emergente.

Para tener acceso a la ventana de todos los jefes, seleccione **Jefe > Configuración** en la barra de menús. Si fuera necesario, elija el jefe para el que desee configurar las funciones de la lista desplegable Jefe.

Temas relacionados

- [Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe, página 7-4](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe, página 7-6](#)

Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe

Puede designar una de las secretarias configuradas para un jefe como secretaria *por defecto*.

Siempre que sea posible, Cisco IPMA designará la secretaria por defecto secretaria activa del jefe. Si la secretaria por defecto no está conectada, Cisco IPMA asignará otra secretaria (si hay alguna disponible) como secretaria activa. Una vez que la secretaria por defecto esté conectada, Cisco IPMA cambiará las secretarias de forma que la que haya por defecto esté activa y maneje las llamadas.

Procedimiento

-
- Paso 1** Desde la ventana Configuración del jefe, haga clic en la ficha **Secretaria predeterminada** (si es necesario) para que aparezca la ventana Selección de la secretaria predeterminada.
- Paso 2** Seleccione la secretaria adecuada en el menú desplegable de secretarias.
- Paso 3** Guarde los cambios.
-

Temas relacionados

- [Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-2](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe, página 7-6](#)

Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe

Los jefes que utilicen Cisco IPMA en modo de línea proxy pueden utilizar las funciones Desviar todas (DsvTod) y Desvío inmediato (DsvInm) para enviar llamadas a la secretaria o bien a otro número de teléfono (conocido como *destino*). Las funciones DsvTod y DsvInm comparten el mismo destino de desvío.

Los jefes que utilicen Cisco IPMA en modo de línea compartida pueden configurar un destino de desvío y desviar las llamadas a medida que lleguen empleando la tecla programable **DsvInm**. Al iniciar la sesión, aparecerá automáticamente la pantalla de desvío.

Inicialmente, el destino del desvío es, por defecto, la secretaria activa del jefe. Los jefes y las secretarias pueden utilizar el siguiente procedimiento para cambiar este destino.

Procedimiento

-
- | | |
|---------------|---|
| Paso 1 | Desde la ventana Configuración del jefe, haga clic en la ficha Desviar para que aparezca la ventana Configuración del desvío. |
| Paso 2 | (Sólo en modo de línea proxy) Seleccione Número de directorio o Secretaria . |
| Paso 3 | Si ha seleccionado Número de directorio, introduzca un número de teléfono válido. Introduzca el número tal y como si lo estuviera marcando desde el teléfono de su oficina. |
| Paso 4 | Guarde los cambios. |
-

Temas relacionados

- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 6-9](#)
- [Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-2](#)
- [Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe, página 7-4](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe, página 7-6](#)

Procedimiento para crear listas de filtros para un jefe

Las listas de filtros permiten a los jefes y a las secretarías personalizar la función de filtración de llamadas del jefe.

Por defecto, las listas de filtros están vacías. Agregue números a una lista de filtros para personalizarla. Seleccione un modo de filtro para alternar entre listas de filtros *inclusivos* o *exclusivos*:

- **Inclusivo:** Las llamadas que coinciden con los números de la lista de filtros inclusivos se envían al *jefe*; el resto de las llamadas se redirigirán a la secretaria activa.
- **Exclusivo:** Las llamadas que coinciden con los números de la lista de filtros exclusivos se redirigen a la *secretaria*; el resto de las llamadas se enviarán al jefe.

Cisco IPMA compara el ID de la persona que llama de la llamada entrante con los números de teléfono que se encuentran en la lista de filtros activa.

Por ejemplo, si elige agregar el número de teléfono 54321 a una lista de filtros inclusivos de un jefe, todas las llamadas entrantes al teléfono de la oficina del jefe desde el número 54321 se enrutarán al jefe (no a la secretaria) si la filtración inclusiva está activada.

Por otra parte, si agrega el número 54xxx a una lista de filtros exclusivos de un jefe, todas las llamadas entrantes desde una línea telefónica con un número de cinco dígitos que empiece por 54 se enrutarán a la secretaria (y no al jefe) si la filtración exclusiva está activada.



Nota

Sólo puede estar activado un modo de filtro (inclusivo o exclusivo) en cada momento. Los jefes pueden alternar entre distintos modos de filtro desde el menú de Cisco IPMA en sus teléfonos. Las secretarías pueden alternar entre modos de filtros para un jefe desde Assistant Console.

Las listas de filtros pueden incluir los siguientes comodines:

- **x**: Utilice **x** para reemplazar un *único* dígito en cualquier parte del filtro. Por ejemplo, “123x5” representa números de teléfono de cinco dígitos en los que el cuarto dígito puede ser cualquier número comprendido entre 0 y 9. Puede utilizar una **x** mayúscula o minúscula.
- *****: Utilice ***** para reemplazar *varios* dígitos al principio o al final del filtro. Por ejemplo, “5*” representa números de teléfono de cualquier longitud que comienzan por 5.

Además de comodines, las listas de filtros pueden contener guiones (-), puntos (.) y espacios en blanco.



Sugerencia

Las listas de filtros pueden estar vacías. Inicialmente y por defecto, el filtro está activado y la lista de filtros inclusivos está vacía. Esto significa que todas las llamadas entrantes de un jefe se redirigirán a la secretaria.

Jefes: Pueden activar sus listas de filtros desde su teléfono. Para hacerlo, abra el menú de Cisco IPMA en el teléfono. Marque **1** para activar y desactivar la función Filtro; marque **2** para alternar entre los modos de filtro inclusivo y exclusivo.

Los jefes y las secretarías pueden utilizar el siguiente procedimiento para crear listas de filtros.

Procedimiento

- Paso 1** Desde la ventana Configuración del jefe, haga clic en la ficha **Inclusivo** o en la ficha **Exclusivo** para que aparezca la ventana de configuración adecuada.
- Paso 2** Introduzca un número de teléfono completo o parcial en el campo **Filtro**.
Si necesita ayuda, haga clic en el vínculo **Más info.** para ver ejemplos de filtros.
- Paso 3** Es posible agregar, reemplazar o eliminar filtros:
 - Para agregar un filtro nuevo, introduzca un filtro en el campo Filtro y haga clic en **Agregar**.
El nuevo filtro se mostrará en la lista de filtros.

- Para reemplazar un filtro existente por uno nuevo, seleccione el filtro existente que desee modificar en la lista de filtros. Cambie el filtro según sus necesidades en el campo Filtro y haga clic en **Reemplazar**.

El filtro modificado se mostrará en la lista de filtros.

- Para eliminar un filtro, selecciónelo en la lista de filtros y haga clic en **Eliminar**.

El filtro eliminado desaparecerá de la lista de filtros.

Paso 4 Guarde los cambios.

Sugerencias

- Si tiene activada la filtración de llamadas y Desviar todas (DsvTod), Cisco IPMA aplicará primero la *filtración de llamadas* a las llamadas entrantes. La filtración de llamadas dirigirá la llamada a su teléfono o al de la secretaria (según la configuración del filtro). A continuación, Cisco IPMA aplicará DsvTod a aquellas llamadas que se hayan dirigido a su teléfono debido a la filtración. La función DsvTod redirige estas llamadas al destino de DsvTod.
- Un icono circular en la ventana de estado de Cisco IPMA indica si la función de filtración de llamadas está activada o desactivada. Un icono circular con relleno de malla indica que la filtración está activada; un círculo sin relleno indica que está desactivada.

Temas relacionados

- [Uso de la filtración de llamadas, página 6-13](#)
- [Procedimiento para tener acceso a Configuración del jefe, página 7-2](#)
- [Procedimiento para asignar una secretaria por defecto a un jefe, página 7-4](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un jefe, página 7-5](#)



ÍNDICE ALFABÉTICO

A

Assistant Console

- botones de control de llamada [2-6](#)
 - cerrar sesión [2-4](#)
 - definición [2-1](#)
 - identificar partes [2-5](#)
 - iniciar [2-3](#)
 - iniciar sesión [2-3](#)
 - manejo de llamadas [3-1](#)
 - menú [2-6](#)
 - obtener acceso sin ayudar a ningún jefe [2-4](#)
 - personalizar diseño [2-18](#)
 - teclas de método abreviado [2-21](#)
 - trabajar con mouse y teclado [2-19](#)
 - usar intercomunicación [2-20](#)
- ayuda en línea, uso [x](#)

B

barra de estado

- uso [2-17](#)

barra de menús

- en Assistant Console [2-6](#)

botones

- identificar [2-6](#)

botones de control de llamada [2-7](#)

- definición [2-6](#)

Botón Espera [3-4](#)

buzón voz

- enviar llamadas (jefes) [5-4, 6-12](#)
- enviar llamadas (secretarias) [3-10, 4-1](#)

C

cerrar sesión, secretarias [2-4](#)

Cisco IPMA, definición [2-1](#)

Colgar, botón [3-3](#)

colgar llamadas [3-3](#)

comodines

- en listas de filtros [7-6](#)

conferencias, realizar [3-7](#)

configuración

- administrativa [2-18](#)

Configuración del jefe, ventana

- uso [7-1](#)

consola

- marcar [3-2](#)

Cont., botón [3-4](#)
 Contes, botón [3-3](#)
 contestar llamadas [3-3](#)

D

Destino de desvío, configurar
 jefes [7-5](#)
 secretarias [3-8](#)
 desviar llamadas
 jefes [5-3, 6-10](#)
 secretarias [3-8, 4-1](#)
 Desviar todas
 con filtración de llamadas [7-8](#)
 desviar todas las llamadas [6-11](#)
 Desvío inmediato, botón
 configurar [3-8](#)
 Desvío inmediato, botón (secretarias)
 uso [3-8](#)
 directorio
 uso [2-16](#)
 Directorio, panel [2-16](#)
 documentación
 organización [ix](#)
 para el teléfono IP de Cisco [x](#)
 DsvInm, botón
 uso [3-8](#)

DsvInm, tecla programada
 destino del jefe [7-5](#)
 jefes [5-3, 6-10](#)
 secretarias [4-1](#)
 DsvTod, tecla programada
 destino del jefe [7-5](#)
 uso [6-11](#)

E

estado conectado
 cambiar [2-4](#)
 supervisión [2-17](#)
 estado de control de llamada
 supervisión [2-17](#)
 Estado de secretaria
 jefes [6-4](#)
 uso de la tecla programada Intrcpt [6-9](#)
 estado fuera de línea
 supervisión [2-17](#)

F

filtración de llamadas
 con Desviar todas [7-8](#)
 descripción [6-13](#)
 listas [7-6](#)
 modos [7-6](#)

filtrar

descripción [6-13](#)

listas [7-6](#)

filtro exclusivo

definición [6-13](#)

filtro inclusivo

definición [6-13](#)

finalizar llamadas [3-3](#)

Fuera de línea, botón [2-4](#)

función de primer plano [2-17](#)

función No molestar [5-5, 6-16](#)

I

iconos del teléfono

de configuración de funciones (jefes) [6-5](#)

Desviar todas (jefes) [6-11](#)

filtración (jefes) [6-15](#)

No molestar (jefes) [5-5, 6-16](#)

iniciar sesión, secretarías [2-3](#)

interceptar una llamada [6-9](#)

intercomunicación

uso desde Assistant Console [2-20](#)

uso en el teléfono (jefes) [5-4, 6-15](#)

uso en el teléfono (secretarías) [4-3](#)

J

jefes

configurar funciones [7-1](#)

estado de funciones [2-11](#)

estado en línea [2-11](#)

supervisión [2-11](#)

L

línea compartida

uso de Cisco IPMA en modo de línea compartida [1-2](#)

uso de un teléfono de jefe [5-1](#)

ventana de estado en el teléfono de un jefe [1-4](#)

línea proxy

uso de Cisco IPMA en modo de línea proxy [1-3](#)

uso de un teléfono de jefe [6-1](#)

ventana de estado en el teléfono de un jefe [1-4](#)

Líneas del jefe

en el panel Mis jefes [2-11](#)

en panel Mis llamadas [2-10](#)

líneas proxy de jefe [2-10](#)

listas de filtros exclusivos

crear [7-6](#)

listas de filtros inclusivos

crear [7-6](#)

llamadas

apariciencia [2-10](#)

M

manejar llamadas

con botones de control de llamada [2-7](#)

desde Assistant Console [3-1](#)

desde el teléfono de la secretaria [4-1](#)

desde el teléfono del jefe [5-3, 6-9](#)

marcaciones rápidas [2-14](#)

marcar números [3-2](#)

Mis llamadas, panel [2-10](#)

mouse

trabajar en Assistant Console [2-19](#)

P

panel Mis jefes [2-11](#)

R

realizar llamadas [3-2](#)

reanudar [3-4](#)

retención de llamadas

colocar llamadas en espera [3-4](#)

eliminar el estado en espera de las
llamadas [3-4](#)

retener llamadas [3-4](#)

S

secretaria por defecto

asignar [7-4](#)

secretarias

elegir (jefes) [6-3](#)

identificar (jefes) [6-3](#)

líneas telefónicas [2-10](#)

personalizar timbre del teléfono [4-2](#)

por defecto [7-4](#)

selección de secretaria

descripción general [6-3](#)

servidor

conexión [2-17](#)

configuración [2-18](#)

T

teclado, trabajar en la consola [2-19](#)

tecla programada Intrept, jefes [6-9](#)

tecla programada NoMlsta [5-5, 6-16](#)

teclas de método abreviado [2-21](#)

teclas programadas

- jefes [5-3, 6-9](#)
- secretarias [4-1](#)

teléfono IP de Cisco

- línea compartida (jefes) [5-1](#)
- línea proxy (jefes) [6-1](#)
- secretarias [4-1](#)
- teclas programadas (jefes) [5-3, 6-9](#)
- teclas programadas (secretarias) [4-1](#)
- ventana de estado (jefes) [6-4](#)

teléfono silenciado [5-5, 6-16](#)

timbre distintivo [4-2](#)

Transferencia con consulta, botón [3-5](#)

transferencia no visible [3-5](#)

- realizar [3-5](#)

Transferir, botón [3-5](#)

Transferir al buzón de voz, botón [3-10](#)

transferir llamadas [3-5](#)

TrnsfBu, botón [3-10](#)

TrnsfBu, tecla programada

- jefes [5-4, 6-12](#)
- secretarias [4-1](#)

V

ventana de estado

- jefes [6-4](#)

