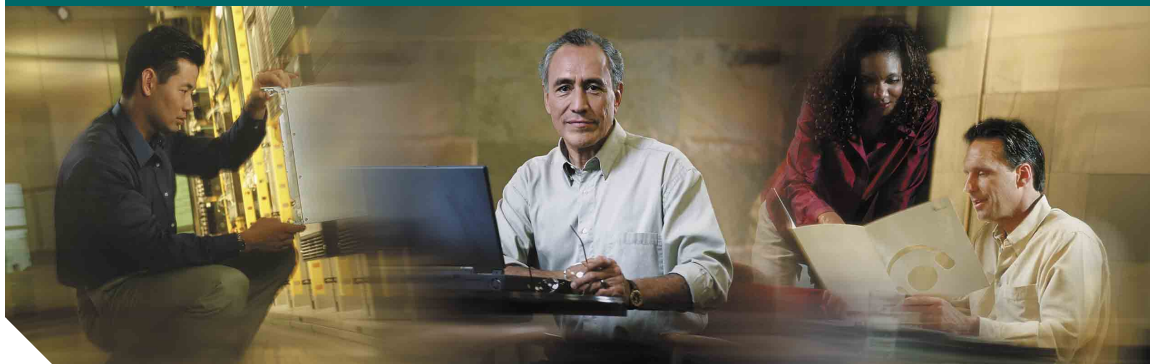




Guia de l'usuari de Cisco IP Manager Assistant

INCLOU LA L·LICÈNCIA I LA GARANTIA

Seu central corporativa

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

Número de referència del text: OL-9671-01



LES ESPECIFICACIONS I LA INFORMACIÓ RELACIONADES AMB ELS PRODUCTES QUE APAREIXEN EN AQUEST MANUAL ESTAN SUBJECTES A MODIFICACIONS SENSE AVÍS PREVI. LES DECLARACIONS, INFORMACIONS I RECOMANACIONS D'AQUEST MANUAL ES CONSIDEREN EXACTES, PERÒ ES PRESENTEN SENSE GARANTIA DE CAP TIPUS, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA. ELS USUARIS TENEN TOTA LA RESPONSABILITAT DE LA SEVA APLICACIÓ A QUALESEVOL PRODUCTE.

LA LLICÈNCIA DEL PROGRAMA I LA GARANTIA LIMITADA DEL PRODUCTE S'ESTABLEIXEN AL PAQUET D'INFORMACIÓ SUBMINISTRAT AMB EL PRODUCTE I S'INCORPOREN A AQUEST DOCUMENT MITJANÇANT AQUESTA REFERÈNCIA. SI NO PODEU TROBAR EL CONTRACTE DEL PROGRAMA O LA GARANTIA LIMITADA, POSEU-VOS EN CONTACTE AMB EL VOSTRE REPRESENTANT DE CISCO PER OBTENIR-NE UNA CÒPIA.

La implementació feta per Cisco de la compressió de la capçalera TCP és una adaptació d'un programa desenvolupat per la Universitat de Califòrnia, Berkeley (UCB), com a part de la versió de domini públic de la UCB del sistema operatiu UNIX. Tots els drets reservats. Copyright © 1981, Regents de la Universitat de Califòrnia.

INDEPENDENTMENT DE QUALESEVOL ALTRA GARANTIA CONTINGUDA EN AQUEST DOCUMENT, TOTS ELS FITXERS DE DOCUMENTS I ELS PROGRAMES D'AQUESTS PROVEÏDORS SE SUBMINISTREN "TAL COM SÓN", AMB TOTS ELS DEFECTES QUE PUGUIN TENIR. CISCO I ELS PROVEÏDORS ESMENTATS MÉS AMUNT RENUNCIEI A TOTES LES GARANTIES, EXPRESSES I IMPLÍCITES, INCLOENT-HI, SENSE QUE AIXÒ SUPOSI CAP LIMITACIÓ, LES DE COMERCIABILITAT, LES D'ADEQUACIÓ I COMPLIMENT D'UN FI EN PARTICULAR O LES QUE SORGEIXIN DE NEGOCIACIONS, USOS I PRÀCTIQUES COMERCIALS.

EN CAP CAS, CISCO I ELS SEUS DISTRIBUÏDORS NO ES FARAN RESPONSABLES DE CAP DANY INDIRECTE, ESPECIAL, CONSEQÜENCIAL O ACCIDENTAL, INCLOENT-HI, SENSE QUE AIXÒ SUPOSI CAP LIMITACIÓ, LA PÈRDUA DE BENEFICIS O LA PÈRDUA O EL DANY EN LES DADES DERIVATS DE LA UTILITZACIÓ O LA INCAPACITAT D'UTILITZAR AQUEST MANUAL, FINS I TOT ENCARA QUE CISCO O ELS SEUS DISTRIBUÏDORS HAGIN ESTAT AVISATS DE LA POSSIBILITAT D'AQUESTS DANYS.

CCSP, CCVP, el logotip Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing i StackWise són marques comercials de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn i iQuick Study són marques de servei de Cisco Systems, Inc.; i Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, el logotip Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotip Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, el logotip iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, el logotip Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient i TransPath són marques comercials registrades de Cisco Systems, Inc. o de les seves filials als Estats Units i en altres països.

La resta de marques comercials esmentades en aquest document o al lloc web pertanyen als seus propietaris respectius. L'ús de la paraula "soci" no implica una associació entre Cisco i qualsevol altre empresa. (0601R)

Guia de l'usuari de Cisco IP Manager Assistant.

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.

Tots els drets reservats.



Contingut

Pròleg v

Visió general v

Organització vi

Ús de l'ajuda en línia vii

Documentació relacionada vii

Obtenció de documentació viii

 Cisco.com viii

 DVD de documentació del producte viii

 Sol·licituds de documentació ix

Comentaris de la documentació ix

Informació general sobre seguretat dels productes Cisco ix

 Comunicar problemes de seguretat de productes de Cisco x

Obtenció d'assistència tècnica xi

 Pàgina web del servei tècnic i de documentació de Cisco xi

 Enviar una sol·licitud de servei xi

 Definicions de severitat de sol·licituds de servei xii

Obtenció d'informació i publicacions addicionals xii

Convencions d'aquest document xiv

Introducció a Cisco IPMA 1

Descripció del mode de línia compartida i del mode de línia proxy 1

 Ús de Cisco IPMA en el mode de línia compartida 1

 Ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy 2

Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap 3

Identificació del mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console 4

Introducció a la utilització de Cisco IPMA Assistant Console 5

Introducció a Assistant Console	6
Inici de sessió a Assistant Console	6
Tancament de sessió a Assistant Console	7
Exploració de la consola sense ajudar els caps	8
Desplaçament per la consola	8
Ús de la barra de menús	9
Ús dels botons de control de trucades	9
Ús de la secció Les meves trucades	12
Ús de la secció Els meus caps	14
Ús de la funció Marcatge ràpid	16
Ús de Directori	17
Ús de la barra d'estat	17
Ajust del disseny de la consola	18
Visualització de la configuració administrativa	18
Configuració de preferències	19
Ús de la consola amb el ratolí i el teclat	19
Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola	20
Ús de les tecles de mètode abreujat	21
Ús de Cisco IPMA per caps i secretàries	22

Ús d'Assistant Console per gestionar trucades 23

Realització de trucades	23
Contesta de trucades	24
Finalització de trucades	24
Col·locació de trucades en espera	25
Com treure les trucades del mode d'espera	25
Transferència de trucades	26
Configuració de trucades de conferència	27
Desviament de trucades a un altre número	28
Ús de Desviament immediat	28
Configuració de la destinació del desviament immediat	29
Enviament de trucades al servei de missatgeria de veu	30

Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon 31

Mode de línia proxy i mode de línia compartida 32

Mode de línia compartida 32

Mode de línia compartida 32

Identificació del mode 33

Connexió a Cisco IPMA en el telèfon de la secretària 33

Comprovació de l'estat dels vostres caps 34

Visualització d'informació a la pantalla d'estat de cap 34

Icones d'estat de trucada 34

Gestió de trucades i altres accions 36

Com respondre a una trucada amb IPMA des del telèfon 37

Configuració dels paràmetres dels caps 38

Configuració dels paràmetres de les secretàries d'IPMA 40

Personalització de la funció Timbre distintiu 43

Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia compartida 45

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager 46

Desviament i transferència de trucades 46

Desviament immediat de trucades entrants a un altre número 46

Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu 47

Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària 47

Silenci del timbre del telèfon 48

Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia proxy 49

Introducció (per a caps) 50

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager 50

Selecció de secretària 50

Ús de la finestra d'estat 51

Ús del menú de Cisco IPMA al telèfon 54

Intercepció, desviament i transferència de trucades 54

Intercepció d'una trucada que sona al telèfon de la secretària 55

Desviament immediat de trucades entrants a un altre número 55

Desviament de totes les trucades a un altre número 56

Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu 57

Ús del filtratge de trucades **57**

Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària **60**

Silenci del timbre del telèfon **60**

Configuració de les funcions del cap 63

Accés a la Configuració del cap **63**

Per a caps: accés a la Configuració del cap **64**

Per a secretàries: accés a la Configuració del cap **64**

Assignació d'una secretària predeterminada a un cap **65**

Configuració de la destinació de desviament per a caps **65**

Creació de llistes de filtres per a un cap **66**

Índex 69



Pròleg

Aquest pròleg explica qui hauria de llegir aquest document i les convencions que s'hi utilitzen.

El pròleg tracta els temes següents:

- Visió general, pàgina v
- Organització, pàgina vi
- Ús de l'ajuda en línia, pàgina vii
- Documentació relacionada, pàgina vii
- Comentaris de la documentació, pàgina ix
- Obtenció d'assistència tècnica, pàgina xi

Visió general

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) és una funció que millora les prestacions del sistema telefònic i que permet que caps i secretàries col·laborin d'una manera més eficaç. La Guia de l'usuari de Cisco IP Manager Assistant proporciona instruccions i exemples que ajuden a utilitzar la funció Cisco IPMA.

Totes els usuaris de Cisco IPMA haurien de llegir aquest document. Entre els usuaris s'inclouen caps i secretàries.

Caps

A Cisco IPMA, els *caps* són uns usuaris les trucades entrants dels quals s'intercepten i es redirigeixen a una secretària. Els caps tenen l'ajuda, almenys, d'una secretària.

Els caps poden utilitzar Cisco IPMA directament als seus telèfons IP de Cisco. Tanmateix, poden configurar les funcions des de la finestra Configuració del cap o poden demanar a les secretàries que configurin les preferències per ells.

Per obtenir-ne més detalls, vegeu la “Configuració de les funcions del cap” a la pàgina 63.

Secretàries

A Cisco IPMA, les *secretàries* són els usuaris que gestionen trucades en nom d'un cap.

En funció de com es configuri i s'utilitzi la funció, Cisco IPMA intercepta automàticament o manualment trucades entrants que en principi s'adrecen a un cap i les redirigeix a una altra destinació, que podria ser la seva secretària. Les secretàries poden contestar, transferir, desviar i fer la resta de gestions de trucades que Cisco IPMA els redirigeixi.

Una secretària pot admetre fins a 33 caps.

Les secretàries poden accedir a la major part de funcions de Cisco IPMA des dels seus ordinadors, mitjançant una aplicació anomenada Assistant Console. Les secretàries poden utilitzar Assistant Console per:

- Fer, contestar, transferir, posar en espera, finalitzar o desviar trucades i afegir participants a una trucada de conferència.
- Supervisar l'activitat de les trucades i l'estat de les funcions del cap.
- Activar o desactivar les funcions del cap.
- Configurar les funcions del cap.

Organització

La Taula 1 mostra una visió general de com està organitzada aquesta guia.

Taula 1 Organització de la Guia de l'usuari de Cisco IP Manager Assistant

Secció	Descripció
Capítol 1, “Introducció a Cisco IPMA”	Describeu Cisco IPMA en el mode de línia compartida, Cisco IPMA en el mode de línia proxy i com identificar el mode de Cisco IPMA que s'utilitza.
Capítol 2, “Introducció a la utilització de Cisco IPMA Assistant Console”	Proporciona a les secretàries una visió exhaustiva d'Assistant Console.
Capítol 3, “Ús d'Assistant Console per gestionar trucades”	Proporciona a les secretàries instruccions basades en tasques per utilitzar Assistant Console i gestionar i supervisar trucades i funcions dels caps, en un nombre que va des d'un a cinc caps.
Capítol 4, “Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon”	Describeu com utilitzar tons distintius, tecles programades i la funció d'intercomunicació al telèfon IP de Cisco de les secretàries.
Capítol 5, “Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia compartida”	Describeu l'ús de les funcions de Cisco IPMA en el mode de línia compartida.

Taula 1 Organització de la Guia de l'usuari de Cisco IP Manager Assistant

Secció	Descripció
Capítol 6, “Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia proxy”	Descriu com utilitzar el menú, les tecles programades i la finestra d'estat de Cisco IPMA al telèfon IP de Cisco dels caps per gestionar trucades i supervisar l'activitat de les trucades de les secretàries en el mode de línia proxy.
Capítol 7, “Configuració de les funcions del cap”	Descriu com els caps i les secretàries poden personalitzar les funcions del cap mitjançant la finestra Configuració del cap.

Ús de l'ajuda en línia

L'ajuda en línia de Cisco IPMA proporciona ajuda basada en tasques i ajuda contextual des de la major part de finestres de la interfície de l'usuari de Cisco IPMA.

Per accedir a l'ajuda en línia, premeu el botó ? o premeu **Ajuda** a la barra de menús que hi ha a la part superior de la consola.

Un cop oberta la finestra d'ajuda, podeu prémer **Cercar** a la barra d'eines per fer una cerca mitjançant paraules clau a tota la *Guia de l'usuari de Cisco IP Manager Assistant*. Premeu **Veure PDF** per obtenir una versió imprimible del document.



Nota

Tingueu en compte que la funció Cercar podria no funcionar en algunes versions de l'ajuda en línia.

Cal tenir Adobe Acrobat instal·lat (com a aplicació independent o com a complement de l'explorador web) per poder veure una còpia d'aquest document en PDF.

Documentació relacionada

Per obtenir més informació, consulteu els documents següents:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers*: targeta que conté instruccions bàsiques per als caps de Cisco IPMA. Consulteu http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm.
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series*: llibret que inclou informació bàsica sobre la instal·lació i les funcions incloses a la caixa de cada telèfon.
- *Guia de l'usuari del telèfon IP de Cisco models 7960 i 7940*: guia que inclou informació completa per a l'usuari. Consulteu http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm.

- *Referència ràpida dels telèfons IP de Cisco de les sèries 7960/7940*: targeta amb instruccions bàsiques. Consulteu http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm.
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide*: guia que inclou informació sobre la instal·lació i les funcions inclosa a la caixa amb cada mòdul d'expansió del telèfon IP de Cisco 7914.

Obtenció de documentació

La documentació i la informació addicional de Cisco estan disponibles a Cisco.com. Cisco també proporciona diverses maneres d'obtenir assistència tècnica i altres recursos tècnics. Aquesta secció explica com obtenir informació tècnica de Cisco Systems.

Cisco.com

Podeu trobar la documentació de Cisco més actual en aquesta adreça URL:

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

Podeu accedir al lloc web de Cisco a la URL següent:

<http://www.cisco.com>

Podeu accedir a les pàgines web internacionals de Cisco des d'aquesta adreça URL:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

DVD de documentació del producte

La documentació de Cisco i altres fonts de consulta estan disponibles al paquet del DVD de documentació del producte. El DVD de documentació del producte s'actualitza regularment i podria ser més recent que la documentació impresa.

El DVD de documentació del producte és una completa biblioteca de documentació tècnica sobre el producte, en qualsevol suport portàtil. El DVD us permet accedir a diferents versions de guies d'instal·lació, configuració i comandaments de software i hardware per a productes Cisco, a més de documentació tècnica en HTML. Amb el DVD, teniu accés a la mateixa documentació que es troba al lloc web de Cisco, sense haver d'estar connectat a Internet. Alguns productes també contenen versions en .pdf de la documentació disponible.

El DVD de documentació de producte està disponible com a unitat única o com a subscripció. Els usuaris registrats de Cisco.com (clients directes de Cisco) poden sol·licitar un DVD de documentació de producte (número de producte DOC-DOCDVD=) a Cisco Marketplace en l'adreça següent:

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

Sol·licituds de documentació

Des del 30 de juny de 2005, els usuaris registrats de Cisco.com poden sol·licitar documentació de Cisco a la Product Documentation Store, a Cisco Marketplace, a l'adreça URL:

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

Els usuaris no registrats de Cisco.com poden sol·licitar documentació tècnica de 8:00 a 17:00 hores (PDT) trucant a l'1 866 463-3487 a Estats Units i Canadà, o des de qualsevol altre lloc trucant al 011 408 519-5055. També podeu sol·licitar documentació per correu electrònic a tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com, o per fax a l'1 408 519-5001 en Estats Units i Canadà, o des de qualsevol altre lloc trucant al 011 408 519-5001.

Comentaris de la documentació

Podeu valorar i enviar comentaris sobre els documents tècnics de Cisco. Només heu de completar el formulari de comentaris en línia que figura juntament amb els documents tècnics a Cisco.com.

Podeu enviar els vostres comentaris quant a la documentació de Cisco a l'adreça de correu bug-doc@cisco.com.

També podeu enviar comentaris mitjançant la targeta de resposta (si hi és) que hi ha darrere la portada del document o escrivint a l'adreça següent:

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883. Estats Units
Agraïrem tots els vostres comentaris.

Informació general sobre seguretat dels productes Cisco

Aquest producte conté funcions criptogràfiques i està subjecte a les lleis dels Estats Units i a les lleis locals en tot allò referent al control d'importacions, exportacions, transferènci i ús. El subministrament de productes criptogràfics de Cisco no implica l'autoritat per part de tercers per a importar, exportar, distribuir o utilitzar el xifratge. Els importadors, exportadors, distribuïdors i usuaris són responsables del compliment de les lleis dels Estats Units i del país local. L'ús d'aquest producte comporta l'acceptació del complement de les lleis i normatives aplicables. Si no podeu complir les lleis dels Estats Units i locals, torneu aquest producte immediatament.

Podeu trobar un resum de les lleis dels Estats Units que regeixen els productes criptogràfics de Cisco a: <http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>

Si necessiteu cap més ajuda, poseu-vos en contacte amb nosaltres per correu electrònic a: export@cisco.com

Cisco ofereix un portal sobre la seva política de vulnerabilitat i seguretat a l'adreça:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

Des d'aquest lloc, podeu efectuar les tasques següents:

- Comunicar vulnerabilitats de seguretat de productes de Cisco.
- Obtenir assistència en incidents relacionats amb la seguretat que afectin a productes de Cisco.
- Registreu-vos per a rebre informació sobre seguretat de Cisco.

Podeu trobar una llista actualitzada dels avisos y notifikacions de seguretat aplicables a l'adreça:

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

Si us estimeu més consultar les recomanacions i els avisos a mesura que s'actualitzen en temps real, podeu accedir al servei d'informació Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) des d'aquesta URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

Comunicar problemes de seguretat de productes de Cisco

Cisco fa tots els possibles per oferir productes segurs. Provem els nostres productes internament abans de llençar-los i provem de corregir totes les vulnerabilitats amb rapidesa. Si penseu que podeu haver identificat una vulnerabilitat en un producte de Cisco, poseu-vos en contacte amb el PSIRT:

- Emergències: security-alert@cisco.com

Una emergència és una condició en la que un sistema està sofrint atacs actius, o una condició per la que és necessari comunicar una vulnerabilitat de seguretat urgent. La resta de condicions no es consideren emergències.

- No emergències: security-alert@cisco.com

En cas d'emergència, també podeu posar-vos en contacte amb el PSIRT per telèfon:

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532



Consell

Us animem a utilitzar Pretty Good Privacy (PGP) o un producte compatible per al xifratge de qualsevol informació delicada que envieu a Cisco. El PSIRT pot treballar a partir d'informació xifrada que sigui compatible amb les versions 2.x a 8.x de PGP.

No utilitzau mai una clau de xifratge revocada o caducada. La clau pública correcta a utilitzar amb l'equip PSIRT és la que apareix enllaçada a la secció Resum de contacte de la pàgina de la política de vulnerabilitat de la seguretat, en aquesta URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

L'enllaç d'aquesta pàgina està fent servir l'ID de clau de PGP actual.

Obtenció d'assistència tècnica

El servei tècnic de Cisco ofereix una assistència tècnica guardonada les 24 hores del dia. La pàgina web Cisco.com del servei tècnic i de documentació de Cisco inclou recursos de suport en línia. A més, si disposeu d'un contracte de servei de Cisco vàlid, els enginyers del Centre d'Assistència Tècnica (TAC) de Cisco (TAC) proporcionen suport telefònic. Si no disposeu d'un contracte de serveis Cisco vàlid, poseu-vos en contacte amb el vostre distribuïdor.

Pàgina web del servei tècnic i de documentació de Cisco

La pàgina web del servei tècnic i de documentació de Cisco proporciona documents i eines per resoldre possibles problemes i assumptes tècnics mitjançant tecnologies i productes Cisco. La pàgina web es troba disponible les 24 hores al dia en aquesta adreça URL:

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

L'accés a totes les eines de la pàgina web del servei tècnic i de documentació de Cisco requereix un ID d'usuari i una contrasenya de Cisco.com. Si teniu un contracte de serveis vàlid, però no teniu un ID d'usuari o una contrasenya, podeu enregistrar-vos en aquesta adreça URL:

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



Nota

Utilitzeu l'eina Cisco Product Identification (CPI) per cercar el vostre número de sèrie de producte abans d'enviar una sol·licitud de servei per telèfon o des de la web. Podeu accedir a l'eina CPI des de la pàgina web del servei tècnic i de documentació de Cisco. Per accedir-hi, feu clic a l'enllaç **Tools & Resources** situat a sota de **Documentation & Tools**. Seleccioneu **Cisco Product Identification Tool** a la llista alfabètica desplegable, o feu clic a l'enllaç **Cisco Product Identification Tool**, situat a sota d'**Alerts & RMA**. L'eina CPI ofereix tres opcions de cerca: per ID de producte o nom de model; per vista d'arbre; o per a determinats productes, copiant i enganxant els resultats del comandament **show**. El resultat de la cerca mostren una il·lustració del vostre producte amb la ubicació de l'etiqueta del número de sèrie ressaltada. Busqueu l'etiqueta del número de sèrie al vostre producte i registreu la informació abans de realitzar una trucada de servei.

Enviar una sol·licitud de servei

L'eina de sol·licitud de servei TAC en línia és la manera més ràpida per obrir les sol·licituds de servei S3 i S4. (Les sol·licituds de servei S3 i S4 són les sol·licituds que afecten mínimament a la xarxa o per a les quals cal informació de producte.) Després de descriure el vostre cas, l'eina de sol·licitud de servei TAC subministra solucions recomanades. Si no podeu resoldre el problema utilitzant els recursos recomanats, la sol·licitud de servei s'assignarà a un enginyer de Cisco. L'eina de sol·licitud de servei TAC es troba a aquesta adreça URL:

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

Per a sol·licituds de servei S1 o S2, o si no teniu accés a Internet, truqueu al Centre d'Assistència Tècnica (TAC) de Cisco. (Les sol·licituds de servei S1 o S2 són sol·licituds en les quals la xarxa de producció està aturada o greument degradada.) Els enginyers de Cisco s'assignen immediatament a les sol·licituds de servei S1 i S2 perquè les operacions comercials funcionin a la perfecció.

Per obrir una sol·licitud de servei per telèfon, utilitzeu un d'aquests números:

Àsia-Pacífic: +61 2 8446 7411 (Austràlia: 1 800 805 227)

Europa, Orient Mitjà i Àfrica: +32 2 704 55 55

Estats Units: 1 800 553-2447

Per obtenir una llista completa dels contactes del TAC de Cisco, aneu a aquesta adreça URL:

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

Definicions de severitat de sol·licituds de servei

Per garantir que totes les sol·licituds de servei es notifiquen en un format estàndard, Cisco ha establert les següents definicions de severitat.

Severitat 1 (S1): La xarxa està “aturada” o s'ha produït un impacte crític en les operacions comercials. L'usuari i Cisco destinaran tots els recursos necessaris a temps complet per resoldre la situació.

Severitat 2 (S2): El funcionament d'una xarxa existent es troba greument degradat, o diversos aspectes importants de les operacions comercials s'han vist negativament afectats a causa d'un rendiment inadequat dels productes Cisco. L'usuari i Cisco destinaran recursos de plena dedicació durant l'horari laboral habitual per resoldre la situació.

Severitat 3 (S3): El rendiment de la xarxa ha disminuït considerablement, encara que la majoria de les operacions comercials funcionen correctament. L'usuari i Cisco destinaran recursos durant l'horari laboral normal per restablir el servei a nivells satisfactoris.

Severitat 4 (S4): Us cal informació o assistència per a la instal·lació, configuració i funcions dels productes de Cisco. Això no afecta el funcionament de l'empresa o l'afecta molt poc.

Obtenció d'informació i publicacions addicionals

La informació sobre els productes, les tecnologies i les solucions de xarxa de Cisco estan disponibles a diverses fonts, en línia i imprimibles.

- *Cisco Marketplace* proporciona diversos llibres, guies de referència, documentació i productes promocionals de Cisco. Visiteu Cisco Marketplace, el magatzem de l'empresa en línia, en aquesta adreça URL:

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

- *Cisco Press* edita un ampli ventall de publicacions sobre xarxes, formació i títols de certificació. Tant els usuaris nous com els experimentats es beneficiaran d'aquestes publicacions. Per obtenir una llista dels títols actuals de Cisco Press, a més d'un altre tipus d'informació, aneu a aquesta adreça URL:

<http://www.ciscopress.com>

- *Packet* és la revista per a usuaris tècnics de Cisco Systems que pot utilitzar-se per maximitzar inversions de xarxa i d'Internet. Cada trimestre, Packet cobreix les tendències del sector, els avenços tecnològics i les solucions i productes de Cisco més actuals, a més de qüestions com ara el desplegament de xarxa i consells de solució de problemes, exemples de configuració, estudis d'usuari, informació de preparació i certificació i enllaços de puntuacions de recursos en línia més detallats. Podeu consultar la revista Packet a la URL:

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

- *iQ Magazine* és la publicació quadrimestral de Cisco Systems que serveix com a guia per a les empreses en creixement per conèixer com utilitzar la tecnologia per augmentar els ingressos, optimitzar els seus negocis i ampliar els seus serveis. Aquesta publicació identifica els reptes que afrontin aquestes empreses i les tecnologies adequades per resoldre'ls, basant-se en estudis reals i estratègies comercials per ajudar als lectors a prendre decisions sobre qüestions comercials, com ara les inversions de tecnologia. Podeu consultar iQ Magazine a la URL:

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

o podeu visualitzar-ne l'edició digital en aquesta adreça URL:

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- *Internet Protocol Journal* és un periòdic trimestral publicat per Cisco Systems per a tècnics professionals relacionats amb el disseny, el desenvolupament i el funcionament de internets i intranets públiques i privades. Podeu consultar Internet Protocol Journal a l'URL següent:

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

- Els productes de xarxa oferits per Cisco Systems, així com els serveis de suport al client, poden obtenir-se en aquesta URL:

<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>

- Networking Professionals Connection és un lloc web interactiu per a professionals dels sistemes de xarxa on es poden compartir preguntes, suggeriments i informació sobre productes i tecnologies de xarxa amb altres professionals del món de les xarxes. Podeu participar en una conversa a l'adreça URL:

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- Podeu accedir a la preparació de xarxa mundial des de Cisco. També podeu visualitzar ofertes actuals en aquesta adreça URL:

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

Convencions d'aquest document

Aquest document utilitza les convencions següents:

Convencions	Descripció
font negreta	Els comandaments i les paraules clau apareixen en negreta .
font <i>cursiva</i>	Els arguments per als que es subministren valors apareixen en <i>cursiva</i> .
[]	Els elements entre parèntesis rectangulars són opcionals.
{ x y z }	Les paraules clau alternatives estan agrupades amb claus i separades per barres verticals.
{ x y z }	Les paraules clau alternatives estan agrupades entre parèntesis i separades per barres verticals.
cadena	Un conjunt de caràcters sense cometes. No utilitzeu cometes al voltant de la cadena, ja que, si ho feu, la cadena inclourà les cometes.
font de pantalla	Les sessions de terminal i la informació que mostra el sistema apareixen en font de pantalla.
font de pantalla en negreta	La informació que heu d'introduir apareix en font de pantalla en negreta .
font de pantalla <i>cursiva</i>	Els arguments per als que proporcioneu valors apareixen en font de pantalla <i>cursiva</i> .
^	El símbol ^ representa la combinació de la tecla Control amb una tecla. Per exemple, la combinació de tecles ^D d'una pantalla significa mantenir premuda la tecla Control mentre premeu la tecla D.
< >	Els caràcters invisibles, com ara les contrasenyes, apareixen entre parèntesis angulars.



Nota

Indica que *els usuaris han de prendre nota*. Notes conté suggeriments o referències útils al material que no es troba inclòs en aquesta publicació.



Precaució

Indica que *els lectors han de fer atenció*. En aquesta situació, podeu fer alguna cosa que pot produir danys en l'equip o pèrdua de dades.

Les precaucions utilitzen les convencions següents:



Advertència

INSTRUCCIONS DE SEGURETAT IMPORTANTS

Aquest símbol d'advertència significa perill. Us trobeu en una situació que pot causar lesions físiques. Abans de manipular qualsevol equip, heu de ser conscients dels perills que comporten els circuits elèctrics i haver-vos familiaritzat amb els procediments estàndard de prevenció d'accidents. Utilitzeu el número d'encapçalament que es troba al final de cada advertència per trobar la seva traducció a les advertències de seguretat que s'adjunten amb aquest dispositiu.

Declaració 1071

GUARDEU AQUESTES INSTRUCCIONS



Introducció a Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) ofereix capacitat d'encaminament de trucades i altres funcions que ajuden que els caps i les secretàries gestionin les trucades d'una manera més eficaç.

Aquest capítol té les seccions següents:

- Descripció del mode de línia compartida i del mode de línia proxy, pàgina 1
- Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap, pàgina 3
- Identificació del mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console, pàgina 4

Descripció del mode de línia compartida i del mode de línia proxy

Cisco IPMA funciona en dos modes: el de línia compartida i el de línia proxy. Les funcions disponibles es basen en el mode que ha seleccionat l'administrador del sistema per a la configuració de Cisco IPMA.

Aquesta secció té els apartats següents:

- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia compartida, pàgina 1
- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy, pàgina 2

Ús de Cisco IPMA en el mode de línia compartida

Si l'administrador del sistema ha configurat Cisco IPMA en el mode de línia compartida, el cap i la secretària comparteixen un número de directori, per exemple, 8001. La secretària gestiona les trucades del cap destinades al número del directori compartit. Quan el cap rep una trucada al 8001, sonen tant el telèfon del cap com el de la secretària.

Les funcions de Cisco IPMA que no són aplicables al mode de línia compartida inclouen la selecció de secretària predeterminada, l'estat de secretària, el filtratge de trucades i el desviament de totes les trucades. Les secretàries no poden veure ni accedir a aquestes funcions en l'aplicació Assistant Console. El telèfon de la secretària no té la tecla programada de la funció de desviament de totes les trucades. El telèfon del cap no té les tecles programades de les funcions estat de secretària, intercepció de trucades ni desviament de totes les trucades.

Les secretàries que utilitzen Cisco IPMA en el mode de línia compartida no necessiten iniciar-hi una sessió per rebre trucades. Les trucades adreçades al cap sonaran automàticament al telèfon. Cal iniciar sessió a Assistant Console per utilitzar l'aplicació per gestionar trucades o si es vol utilitzar la tecla programada al telèfon per transferir una trucada al sistema de missatgeria de veu del cap. Vegeu el Capítol 2, "Introducció a Assistant Console" per obtenir més informació sobre l'ús d'Assistant Console.

Si un cap utilitza Cisco IPMA en el mode de línia compartida, pot compartir el seu número de directori amb 10 secretàries com a màxim. Qualsevol secretària que comparteix el número de directori pot contestar i gestionar les trucades. Vegeu el Capítol 5, "Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia compartida".

Temes relacionats

- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy, pàgina 2
- Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap, pàgina 3
- Identificació del mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console, pàgina 4

Ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy

Si l'administrador del sistema ha configurat Cisco IPMA en el mode de línia proxy, el cap i la secretària no comparteixen un número de directori. La secretària gestiona les trucades adreçades al cap mitjançant un número de proxy. El número de proxy no és el número del directori del cap, sinó un número alternatiu seleccionat pel sistema que una secretària utilitza per gestionar les trucades del cap.

En el mode de línia proxy, el cap i la secretària tenen accés a totes les funcions de Cisco IPMA, incloent-hi la selecció de secretària predeterminada, l'estat de secretària, el filtratge de trucades i el desviament de totes les trucades.

Les secretàries que utilitzen Cisco IPMA en el mode de línia proxy han d'iniciar sessió a Assistant Console i tenir un filtre activat per rebre al seu telèfon trucades adreçades al cap. Es pot utilitzar l'aplicació Assistant Console per fer servir totes les funcions de gestió de trucades, com ara contestar o transferir trucades. Vegeu el Capítol 2, "Introducció a Assistant Console" per obtenir més informació sobre l'ús d'Assistant Console.

Si un cap utilitza Cisco IPMA en el mode de línia proxy, pot configurar filtres per ordenar i filtrar selectivament les trucades entrants a la secretària. Vegeu el Capítol 6, "Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia proxy" per obtenir informació sobre l'ús de totes les funcions de Cisco IPMA.

Temes relacionats

- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy, pàgina 2
- Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap, pàgina 3
- Identificació del mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console, pàgina 4

Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap

Per identificar el mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap, reinicialitzeu la pantalla LCD del telèfon despenjant i tornant a penjar l'auricular.

Si veieu una sola icona a la finestra d'estat de la pantalla LCD (una campana o una campana barrada), utilitzeu Cisco IPMA en el mode de línia compartida (vegeu la Figura 1). Vegeu el Capítol 5, “Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia compartida”.

Figura 1 *Pantalla LCD de la finestra d'estat d'un telèfon amb el mode de línia compartida*



Si veieu diverses icones a la finestra d'estat de la pantalla LCD, utilitzeu Cisco IPMA en el mode de línia proxy (vegeu la Figura 2). Vegeu el Capítol 6, “Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia proxy”.

Figura 2 *Pantalla LCD de la finestra d'estat d'un telèfon amb el mode de línia proxy*

**Temes relacionats**

- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia compartida, pàgina 1
- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy, pàgina 2
- Identificació del mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console, pàgina 4

Identificació del mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console

Per identificar el mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console, feu el següent:

- Pas 1** Inicieu sessió a l'aplicació Assistant Console. Vegeu el “Inici de sessió a Assistant Console” a la pàgina 6.
- Pas 2** Busqueu el número d'extensió que hi ha al costat del nom d'un cap a la secció Les meves trucades. Vegeu el “Ús de la secció Les meves trucades” a la pàgina 12.
- Pas 3** En relació amb aquest mateix cap, busqueu el número d'extensió que hi ha al costat de la icona del telèfon a la columna Detalls de trucada de la secció Els meus caps. Vegeu el “Ús de la secció Els meus caps” a la pàgina 14.

 **Nota** Si no veieu un número al costat de la icona del telèfon, feu clic a la vora de la capçalera Detalls de trucada i arrossegueu-la per augmentar l'amplada de la columna.

Si els números d'extensió són els mateixos, utilitzeu Cisco IPMA en el mode de línia compartida. La secretària i el cap tenen el mateix número de directori i comparteixen una línia.

Si els números d'extensió són diferents, utilitzeu Cisco IPMA en el mode de línia proxy. S'assigna a la secretària un número de directori alternatiu per gestionar les trucades en nom del seu cap. El número alternatiu és un número de proxy que representa el número de directori real del cap.

 **Nota** En el mode de línia compartida, es veuen quatre capçaleres a la finestra Els meus caps: Cap, Intercomunicació, DND i Detalls de trucada. En el mode de línia proxy, s'hi veuen més capçaleres: Desviar-les totes, Estat de secretària, Filtrar trucades i Mode de filtratge.

Temes relacionats

- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia compartida, pàgina 1
- Ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy, pàgina 2
- Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap, pàgina 3



Introducció a la utilització de Cisco IPMA Assistant Console

L'aplicació Assistant Console ajuda que les secretàries gestionin les trucades dels caps d'una manera més eficient. Cisco IPMA funciona en dos modes: el de línia compartida i el de línia proxy. L'accés a les funcions descrites a continuació es basa en el mode que ha seleccionat l'administrador del sistema per a la configuració de Cisco IPMA. Les secretàries que utilitzen Cisco IPMA en el mode de línia compartida tenen assignat el mateix número de directori que el seu cap. Aquest número compartit s'utilitza per gestionar trucades en nom del cap. En el cas de les secretàries que utilitzen Cisco IPMA en el mode de línia proxy, el cap té assignat un número de directori, mentre que la secretària té assignat un número de directori alternatiu que utilitza com a proxy. El número de proxy s'utilitza per gestionar trucades en nom del cap. Abans de començar, convé saber quin mode ha seleccionat l'administrador del sistema. Vegeu la “Identificació del mode de Cisco IPMA a l'aplicació Assistant Console” a la pàgina 4 per obtenir-ne més informació.

Les secretàries poden accedir a les funcions de Cisco IPMA a l'ordinador mitjançant l'aplicació Assistant Console.

Assistant Console es pot utilitzar per:

- Fer, contestar, desviar, transferir i finalitzar trucades o posar-les en espera.
- Afegir participants a una trucada de conferència.
- Utilitzar el marcatge ràpid.
- Fer cerques al directori.
- Obrir una línia d'intercomunicació amb el cap.
- Supervisar l'activitat de trucades del cap.
- Modificar les funcions i les configuracions del cap.
- Personalitzar les eines de gestió de trucades.
- Teclejar nombres mitjançant un teclat virtual com a resposta a sistemes de veu interactius.

Per obtenir més informació al respecte, consulteu els temes següents:

- Descripció del mode de línia compartida i del mode de línia proxy, pàgina 1
- Introducció a Assistant Console, pàgina 6

- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús de Cisco IPMA per caps i secretàries, pàgina 22
- Capítol 4, “Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon”



Nota

Cisco IPMA permet gestionar trucades pròpies i de fins a 33 caps.

Introducció a Assistant Console

Aquesta secció conté els temes següents:

- Inici de sessió a Assistant Console, pàgina 6
- Tancament de sessió a Assistant Console, pàgina 7
- Exploració de la consola sense ajudar els caps, pàgina 8
- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la consola amb el ratolí i el teclat, pàgina 19
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20

Inici de sessió a Assistant Console

Inicieu sessió a Assistant Console per gestionar trucades en nom d'un o més caps. Quan hagueu iniciat sessió, estareu en línia i en disposició de gestionar trucades.

Per iniciar sessió, introduïu la vostra identificació d'usuari i la contrasenya al quadre de diàleg Inici de sessió a Cisco IPMA. L'administrador del sistema és qui us proporcionarà el vostre nom d'usuari i la contrasenya.



Nota

Podeu fer que Cisco IPMA recordi la vostra informació d'inici de sessió.

Assistant Console s'obrirà a l'escriptori.

Ja heu iniciat sessió i podeu proporcionar suport als vostres caps en la gestió de trucades fins que tanqueu la sessió. (O fins que es produeixi un canvi en el vostre estat d'en línia, connexió o control de trucades. Per obtenir més informació sobre la informació d'estat, vegeu la “Ús de la barra d'estat” a la pàgina 17.)

Consells

- La secció Els meus caps de la consola mostra els caps disposats a rebre la vostra ajuda. Dues fletxes verdes al costat del nom d'un cap indiquen que aquell cap ha iniciat sessió i, per tant, espera ajuda; un cap el nom del qual aparegui en gris no espera ajuda.
- Si premeu el botó **Configuració** del quadre de diàleg Inici de sessió a Cisco IPMA, podreu supervisar configuracions administratives bàsiques i avançades. L'administrador del sistema pot demanar-vos supervisar aquestes configuracions per ajudar a solucionar algun problema. No modifiqueu aquests paràmetres si no és que rebeu instruccions de l'administrador del sistema per fer-ho.

Temes relacionats

- Tancament de sessió a Assistant Console, pàgina 7
- Exploració de la consola sense ajudar els caps, pàgina 8
- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la secció Els meus caps, pàgina 14
- Ús de la consola amb el ratolí i el teclat, pàgina 19
- Connexió a Cisco IPMA en el telèfon de la secretària, pàgina 33

Tancament de sessió a Assistant Console

Per tancar la sessió d'Assistant Console, premeu **Fitxer > Sortir** a la barra de menús de la part superior de la consola. Si activeu l'opció **Recordar ID d'usuari i contrasenya**, la propera vegada que obriu Assistant Console a l'ordinador, hi iniciareu sessió automàticament.



Nota

Si compartiu l'ordinador, potser voldreu tancar la sessió d'Assistant Console fent clic a **Fitxer > Tancar sessió** a la barra de menús. Assistant Console mostrarà el quadre de diàleg d'inici de sessió en lloc d'iniciar-hi sessió automàticament amb la vostra identificació d'usuari i la vostra contrasenya.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21

Exploració de la consola sense ajudar els caps

Si utilitzeu Cisco IPMA en el mode de línia proxy, podeu familiaritzar-vos amb Assistant Console sense estar disponible per als caps. Per explorar la consola en el mode de línia compartida, no podreu tancar la sessió.

Per accedir a la consola sense estar disponible per als caps, inicieu sessió normalment i tot seguir premeu el botó de control de trucades **Fora de línia**. És el primer botó d'icona de la fila d'icones que hi ha a la part superior o lateral de la pantalla. També podeu dur a terme aquesta tasca seleccionant **Fitxer > Fora de línia** a la barra de menús.

Quan us desconnecteu d'aquesta manera, Cisco IPMA traspassa els caps que estàveu ajudant a una altra secretària. Durant el temps que estigueu fora de línia, no podreu rebre trucades de caps, i la secció Els meus caps de la consola estarà inactiva.

Quan torneu a estar en línia, podreu ajudar els caps un altre cop. Pot ser que Cisco IPMA us retorni els caps que assistíeu prèviament (abans d'anar fora de línia). Això depèn de la disponibilitat de la resta de secretàries i de si algun cap us ha designat com a secretària predeterminada. Per obtenir informació sobre com establir una secretària predeterminada, vegeu la “Assignació d'una secretària predeterminada a un cap” a la pàgina 65.

Per tornar a l'estat en línia, premeu el botó de control de trucades **En línia**. (És el mateix botó que es fa servir per anar fora de línia.) O també podeu seleccionar **Fitxer > En línia** a la barra de menús.



Consell

L'estat en línia es pot veure a la barra d'estat del cantó inferior dret de la consola.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21

Desplaçament per la consola

Les seccions següents identifiquen les diferents parts d'Assistant Console i expliquen com utilitzar-les per controlar funcions i gestionar trucades:

- Ús de la barra de menús, pàgina 9
- Ús dels botons de control de trucades, pàgina 9
- Ús de la secció Les meves trucades, pàgina 12
- Ús de la secció Els meus caps, pàgina 14
- Ús de la funció Marcatge ràpid, pàgina 16
- Ús de Directori, pàgina 17

- Ús de la barra d'estat, pàgina 17
- Ajust del disseny de la consola, pàgina 18
- Visualització de la configuració administrativa, pàgina 18

Ús de la barra de menús

La barra de menús es troba a la part superior d'Assistant Console. Els comandaments dels menús són contextuals.

Podeu utilitzar la barra de menús de la manera següent:

- Fitxer: treballar en línia o fora de línia, iniciar o tancar sessió, i sortir de la consola.
- Editar: crear i editar números de marcatge ràpid, personalitzar tecles de mètode abreujat, canviar la destinació del desviament immediat, establir les preferències i accedir a la configuració d'administració.
- Veure: especificar la mida del text i esquemes de colors, i actualitzar el disseny predeterminat.
- Trucada: marcar, contestar, penjar, posar en espera, transferir, desviar trucades i afegir participants a una trucada de conferència.
- Cap: fer una trucada d'intercomunicació a un cap, accedir a la finestra Configuració del cap i activar o desactivar funcions d'un cap.
- Ajuda: accedir a l'ajuda en línia.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ús dels botons de control de trucades

Podeu dur a terme tasques amb Assistant Console prement els botons de control de trucades (la fila d'icones que hi ha a la part superior o lateral de la consola). Situeu el ratolí damunt d'un botó de control de trucades per veure una descripció de la funció que té assignada.

Vegeu la Taula 2 per obtenir una llista dels botons de control de trucades.

Taula 2 Botons de Control de trucada

Botó de control de trucades	Funció
En línia 	Funciona en combinació amb el botó Fora de línia per canviar l'estat de connexió en l'aplicació Assistant Console. El botó En línia sempre reprèn la connexió en línia d'Assistant Console per poder gestionar trucades en nom del cap.
Fora de línia 	Funciona en combinació amb el botó En línia per canviar l'estat de connexió. Fora de línia permet examinar la consola sense estar disponible per gestionar trucades dels caps.
Marcar 	Obre un teclat de marcatge que podeu utilitzar per fer trucades.
Contest. 	Us connecta amb una trucada entrant.
Penjar 	Finalitza una trucada activa.
Espera 	Funciona amb el botó Continuar per canviar l'estat d'espera de les trucades. El botó d'espera posa les trucades en espera.
Cont. 	Funciona amb el botó Espera per canviar l'estat d'espera de les trucades. El botó Continuar treu les trucades de l'estat d'espera.

Taula 2 Botons de Control de trucada (continua)

Botó de control de trucades	Funció
Trnsf. 	Transfereix una trucada connectada directament al número de destinació que introduïu en una finestra emergent.
Transferència amb consulta 	Funciona igual que el botó Transferir, però permet parlar amb la persona a la qual es vol transferir la trucada.
Transferència directa 	Transfereix una trucada en curs a una altra trucada en curs.
Conferència 	Permet afegir participants de conferència a les trucades.
Connect. 	Crea una conferència amb diverses trucades en curs. Es poden connectar fins a 15 trucades simultànies.

Taula 2 Botons de Control de trucada (continua)

Botó de control de trucades	Funció
Desviament immediat 	Desvia de manera immediata una trucada connectada, en espera o que sona al cap al qual es dirigia la trucada originalment, o a un altre número de destinació. Per especificar la destinació de desviament immediat, seleccioneu Editar > Desviament immediat a la barra de menús.
Transferir a la bústia de veu 	Redirigeix una trucada connectada o que sona al sistema de missatgeria de veu del cap.

Els botons de control de trucades són contextuals; la disponibilitat de cada botó depèn de l'estat de la trucada seleccionada.

Assegureu-vos que la trucada que voleu gestionar mitjançant un botó de control de trucades està seleccionada (ressaltada) abans de prémer el botó.



Consell

Podeu fer clic amb el botó dret del ratolí en un espai en blanc (no damunt dels botons) de la secció de control de trucades per ajustar-ne la posició a la consola.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ús de la secció Les meves trucades

Assistant Console mostra les trucades pròpies i les dels caps a la secció Les meves trucades. Aquestes són les trucades que podeu gestionar mitjançant les eines d'Assistant Console. Cisco IPMA admet fins a 33 línies.

Cada trucada es mostra sota la línia de telèfon a què correspon.

Cada línia de telèfon es mostra sota alguna de les capçaleres següents:

- Les meves línies: mostra les trucades en curs fetes o rebudes a través de la línia pròpia.
- Línies del cap: mostra les trucades actives que gestioneu o podeu gestionar en nom del cap.
- Intercomunicació: mostra l'estat de les línies d'intercomunicació, si s'escau.

En funció del nombre de caps que tingueu assignats, veureu entre una i 33 línies a la secció “Línies del cap” de Les meves trucades.

Cada línia del cap conté:

- El número de la línia compartida del cap o el número de l'extensió telefònica de proxy del cap. El número de proxy no és el número de directori del cap, sinó un número que cal utilitzar per gestionar les trucades del cap.
- El nom del cap.
- Informació de trucada activa: les trucades actives es representen de la manera següent.
 - Una icona animada que indica l'estat de la trucada (sonant, connectada o en espera).
 - La identificació de la persona que truca.
 - Un cronòmetre que indica la durada de la trucada.

Consells

- Per transferir una trucada a un cap, cal introduir l'extensió real (en lloc de l'extensió proxy). Podreu veure l'extensió telefònica real d'un cap a la secció Els meus caps d'Assistant Console.
- No es poden utilitzar les funcions Transferir a la bústia de veu ni Desviament immediat amb les trucades fetes o rebudes mitjançant la línia de telèfon pròpia. Aquestes funcions només funcionen amb les trucades rebudes a la línia d'un cap.
- Quan s'utilitza Cisco IPMA en el mode de línia compartida, es pot saber que el cap o una altra secretària han contestat la trucada si es veu una fletxa vermella doble al costat de la línia del cap.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ús de la secció Els meus caps

Podeu utilitzar la secció Els meus caps d'Assistant Console per supervisar l'activitat de trucades i l'estat de les funcions de cada un dels caps. Des d'aquí també podeu activar i desactivar funcions del cap.

	
Nota	Les funcions No molestar, Desviar-les totes, Estat de secretària, Filtrar trucades i Mode de filtratge només estan disponibles al mode de línia proxy.

La Taula 3 descriu la informació mostrada sota cada capçalera de les columnes de la secció Els meus caps.

Taula 3 Informació mostrada a la secció “Els meus caps” d'Assistant Console

Capçaleres de les columnes d'“Els meus caps”	Significat
Cap	Mostra el nom del cap. Si tota la fila de la informació sobre un cap apareix en gris, el cap no espera que gestioneu trucades en nom seu. A més, al costat de la icona del cap podreu veure les dues icones següents: • Si hi ha dues fletxes verdes al costat de la icona del cap, el cap en qüestió espera que gestioneu les trucades en nom seu. • Si veieu una icona d'un sobre al costat de la icona del cap, el cap en qüestió té un missatge de veu.
Intercomunicació	Feu clic a aquesta columna per fer una trucada d'intercomunicació a un cap.
DND	Si aquest quadre està activat, la funció No molestar (DND) està activada. Per activar i desactivar la funció No molestar, premeu la cel·la DND. La funció DND desactiva el timbre del telèfon del cap i no redirigeix les trucades.
DsvTot	(Només en el mode de línia proxy) Si aquest quadre està activat, la funció Desviar-les totes (DsvTot) està activada. Per activar i desactivar la funció Desviar-les totes, premeu la cel·la DsvTot. Desviar-les totes redirigeix automàticament les trucades entrants a la destinació de desviament del cap.
Estat de secretària	(Només en el mode de línia proxy) Una marca de verificació indica que el cap té Estat de secretària activat. Aquesta funció permet als caps veure la identificació de la persona que truca i la durada de les trucades que gestioneu en nom seu.
Filtratge activat	(Només en el mode de línia proxy) Si aquest quadre està activat, hi ha un filtre de trucades activat. Per activar i desactivar el filtre, premeu la cel·la del filtre. Els filtres poden encaminar les trucades a la secretària o al cap corresponent, segons la identificació de la persona que truca i el mode de filtratge.

Taula 3 Informació mostrada a la secció “Els meus caps” d’Assistant Console (continua)

Capçaleres de les columnes d’“Els meus caps”	Significat
Mode de filtratge	(Només en el mode de línia proxy) Hi ha dos modes de filtratge: • Inclusioniu: les trucades que coincideixin amb els números del filtre inclusioniu s’envien al <i>cap</i>; la resta es redirigeixen a la secretària. • Exclusioniu: les trucades que coincideixin amb els números del filtre exclusioniu es redirigeixen a la <i>secretària</i>; la resta s’envien al <i>cap</i>. Per configurar els filtres d’un cap, utilitzeu la finestra Configuració del cap. Feu clic amb el botó dret del ratolí a qualsevol lloc d’una fila d’Els meus caps i seleccioneu Configurar per obrir aquesta finestra. Tingueu en compte que la configuració inicial predeterminada del filtre és que el filtre inclusioniu està activat i que totes les trucades del cap es dirigeixen a la secretària.
Detalls de trucada	Els detalls de la trucada són el número de línia del cap, la durada de la trucada i la identificació de la persona que truca: • Línia: el número d’extensió real de la línia de telèfon principal del cap; una icona d’un telèfon indica l’estat de la línia. • Durada de la trucada: la durada en temps real d’una trucada activa feta o rebuda pel cap. El cronòmetre s’inicia així que la trucada comença (sortint) o es rep (entrant). El cronòmetre s’atura quan la trucada s’abandona o es transfereix. • Identificació de la persona que truca: el nom (si està disponible) i el número de la persona a qui el cap ha trucat o de la persona que li ha trucat. Assistant Console mostrarà informació sobre les trucades desviades quan aquesta informació estigui disponible.



Consell

Podeu supervisar (però no pas gestionar) les trucades que apareixen a la secció Els meus caps de la cònsola. Aquestes trucades són les que heu redirigit al cap o les que el cap ha fet o rebut directament.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d’Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23
- Configuració de les funcions del cap, pàgina 63

Ús de la funció Marcatge ràpid

La funció de marcatge ràpid permet configurar una llibreta de telèfons personal directament a Assistant Console. Podeu fer trucades i dur a terme altres tasques de gestió de trucades mitjançant números de marcatge ràpid.

Per obrir el menú de marcatge ràpid i veure una llista dels comandaments disponibles, feu clic amb el botó dret del ratolí a la secció Marcatges ràpids o seleccioneu **Editar > Marcatges ràpids** a la barra de menús. Si alguns comandaments de marcatge ràpid apareixen en gris, proveu a seleccionar un llistat de marcatge ràpid abans d'obrir el menú.

Utilitzeu el menú de marcatge ràpid per crear i modificar grups de marcatge ràpid, fer trucades, especificar una destinació de transferència i afegir participants a una trucada de conferència.

Per poder accedir immediatament als números de marcatge ràpid, penseu en la possibilitat d'organitzar les entrades en grups de marcatge ràpid. Per exemple, crear un grup personal propi i un grup per a cada un dels caps.

Quan s'afegeixen llistats de marcatge ràpid nous, els llistats apareixen en l'ordre en què s'han creat. Per ordenar tots els elements d'una llista de marcatge ràpid, feu clic damunt de la capçalera d'una columna (Nom, Número de telèfon o Notes). Així, les llistes apareixen en ordre alfabètic o numeral, segons la capçalera escollida. Torneu a fer clic damunt de la capçalera per alternar entre ordre ascendent i ordre descendent.

Per fer trucades mitjançant els llistats de marcatge ràpid, utilitzeu un dels mètodes següents:

- Arrossegueu l'entrada de marcatge ràpid a la vostra línia o a la del cap.
- Feu una trucada mitjançant la vostra línia ressaltant la línia i fent doble clic damunt d'una entrada de marcatge ràpid. Feu una trucada mitjançant la línia del cap ressaltant la línia i fent doble clic damunt d'una entrada de marcatge ràpid.
- Arrossegueu l'entrada de marcatge ràpid fins al botó de marcatge de la secció de control de trucades i premeu **Acceptar**.

Tot seguit figuren algunes maneres d'utilitzar àgilment els llistats de marcatge ràpid (sense obrir el menú de marcatge ràpid):

- Per dur a terme una transferència no visible a alguna persona de la llista de marcatge ràpid, arrossegueu una trucada activa i deixeu-la anar al llistat de marcatge ràpid d'aquesta persona.
- Per afegir un nou llistat de marcatge ràpid, arrossegueu un llistat de la secció Directori i deixeu-lo anar a la secció Marcatge ràpid.



Consell

El grup de marcatge ràpid i el llistat de marcatge ràpid de mostra no estan actius; s'han inclòs per il·lustrar com apareix la informació sobre marcatge ràpid a la consola. Si us convé, podeu esborrar aquestes mostres.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ús de Directori

Utilitzeu el directori per cercar un company de feina i per fer i gestionar trucades mitjançant els resultats de la cerca.

Per cercar un company de feina, introduïu qualsevol part del seu nom o del seu cognom als camps de cerca i premeu **Cercar**.

El directori mostrarà una llista dels usuaris que coincideixin amb el text de la cerca. Els resultats de la cerca s'ordenen pel nom, el cognom, el número de telèfon i el departament.

Per esborrar els resultats i els camps de la cerca, premeu el botó **Esborrar**.

Hi ha diferents maneres d'utilitzar els resultats de la cerca:

- Feu doble clic damunt del nom o el número d'una persona per fer una trucada.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt del nom d'una persona per mostrar un menú emergent amb comandaments adequats.
- Per dur a terme una transferència no visible a una persona del directori, arrossegueu una trucada activa i deixeu-la anar damunt del nom o el número corresponent.
- Per afegir un nou llistat de marcatge ràpid, arrossegueu un llistat de la secció Directori i deixeu-lo anar a la secció Marcatges ràpids.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ús de la barra d'estat

La barra d'estat es troba a la part inferior de la pantalla d'Assistant Console i mostra la informació del sistema següent:

- Connectada/Sense connectar: indica l'estat de la connexió amb el servidor de Cisco IPMA.
- En línia/Fora de línia: indica l'estat de disponibilitat respecte als caps.
- Control de trucades activat/Control de trucades desactivat: indica la disponibilitat de les funcions de gestió de trucades.
- Filtratge descendent: indica la disponibilitat de les funcions del filtratge de trucades.

La barra d'estat també mostra una icona per indicar si la consola està configurada per mostrar-se automàticament a l'escriptori quan es rep una trucada. Premeu aquesta icona per activar o desactivar la funció. (Com a opció predeterminada, la funció està desactivada.) La icona apareix més fosca (pitjada) si la funció està activada.

A més, podeu activar i desactivar la funció de primer pla mitjançant el menú **Editar > Preferències**.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ajust del disseny de la consola

Podeu personalitzar la mida i la posició de les diferents seccions d'Assistant Console. Utilitzeu el menú **Veure** per canviar l'esquema de color i el tipus de lletra, i per actualitzar la configuració inicial predeterminada.



Consell

Podeu configurar la consola perquè s'obri automàticament a l'escriptori quan rebeu una trucada. Per activar aquesta funció de “primer pla”, seleccioneu **Editar > Preferències** al menú principal i tot seguit premeu la casella de verificació “Activar consola en rebre trucada”. La icona d'aquesta funció es troba a la barra d'estat de la part inferior de la pantalla de la consola. La icona apareix més fosca (pitjada) si la funció està activada.

Temes relacionats

- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Visualització de la configuració administrativa

Podeu visualitzar la configuració administrativa al quadre de diàleg **Iniciar sessió** o seleccionant **Editar > Configuració** a la barra de menús.



Nota

No cal que modifiqui la configuració administrativa si no és que l'administrador del sistema us dóna instruccions per fer-ho.

Hi ha dos tipus de configuració:

- Configuració bàsica
 - Nom de host o adreça IP del servidor de Cisco IPMA.
 - Port del servidor de Cisco IPMA.
- Configuració avançada
 - Activació o desactivació de traces.

La fitxa Configuració avançada mostra el lloc on es desen els fitxers de traces.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23
- Configuració de les funcions del cap, pàgina 63

Configuració de preferències

Al menú de preferències, podeu activar els dos paràmetres següents:

- Configurar la consola perquè aparegui automàticament a l'escriptori quan es rebí una trucada: per activar la funció de “primer pla” de la consola, seleccioneu **Editar > Preferències** al menú principal, i tot seguit premeu la casella de verificació “Activar consola en rebre trucada”. La icona d'aquesta funció es troba a la barra d'estat de la part inferior de la pantalla de la consola. La icona apareix més fosca si la funció està activada.
- Configurar l'ordinador perquè obri automàticament l'aplicació Assistant Console quan s'engegui: per activar la funció d'inici automàtic, seleccioneu **Editar > Preferències** al menú principal, i tot seguit premeu la casella de verificació “Iniciar consola de manera automàtica durant l'arrencada de l'equip”. Assistant Console s'obrirà automàticament la propera vegada que engegueu l'ordinador.

Per desactivar cada una d'aquestes funcions, desactiveu la casella de verificació corresponent.

Ús de la consola amb el ratolí i el teclat

Assistant Console proporciona diverses combinacions de ratolí i teclat per dur a terme tasques determinades.

Podeu:

- Fer clic, clic amb el botó dret i doble clic amb el ratolí damunt d'elements de la consola.
- Arrossegat i deixar anar elements de la consola.
- Utilitzar tecles de mètode abreujat.

Per exemple, per contestar trucades podeu escollir entre les opcions següents:

- Fer clic al botó de control de trucades **Contestar**.
- Fer doble clic damunt de la trucada a la secció Les meves trucades.
- Fer clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada a la secció Les meves trucades i tot seguit seleccionar **Contestar** al menú emergent.
- Utilitzar una tecla de mètode abreujat.

Algunes tasques es poden efectuar arrossegant i deixant anar elements de la consola. Per afegir un llistat de marcatge ràpid, per exemple, podeu arrossegar una trucada seleccionada de Les meves trucades i deixar-la anar a Marcatges ràpids.



Consell

Podeu trobar totes les opcions per dur a terme tasques específiques, com ara transferir trucades, al Capítol 3, “Ús d’Assistant Console per gestionar trucades”.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d’Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola

La funció Intercomunicació és opcional, i ha de ser configurada per l’administrador del sistema. Permet parlar amb un cap a través d’una línia d’intercomunicació.

Per fer una trucada d’intercomunicació, feu doble clic damunt del nom del cap corresponent a la secció Les meves trucades. També poder fer un sol clic damunt la icona d’intercomunicació corresponent a la secció Els meus caps.

Si el cap no té una altra trucada quan inicieu la trucada d’intercomunicació, el vostre altaveu i el del cap s’engegaran simultàniament. Aleshores hi podreu conversar mitjançant l’altaveu, els auriculars o l’auricular del telèfon.

Si el cap té una altra trucada quan inicieu la trucada d’intercomunicació, aquesta sonarà al telèfon del cap, qui haurà de contestar-la manualment. Això mateix passa si un cap fa una trucada d’intercomunicació a una secretària que té una altra trucada.

Per finalitzar la trucada d’intercomunicació, torneu a prémer la icona d’intercomunicació.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon, pàgina 31

Ús de les tecles de mètode abreujat

En lloc del ratolí, podeu utilitzar tecles de mètode abreujat per fer funcionar la major part d'eines i funcions d'Assistant Console. Les tecles de mètode abreujat poden servir per gestionar les trucades d'una manera més eficaç.

Podeu utilitzar les tecles de mètode abreujat inicials predeterminades o personalitzar-les per satisfer les vostres necessitats. Cisco IPMA recordarà els mètodes abreujats personalitzats la propera vegada que inicieu sessió.

Visualització dels mètodes abreujats

Premeu un element de la barra de menús per mostrar els comandaments i els mètodes abreujats. La major part dels comandaments dels menús estan associats a una tecla de mètode abreujat.

A més, podeu visualitzar els mètodes abreujats a la finestra emergent **Editar tecla de mètode abreujat**. Seleccioneu **Editar > Tecles de mètode abreujat** per obrir la finestra i seleccioneu un comandament de menú a la llista per veure'n el mètode abreujat.

Per exemple, si seleccioneu **Trucada > Contestar** a la finestra **Editar tecla de mètode abreujat**, podreu veure que el mètode abreujat predeterminat utilitza una combinació de la tecla Control (Ctrl) i la tecla A (Ctrl+A).

Personalització de les tecles de mètode abreujat

Per personalitzar una tecla de mètode abreujat, seleccioneu **Editar > Tecles de mètode abreujat** a la barra de menús. Seleccioneu un comandament de menú de la llista i premeu Ctrl, Majúsc. o Alt per establir la primera part del mètode abreujat. A continuació, introduïu una lletra o un número al camp **Tecla** per establir l'última part del mètode abreujat. Premeu **Guardar** per assignar la tecla de mètode abreujat nova al comandament seleccionat.

Ús dels mètodes abreujats

Per utilitzar un mètode abreujat, premeu i mantingueu la primera tecla de la combinació del mètode abreujat i premeu la segona tecla. Per exemple, si voleu utilitzar el mètode abreujat Ctrl+L per posar trucades en espera, premeu i mantingueu Ctrl i premeu L.



Nota

Perquè les tecles de mètode abreujat funcionin, la pàgina d'Assistant Console ha de ser la finestra activa a l'escriptori.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Desplaçament per la consola, pàgina 8
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Ús de Cisco IPMA per caps i secretàries

Podeu utilitzar les funcions de Cisco IPMA del telèfon i Assistant Console per gestionar trucades del cap. Per exemple, quan contesteu una trucada dirigida al cap, potser voldreu consultar amb el cap fent doble clic a la línia d'intercomunicació d'Assistant Console. Si el cap accepta la trucada, podeu desviar-la seleccionant el botó Desviament immediat d'Assistant Console o prement la tecla programada **DsvImm** del telèfon. Si el cap vol que la persona que truca li deixi un missatge de veu, podeu desviar la trucada al sistema de missatgeria de veu del cap prement el botó Transferir a la bústia de veu o prement la tecla programada **TrnsfBu**.

D'altra banda, el cap utilitzarà les funcions de Cisco IPMA principalment des del telèfon IP de Cisco. Per exemple, suposem que el cap espera una trucada d'un agent immobiliari. El cap podria activar l'estat de secretària per supervisar les trucades entrants. Quan aparegués el número de l'agent, el cap podria interceptar la trucada mitjançant la tecla programada **Intrcpt**. Un altre exemple de com un cap pot utilitzar Cisco IPMA seria prement la tecla programada **DsvImm** del telèfon per desviar al cap una trucada que sona. El cap pot confirmar que la secretària ha contestat la trucada desviada i supervisar la durada de la trucada mirant la finestra d'estat de Cisco IPMA de la pantalla LCD del telèfon.

Per entendre millor com els caps poden utilitzar les funcions de Cisco IPMA, vegeu el Capítol 6, "Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia proxy" o el Capítol 5, "Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia compartida".



Consell

Tant el cap com la secretària poden personalitzar les funcions del cap mitjançant la finestra Configuració del cap. Per obrir aquesta finestra, seleccioneu **Cap > Configuració** a la barra de menús o feu clic amb el botó dret del ratolí a qualsevol lloc de la fila d'un cap a la secció Els meus caps i seleccioneu **Configuració**.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 20
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Configuració de les funcions del cap, pàgina 63



Ús d'Assistant Console per gestionar trucades

Podeu utilitzar el teclat i el ratolí per fer, contestar, transferir, finalitzar i fer altres gestions amb les trucades des d'Assistant Console.



Nota

Assegureu-vos que la trucada que voleu gestionar està seleccionada (ressaltada) a la consola. Els elements de menú i els botons de control de trucades apareixen en gris (inactius) si no estan relacionats amb la trucada seleccionada.

Per obtenir més informació al respecte, consulteu els temes de gestió de trucades següents:

- Realització de trucades, pàgina 23
- Contesta de trucades, pàgina 24
- Finalització de trucades, pàgina 24
- Col·locació de trucades en espera, pàgina 25
- Transferència de trucades, pàgina 26
- Configuració de trucades de conferència, pàgina 27
- Desviament de trucades a un altre número, pàgina 28
- Enviament de trucades al servei de missatgeria de veu, pàgina 30

Realització de trucades

Per fer una trucada des d'Assistant Console, escolliu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Marcar**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt d'una línia de telèfon de la secció Les meves trucades i seleccioneu **Marcar** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Marcar**.
- Feu doble clic damunt d'un número de marcatge ràpid o de directori.
- Arrossegueu un número de directori i deixeu-lo anar a la secció Les meves trucades.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

- Amb la consola oberta i activa a l'escriptori, introduïu mitjançant el teclat el número de telèfon al qual voleu trucar i premeu **Intr.** Podreu veure el número al qual truqueu a la barra d'estat de la part inferior de la consola.

Si apareix la finestra emergent Introduir número, marqueu el número de telèfon que voleu i premeu **Acceptar**.

Introduïu el número exactament com ho faríeu si truquéssiu des del telèfon IP de Cisco.

Les trucades fetes des d'Assistant Console utilitzen la primera línia física del telèfon de la secretària.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Contesta de trucades

Per contestar una trucada seleccionada, utilitzeu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Contestar**.
- A la secció Les meves trucades, feu doble clic damunt d'una trucada que soni.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Contestar** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Contestar**.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Si la trucada entrant que voleu contestar no està seleccionada (ressaltada), feu-hi clic per seleccionar-la abans de dur a terme qualsevol de les accions anteriors.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23
- Com respondre a una trucada amb IPMA des del telèfon, pàgina 37

Finalització de trucades

Per finalitzar una trucada seleccionada, utilitzeu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Penjar**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Penjar** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Penjar**.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Col·locació de trucades en espera

Per posar en espera una trucada seleccionada, utilitzeu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Espera**.
- Feu doble clic damunt d'una trucada connectada.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Espera** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Espera**.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Com treure les trucades del mode d'espera

Per treure del mode d'espera una trucada seleccionada, utilitzeu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Continuar**.
- Feu doble clic damunt de la trucada en espera.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Continuar** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Continuar**.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Transferència de trucades

Hi ha tres maneres de transferir trucades:

- Transferir: redirigeix immediatament la trucada sense poder parlar amb el destinatari de la transferència (la persona a qui es transfereix la trucada).
- Transferència amb consulta: permet parlar amb el destinatari de la transferència abans de redirigir la trucada.
- Transferència directa: connecta dues trucades directament entre elles (tant trucades actives com trucades en espera).



Nota

Per poder transferir una trucada, primer cal que la contesteu. Després de transferir una trucada, no la podreu recuperar (excepte si se us torna a transferir).

Transferència

Per transferir una trucada seleccionada, utilitzeu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Transferir**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Transferir** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Transferir**.
- Arrossegueu la trucada a un llistat de la secció Marcatges ràpids.
- Arrossegueu la trucada a un llistat de la secció Directori.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Si no arrossegueu la trucada a un llistat de les seccions Marcatges ràpids o Directori, apareixerà la finestra emergent Introduir número. Introduïu el número de telèfon del destinatari de la transferència i premeu **Acceptar**.

Transferència amb consulta

Per dur a terme una transferència amb consulta d'una trucada seleccionada, utilitzeu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Transferència amb consulta**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Transferència amb consulta** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Transferència amb consulta**.
- A les seccions Marcatges ràpids o Directori, feu clic amb el botó dret del ratolí damunt del llistat al qual voleu transferir la trucada i tot seguit seleccioneu **Transferència amb consulta** al menú emergent.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Si apareix la finestra emergent Introduir número, marqueu el número de telèfon del destinatari de la transferència i premeu **Acceptar**.

Un cop hagueu parlat amb el destinatari, premeu un altre cop el botó **Transferència amb consulta** per completar la transferència.



Nota

No es pot completar una transferència amb consulta mentre el telèfon encara sona ni mitjançant el sistema d'arrossegat i deixar anar. Per poder completar una transferència amb consulta, primer cal parlar amb el destinatari.

Transferència directa

Per dur a terme una transferència directa entre dues trucades, ressaltu totes dues trucades i utilitzeu qualsevol de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Transferència directa**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Transferència directa** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Transferència directa**.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Configuració de trucades de conferència

Hi ha dues maneres de configurar una trucada de conferència:

- Conferència: s'inicia una trucada per afegir participants a una conferència.
- Connectar: es connecten trucades actives i trucades en espera a una sola trucada de conferència.

Per afegir participants de conferència a una trucada activa seleccionada, utilitzeu alguna de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Conferència**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Conferència** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Conferència**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt d'un llistat de les seccions Marcatges ràpids o Directori i seleccioneu **Conferència** al menú emergent.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Si apareix la finestra emergent Introduir número, marqueu el número de telèfon del participant a la conferència i premeu **Acceptar**.

Després d'haver parlat amb el nou participant de la conferència, premeu el botó **Conferència** un altre cop per afegir-lo a la trucada.

Per configurar una trucada de conferència mitjançant la funció **Connectar**, ressaltu les trucades que voleu afegir a la conferència i utilitzeu una de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Connectar**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Connectar** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Connectar**.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23

Desviament de trucades a un altre número

Utilitzeu Desviament immediat per transferir una trucada seleccionada a un número de destinació preestablert. Podeu desviar una trucada connectada, en espera o que sona.

En el mode de línia proxy, la destinació inicial predeterminada és el cap a qui anava adreçada la trucada. En el mode de línia compartida no hi ha destinació predeterminada. Tanmateix, podeu configurar la destinació utilitzant qualsevol número de telèfon o extensió vàlids.

Per obtenir-ne detalls, consulteu les seccions següents:

- Ús de Desviament immediat, pàgina 28
- Configuració de la destinació del desviament immediat, pàgina 29
- Capítol 4, “Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon”

Ús de Desviament immediat

Per desviar una trucada seleccionada a la destinació de desviament immediat, utilitzeu alguna de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Desviament immediat**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Desviament immediat** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Desviament immediat**.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Consells

- A diferència de Transferir, que requereix especificar la destinació cada cop que s'utilitza, Desviament immediat envia les trucades a un sol número de destinació preestablert.
- Podeu desviar una trucada connectada, en espera o que sona.
- No podeu desviar una trucada realitzada ni una trucada rebuda en una de les vostres línies de telèfon pròpies (una que no sigui una línia proxy de cap).

Tema relacionat

- Configuració de la destinació del desviament immediat, pàgina 29
- Capítol 4, “Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon”

Configuració de la destinació del desviament immediat

Podeu establir que la destinació de desviament immediat sigui el cap a qui s'adreçava originalment la trucada o un altre número de directori.

Per veure o modificar la destinació, seleccioneu **Editar > Desviament immediat** a la barra de menús. Apareixerà la finestra emergent Destinació de desviament immediat.

En el mode de línia compartida, introduïu al quadre de text un número de telèfon o una extensió d'oficina. Introduïu el número tal com s'hauria de marcar des del vostre telèfon de l'oficina.

En el mode de línia proxy, podeu escollir que la destinació sigui un cap o un número de directori. Si seleccioneu l'opció Número de directori, introduïu un número de telèfon o una extensió d'oficina. Introduïu el número tal com s'hauria de marcar des del vostre telèfon de l'oficina.

Premeu **Guardar** per desar els canvis.

Consells

- A més de poder configurar la vostra destinació de desviament immediat, també podeu configurar la del vostre cap. Tanmateix, la destinació de desviament del cap serà diferent de la vostra. Per obtenir-ne instruccions, vegeu la “Configuració de la destinació de desviament per a caps” a la pàgina 65.
- Podeu desviar trucades mitjançant el telèfon IP de Cisco. Contesteu la trucada i a continuació premeu la tecla programada **DsvImm** del telèfon IP de Cisco per transferir la trucada a la vostra destinació de desviament immediat.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23
- Ús de Desviament immediat, pàgina 28
- Capítol 4, “Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon”
- Configuració de les funcions del cap, pàgina 63

Enviament de trucades al servei de missatgeria de veu

Podeu transferir una trucada connectada o que sona que gestioneu en nom d'un cap al seu servei de missatgeria de veu.

Per enviar una trucada seleccionada a un servei de missatgeria de veu, utilitzeu alguna de les opcions següents:

- Premeu el botó de control de trucades **Transferir a la bústia de veu**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Transferir a la bústia de veu** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Transferir a la bústia de veu**.
- Utilitzeu la tecla de mètode abreujat associada.

Consells

- També podeu dur a terme aquesta tasca mitjançant el telèfon IP de Cisco. Contesteu la trucada i a continuació premeu la tecla programada **TrnsfBu** del telèfon IP de Cisco per transferir la trucada del cap al seu servei de missatgeria de veu.
- No podeu utilitzar aquesta funció amb les trucades realitzades ni amb les rebudes en una de les vostres línies de telèfon pròpies. Aquesta funció només és operativa per a les trucades de la línia proxy del cap.

Temes relacionats

- Introducció a Assistant Console, pàgina 6
- Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 21
- Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 23
- Capítol 4, “Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon”



4

Per a secretàries: ús de Cisco IPMA al telèfon

Podeu accedir a algunes de les funcions de Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) directament des del telèfon IP de Cisco. Exceptuant el Timbre distintiu, aquestes funcions també estan disponibles a l'aplicació Assistant Console.

Cisco IPMA permet que la secretària faci servir els botons i tecles programades del telèfon físic per a dur a terme la major part de les tasques que una secretària pot realitzar des de l'aplicación IPMA Assistant Console. La utilització del telèfon per a la funcionalitat IPMA s'anomena “Cisco IPMA al telèfon de la secretària”.

Cisco IPMA al telèfon de la secretària pot emprar-se de manera simultània amb l'aplicació Cisco IPMA Assistant Console.

Cisco IPMA al telèfon de la secretària és compatible amb els models de telèfon següents:

- Telèfon IP de Cisco 7971G
- Telèfon IP de Cisco 7970G
- Telèfon IP Cisco 7961G
- Telèfon IP Cisco 7960G
- Telèfon IP de Cisco 7941G
- Telèfon IP de Cisco 7941G



Nota

Cisco recomana emfàticament que, per a utilitzar Cisco IPMA al telèfon de la secretària, no compteu amb més de cinc caps assignats a una mateixa secretària.



Nota

Les secretàries preferents poden establir-les tant el cap (per mitjà de l'URL de la web) com la secretària (des de l'aplicació de cònsola), però no des del telèfon mateix.

Aquesta secció conté els temes següents:

- Mode de línia proxy i mode de línia compartida, pàgina 32: descriu els dos modes de funcionament de Cisco IPMA Assistant.
- Connexió a Cisco IPMA en el telèfon de la secretària, pàgina 33: descriu el procés de connexió al telèfon.
- Comprovació de l'estat dels vostres caps, pàgina 34: descriu informació sobre l'estat de cadascun dels caps que té assignada una secretària.
- Gestió de trucades i altres accions, pàgina 36: descriu els processos de resposta, transferència i desviament de trucades, juntament amb altres accions que pot dur a terme una secretària.
- Com respondre a una trucada amb IPMA des del telèfon, pàgina 37: descriu els tres mètodes que pot utilitzar la secretària per respondre a la trucada.
- Configuració dels paràmetres dels caps, pàgina 38: descriu diversos paràmetres que la secretària pot controlar per als caps assignats.
- Configuració dels paràmetres de les secretàries d'IPMA, pàgina 40: descriu com es configuren les opcions relacionades amb la secretària, com ara el desviament d'objectius i la classificació de l'estat dels caps.
- Personalització de la funció Timbre distintiu, pàgina 43: descriu el procés per a associar tipus de timbre per a cada línia de telèfon.

Mode de línia proxy i mode de línia compartida

L'aplicació Cisco IPMA ajuda a que les secretàries gestionin les trucades dels caps d'una manera més eficaç. Cisco IPMA funciona en dos modes: el de línia compartida i el de línia proxy. El vostre administrador s'encarrega de configurar aquest mode.

Mode de línia compartida

Les secretàries que utilitzen Cisco IPMA en el mode de línia compartida tenen assignat el mateix número de directori que el seu cap. Aquest número compartit s'utilitza per gestionar trucades en nom del cap.

Mode de línia compartida

En el cas de les secretàries que utilitzen Cisco IPMA en el mode de línia proxy, el cap té assignat un número de directori, mentre que la secretària té assignat un número de directori alternatiu que utilitza com a proxy. El número de proxy s'utilitza per gestionar trucades en nom del cap.

Identificació del mode

Abans de començar, convé saber quin mode ha seleccionat l'administrador del sistema. Reviseu la pantalla de configuració del cap:

- En el mode de línia compartida, en aquesta pantalla només apareix l'opció No molestar.
- En el mode de línia proxy, en aquesta pantalla s'hi mostren diverses opcions.

Connexió a Cisco IPMA en el telèfon de la secretària

Per connectar-vos a Cisco IPMA al telèfon de la secretària, seguiu els passos següents:

Procediment

- Pas 1** Premeu el botó Serveis al telèfon.
- Pas 2** Seleccioneu Servei de telèfon IPMA primari.
- Pas 3** Introduïu la vostra identificació d'usuari i el vostre PIN i, a continuació, premeu **Enviar**. Apareixerà la pantalla d'estat del cap (consulteu la Figura 3).

Figura 3 Pantalla d'estat del cap





Nota

Si el servei IPMA primari cau, la pantalla del telèfon de la secretària no s'actualitza per tal d'indicar aquesta situació. Tanmateix, la secretària rebrà un missatge d'“Excepció de host no trobat” en provar de fer servir una tecla programada. En aquest cas, la secretària haurà de seleccionar de forma manual **Servei de telèfon IPMA secundari** al menú de Serveis IP i haurà de tornar a connectar-se.

Comprovació de l'estat dels vostres caps

Figura 3 mostra un exemple de la pantalla d'Estat de cap. Aquesta pantalla conté una llista de tots els caps assignats a una determinada secretària.

Aquesta secció descriu la informació que apareix a la pantalla i les tecles programades de la pantalla.

Visualització d'informació a la pantalla d'estat de cap

S'hi mostra la informació següent per a cadascun dels caps assignats a la secretària:

- Línia d'estat de la secretària del cap: indica si la secretària està connectada o no.
- Nombre de caps a la llista: us permet determinar ràpidamente el nombre de caps de la llista.
- Nom del cap: s'ordena segons l'ordre següent:
 - Nova indicació de trucada
 - Canvia d'estat de capa des de penjat
 - Penjat
- Icona d'estat a l'esquerra del nom del cap. Consulteu la Taula 4 pàgina 35 per a obtenir una llista i una descripció d'aquestes icones d'estat.
- Línia proxy del cap.

Icones d'estat de trucada

Taula 4 mostra i descriu les diferents icones d'estat de trucada que apareixen a l'esquerra del nom del cap a la pantalla d'estat de cap.

Taula 4 Icones d'estat de trucada

Icona d'estat de trucada de cap	Funció
Ocupat 	Aquesta icona apareix a la pantalla d'estat de cap al costat del nom del cap si el telèfon del cap està ocupat.
Espera 	Si el cap posa una trucada en espera, aquesta icona apareix al costat del nom del cap a la pantalla d'estat de cap.
Inactiu/penjat 	Aquesta icona apareix a la pantalla d'estat de cap al costat del nom del cap si el telèfon del cap està penjat.
Despenjat 	Aquesta icona apareix a la pantalla d'estat de cap al costat del nom del cap si el telèfon del cap està despenjat.
Timbre 	Aquesta icona apareix a la pantalla d'estat de cap al costat del nom del cap el telèfon del qual està sonant.
Desconegut 	Aquesta icona apareix a la pantalla d'estat de cap al costat del nom del cap l'estat del qual no es pot determinar per mitjà d'IPMA. Per exemple, pot ser que s'hagi produït un error de CTI, o que el cap sigui un cap mòbil que encara no s'ha connectat.
IME (indicador de missatge en espera)	“IME” apareix a la pantalla d'estat de cap, al costat del nom del cap, si aquest té un missatge de veu en espera.

Gestió de trucades i altres accions

La Taula 5 descriu les tecles programades que apareixen a la pantalla d'estat de cap. Les tecles programades permeten dur a terme una tasca de gestió de trucades diferent.

Taula 5 *Tecles programades de Cisco IPMA al telèfon de la secretària*

Tecla programada	Funció
Selecc.	Selecciona el cap ressaltat de la llista de caps i us porta a la pantalla de Configuració de cap (consulteu la Figura 4 pàgina 38), on podreu ajustar la configuració del cap seleccionat.
Contest.	Respon a una trucada entrant per al cap corresponent.
Sortir	Surt de la pantalla d'estat de cap i us porta a la pàgina del menú Serveis.
Dsvlmm	Desvia immediatament una trucada connectada, en espera o que sona, al cap corresponent (per defecte) o a un altre número preestablert. Per a definir un número de directori com a destinació del desviament, premeu AsstSett i, tot seguit, premeu Definir destinació de desviament i introduïu el número.
Més	Mostra les tecles programades disponibles que resten per a la pantalla d'estat de cap.
TrnsfBu	Envia una trucada connectada, en espera o que sona, a la bústia de veu del cap corresponent.
InterCom	Permet parlar amb un cap a través d'una línia d'intercomunicació. Si el cap no té una altra trucada quan inicieu la trucada d'intercomunicació, el vostre altaveu i el del cap s'engegaran simultàniament. Aleshores hi podreu conversar mitjançant l'altaveu, els auriculars o l'auricular del telèfon. Si el cap té una altra trucada quan inicieu la trucada d'intercomunicació, aquesta sonarà al telèfon del cap, qui haurà de contestar-la manualment. Això mateix passa si un cap fa una trucada d'intercomunicació a una secretària que té una altra trucada.

Taula 5 **Tecles programades de Cisco IPMA al telèfon de la secretària (continua)**

Tecla programada	Funció
GoOffline	Us posa fora de línia. Si existeix una altra secretària configurada per al cap i aquesta secretària està en línia, aquesta secretària esdevindrà la secretària activa per a aquest cap. Si no hi ha disponible cap més secretària, les trucades per al cap no es filtraran ni desviaran, sinó que totes sonaran al telèfon del cap. Nota Quan la secretària principal es posi fora de línia o es desconnecti, el telèfon del cap i el seu estat de trucades apareixeran en el telèfon de la següent secretària disponible, que es convertirà en la secretària principal.
AsstSett	Us porta a la pantalla de Configuració de secretària, on podreu configurar diversos paràmetres. Consulteu la Taula 7 pàgina 41 per a veure quins són els camps que podeu configurar.

Com respondre a una trucada amb IPMA des del telèfon

Podeu respondre una trucada a un cap, que apareixerà a la pàgina d'estat de cap, d'una de les tres maneres següents:

- Premeu la tecla programada **Contest.** a la pàgin d'estat de cap.
- Seleccioneu el botó Línia de la trucada entrant o el botó de l'altaveu.
- Sortiu de la pantalla d'IPMA i seleccioneu el botó Contest. a la pantalla de processament de trucades, que és la pantalla que es mostra en sortir de la pantalla d'IPMA. La pantalla de processament de trucades mostra el número d'origen de la trucada i conté les telcles programades **Contest.**, **DsvImm** i **TrnsfBu**.

**Nota**

Un cop respongueu a la trucada utilitzant qualsevol d'aquests mètodes, la pantalla IPMA serà sobreescrita per la pantalla de processament de trucades (en cas que aquesta no fos ja visible). En aquet punt, feu servir les tecles programades de la pantalla de processament de trucades com ho faríeu normalment; IPMA no controla aquestes funcions.

Configuració dels paràmetres dels caps

La Figura 4 mostra la pantalla de configuració de caps, la qual es mostra en seleccionar un cap de la llista que apareix a la pantalla d'estat de cap (consulteu la Figura 3).

La Taula 6 descriu com es defineixen els camps en aquesta pantalla.

Figura 4 **Pantalla de configuració del cap**



Taula 6 **Camps de configuració de cap de Cisco IPMA**

Tecla programada	Funció
Filtre	Canvia entre Activat i Desactivat. Per a canviar la configuració d'aquest camp, ressaltu-lo i premeu Selecc. Si aquest camp està ajustat en Activat, s'apliquen les regles del camp Mode de filtratge.  Nota Per configurar els filtres d'un cap, utilitzeu l'aplicació Assistant Console. Per obtenir-ne més informació vegeu "Creació de llistes de filtres per a un cap" a la pàgina 66.
Mode de filtratge	Canvia entre Exclusiu i Inclusiu. Per a canviar la configuració d'aquest camp, ressaltu-lo i premeu Selecc. • Exclusiu: les trucades que coincideixin amb els números de telèfon de la llista de filtres es redirigeixen a la secretària; la resta s'envien al cap. • Inclusiu: les trucades que coincideixin amb els números de telèfon de la llista de filtres es redirigeixen al cap; la resta s'enviaran a la secretària. Els caràcters comodí que es poden fer servir són X per a un sol dígit i * per a una cadena de dígit només al començament o al final d'un número.
No molestar	Desactiva el timbre al telèfon del cap. Aquesta opció pot establir-se de manera independent per a cada cap.
Desviar trucades	Canvia entre Activat i Desactivat. Per a canviar la configuració d'aquest camp, ressaltu-lo i premeu Selecc. Si aquest camp es configura en Activat, IPMA envia una trucada sonant, connectada o en espera al cap o a un altre número preestablert (un número que s'especifica en seleccionar el camp Definir destinació de desviament).
Definir destinació de desviament	El número al que es desvien les trucades, en el cas que el camp Desviar trucades estigui Activat. Per defecte. Les trucades es desvien al telèfon del cap corresponent, tret que aquí s'hi configuri un altre número de directori.

Configuració dels paràmetres de les secretàries d'IPMA

La Figura 5 mostra la pantalla de configuració de secretàries d'IPMA, la qual es mostra en premer la tecla programada **AsstSett** a la pantalla d'estat dels caps (consulteu la Figura 3). La pantalla de configuració de secretàries us permet configurar elements com ara les destinacions de desviament i la classificació per a la pantalla d'estat del cap.

La Taula 7 descriu com es defineixen els camps en aquesta pantalla.

La Taula 8 descriu com es fan servir les tecles programades.

Figura 5 Configuració dels paràmetres de les secretàries de Cisco IPMA



Taula 7 **Camps de configuració dels paràmetres de les secretàries de Cisco IPMA**

Camp	Funció
CallPlaneOverWrite (Activar/desactivar)	Canvia entre Habilitat i Deshabilitat. Per a canviar la configuració d'aquest camp, ressaltu-lo i premeu Selecc. En activar aquesta marca, s'envien actualitzacions en temps real mentre preneu part en una trucada. Es recomana comprovar si l'estat d'un cap és ocupat o inactiu abans de desviar una trucada cap a ell. Quan aquesta marca està habilitada, els canvis en l'estat dels caps es mostren mentre preneu part en una trucada.
SmartSorting (Habilitar/deshabilitat)	Canvia entre Habilitat i Deshabilitat. Per a canviar la configuració d'aquest camp, ressaltu-lo i premeu Selecc. Quan aquesta marca està habilitada, la pantalla d'estat del cap s'ordena basant-se en els nous esdeveniments de trucades. Si voleu informació sobre com s'ordena la llista de caps, consulteu “Visualització d'informació a la pantalla d'estat de cap” a la pàgina 34. Si aquesta marca no està habilitada, la pantalla d'estat del cap és estàtica.
SetDivertTarget	Si el camp Desviar-les totes està ajustat en Activat per a un cap (consulteu la Figura 4 pàgina 38), les trucades entrants per a aquest cap es desviaran a la destinació de desviament, que serà el cap seleccionat actualment (per defecte) o un número de directori. Per desviar les trucades a un número de directori, introduïu el número al camp SetDivertTarget; per canviar la destinació per un número de directori, editeu el camp SetDivertTarget.

Taula 8 **Tecles programades de configuració de paràmetres de les secretàries de Cisco IPMA**

Camp	Funció
Selecc.	En premer aquest botó es canvia la configuració per als dos camps alterns d'aquesta pantalla: CallPLaneOverWrite i SmartSorting. Si ressalteu el camp Definir destinació de desviament i premeu Selecc. , passareu a la pantalla per configurar el número de destinació de desviament.
StpUpdt/StrUpdt	Per defecte, la pantalla d'estat del cap s'actualitza quan es produeix un canvi en l'estat d'un cap o quan hi ha una trucada nova per a un cap. El botó StpUpdt evita que es produeixi aquesta actualització automàtica. Una situació en la que voldríeu utilitzar aquest botó seria si, per exemple, tinguéssiu 33 caps assignats i vulguéssiu modificar la configuració del cap número vint. Per canviar la configuració d'aquest cap, baixeu a la llista de caps de la pantalla d'estat de caps, ressalteu el nom que fa vinnt i premeu Selecc. Tingueu en compte que, si la pantalla s'actualitcs durant aquest procés, perdrieu el vostre lloc a la llista de desplaçament, així com importants actualitzacions d'estat que faltessin. Per tant, a fi d'evitar que es produeixin actualitzacions en aquesta situació, premeu el botó StpUpdt. Nota Per tornar a cridar les actualitzacions automàtiques, premeu el botó StrUpdt.
Sortir	Surt de la pantalla de configuració de secretària d'IPMA i us retorna a la pantalla d'estat de cap.
LogOut	Us desconnecta del servei IPMA. Un cop us desconnecteu, haureu de tornar-vos a connectar-vos.

Personalització de la funció Timbre distintiu

La funció Timbre distintiu permet assignar un tipus de timbre únic a cada línia del telèfon. Podeu assignar un tipus de timbre exclusiu a la línia proxy del vostre cap per distingir ràpidament entre les trucades entrants pròpies i les del cap.

Per personalitzar la funció Timbre distintiu directament al telèfon, seguiu el procediment següent:

Procediment

-
- Pas 1** Premeu el botó **Configuració** del vostre telèfon IP de Cisco.
- Pas 2** Utilitzeu el botó **Navegació** per seleccionar **Tipus de timbre** al menú Configuració (o premeu 2 al teclat del telèfon).
- Les línies del telèfon i el tipus de timbre seleccionat per a cada una apareixen a la pantalla LCD del telèfon. Al principi totes les línies utilitzen el tipus de timbre predeterminat.
- Pas 3** Per canviar el tipus de timbre d'una línia, seleccioneu-la mitjançant el botó **Navegació** i tot seguit premeu la tecla programada **Selecc.**
- 

Nota Per saber quina de les línies proxy de cap del telèfon està associada a un cap concret, observeu la secció Les meves trucades de l'aplicació Assistant Console. Aquí és on es mostren les línies proxy i els noms dels caps. (La línia proxy d'un cap és la línia en la qual rebeu les trucades adreçades a aquest cap.)
-
- Pas 4** Utilitzeu el botó **Navegació** per examinar la llista de tipus de timbres disponibles per a la línia seleccionada. Per sentir com sona qualsevol tipus de timbre, seleccioneu-lo i tot seguit premeu la tecla programada **Reprod.**
- Pas 5** Per assignar un nou tipus de timbre, premeu les tecles programades **Selecc.** i **Accept.**
- Pas 6** Repetiu els passos 3 a 5 per personalitzar el tipus de timbre d'una altra línia seleccionada.
- Pas 7** Premeu la tecla programada **Sortir** per abandonar el menú Tipus de timbre.
-



5

Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia compartida

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) millora les prestacions del telèfon i permet a caps i secretàries gestionar les trucades de manera més eficaç. L'administrador del sistema haurà escollit la configuració de Cisco IPMA per funcionar en el mode de línia compartida o en el de línia proxy. En el mode de línia compartida, el cap i la secretària tenen assignat el mateix número de directori. La secretària utilitza un número compartit per gestionar les trucades en nom del seu cap. En el mode de línia proxy, el cap té un número de directori assignat, mentre que la secretària té assignat un número de directori alternatiu que utilitza com a proxy. Així, la secretària utilitza un número de proxy per gestionar les trucades en nom del seu cap. Abans de començar, convé saber quin mode ha seleccionat l'administrador del sistema. Vegeu el Capítol 1, “Introducció a Cisco IPMA”.

Cisco IPMA ofereix les funcions següents als caps que tenen configurat el mode de línia compartida:

- Funcions millorades per a la gestió de trucades al telèfon IP de Cisco: hi ha tecles programades noves i una finestra d'estat a la pantalla LCD del telèfon.
- Capacitat d'intercomunicació: permet fer trucades d'intercomunicació a la secretària i rebre'n.
- Configuració de les funcions en serveis de web: permet personalitzar la destinació de desviament mitjançant la finestra Configuració del cap. A més, la secretària també pot configurar aquesta funció en nom del cap mitjançant Assistant Console.

Vegeu els temes següents per obtenir-ne més informació:

- Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap, pàgina 3
- Desviament i transferència de trucades, pàgina 46
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 47
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 48
- Per a caps: accés a la Configuració del cap, pàgina 64

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager

Per utilitzar Cisco IPMA amb l'Extensió mòbil de Cisco CallManager, seguiu aquestes instruccions:

Pas 1 Inicieu sessió a l'Extensió mòbil de Cisco CallManager.

Pas 2 Seleccioneu els serveis de Cisco IPMA al menú de serveis.

Consulteu la *Guia de l'usuari del telèfon IP de Cisco de les sèries 7960 i 7940* per obtenir més informació sobre la funció Extensió Mòbil de Cisco CallManager.

Temes relacionats

- Desviament i transferència de trucades, pàgina 46
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 47
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 48

Desviament i transferència de trucades

Per a caps

Podeu utilitzar les tecles programades de Cisco IPMA al telèfon per desviar, transferir i fer altres gestions amb les trucades actives.

Aquesta secció tracta els temes següents:

- Desviament immediat de trucades entrants a un altre número, pàgina 46
- Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu, pàgina 47

Desviament immediat de trucades entrants a un altre número

Per a caps

Premeu la tecla programada **DsvImm** per desviar una trucada connectada, en espera o que sona des del telèfon a un altre número de telèfon configurat com a destinació de desviament. Tant el cap com la secretària poden canviar aquesta destinació des de la finestra Configuració del cap.

Temes relacionats

- Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager, pàgina 46
- Desviament i transferència de trucades, pàgina 46
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 47
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65

Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu

Per a caps

Premeu la tecla programada **TrnsfBu** per enviar immediatament una trucada des del telèfon al vostre servei de missatgeria de veu. També hi podeu transferir una trucada en espera.

Temes relacionats

- Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager, pàgina 46
- Desviament i transferència de trucades, pàgina 46
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 47
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 48

Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària

Per a caps

La funció Intercomunicació és opcional i us permet parlar amb la vostra secretària a través d'una línia d'intercomunicació. L'administrador del sistema és qui configura aquesta funció. Consulteu amb ell si no disposeu d'aquesta funció i voleu fer-la servir.

Per fer una trucada d'intercomunicació amb el telèfon IP de Cisco, premeu el botó de marcatge ràpid d'**intercomunicació** que correspongui a la vostra secretària.

Si la secretària no té una altra trucada quan inicieu la trucada d'intercomunicació, el vostre altaveu i el de la secretària s'engegaran simultàniament. Aleshores hi podreu conversar mitjançant l'altaveu, els auriculars o l'auricular del telèfon. El mateix passarà quan la secretària us faci una trucada d'intercomunicació.

Si la secretària té una altra trucada quan inicieu la trucada d'intercomunicació, aquesta sonarà al telèfon de la secretària, qui haurà de contestar-la manualment. Això mateix passarà si la secretària us fa una trucada d'intercomunicació quan teniu una altra trucada.

Per finalitzar una trucada d'intercomunicació, pengeu el telèfon (o premeu el botó de l'altaveu o el dels auriculars).

Temes relacionats

- Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager, pàgina 46
- Desviament i transferència de trucades, pàgina 46
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 48

Silenci del timbre del telèfon

Per a caps

Per silenciar el timbre del telèfon, premeu la tecla programada **DND** a fi d'activar o desactivar la funció No molestar. Quan la funció està activada, el timbre del telèfon IP de Cisco està desactivat. La funció DND desactiva el timbre de totes les línies del telèfon, incloent-hi les d'intercomunicació. La funció No molestar està representada amb una campana a la finestra d'estat de Cisco IPMA de la pantalla LCD del telèfon IP de Cisco. Una campana barrada indica que la funció està activada i, per tant, el timbre del telèfon està desactivat. El vostre telèfon no sonarà, però el de la secretària sí. Una campana indica que la funció està desactivada i, per tant, el timbre està activat.

La configuració inicial predeterminada de la funció és desactivada.

Temes relacionats

- Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager, pàgina 46
- Desviament i transferència de trucades, pàgina 46
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 47



6

Per a caps: ús de Cisco IPMA al telèfon en el mode de línia proxy

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) millora les prestacions del telèfon i permet a caps i secretàries gestionar les trucades de manera més eficaç. L'administrador del sistema haurà escollit la configuració de Cisco IPMA per funcionar en el mode de línia compartida o en el mode de línia proxy. En el mode de línia compartida, el cap i la secretària tenen assignat el mateix número de directori. La secretària utilitza aquest número compartit (la línia) per gestionar les trucades en nom del seu cap. En el mode de línia proxy, el cap té un número de directori assignat, mentre que la secretària té assignat un número de directori alternatiu que utilitza com a proxy. Així, la secretària utilitza un número de proxy (la línia) per gestionar les trucades en nom del seu cap. Abans de començar, convé saber quin mode ha seleccionat l'administrador del sistema. Vegeu el Capítol 1, “Introducció a Cisco IPMA”.

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) ofereix les funcions següents als caps que tenen configurat el mode de línia proxy:

- Encaminament de trucades: redirigeix selectivament les trucades entrants al vostre telèfon o al de la vostra secretària en funció de la llista de filtres personalitzada que tingueu.
- Gestió de trucades i supervisió de funcions al telèfon IP de Cisco millorades: proporciona tecles programades noves i una finestra d'estat a la pantalla LCD del telèfon, a més d'accés al menú de Cisco IPMA mitjançant el botó Serveis del telèfon.
- Capacitat d'intercomunicació: permet fer trucades d'intercomunicació a la secretària i rebre'n.
- Configuració de les funcions en serveis de web: permet personalitzar algunes funcions del cap, com ara la destinació de desviament, mitjançant la finestra Configuració del cap. A més, la secretària també pot configurar aquestes funcions en nom del cap mitjançant Assistant Console.

Vegeu els temes següents per obtenir-ne més informació:

- Identificació del mode de Cisco IPMA al telèfon d'un cap, pàgina 3
- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60

- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 60
- Per a caps: accés a la Configuració del cap, pàgina 64

Introducció (per a caps)

Aquests temes us poden ajudar a començar a treballar amb Cisco IPMA:

- Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager, pàgina 50
- Selecció de secretària, pàgina 50
- Ús de la finestra d'estat, pàgina 51
- Ús del menú de Cisco IPMA al telèfon, pàgina 54

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco CallManager

Per utilitzar Cisco IPMA amb l'Extensió mòbil de Cisco CallManager, seguiu aquestes instruccions:

Pas 1 Inicieu sessió a l'Extensió mòbil de Cisco CallManager.

Pas 2 Seleccioneu els serveis de Cisco IPMA al menú de serveis.

Consulteu la *Guia de l'usuari del telèfon IP de Cisco de les sèries 7960 i 7940* per obtenir més informació sobre la funció Extensió Mòbil de Cisco CallManager.

Selecció de secretària

Com a cap, iniciareu automàticament sessió a la funció Cisco IPMA, si no és que teniu configurat utilitzar l'Extensió mòbil de Cisco CallManager.

Per gestionar les vostres trucades, la vostra secretària ha d'iniciar sessió a l'aplicació Cisco IPMA Assistant Console i romandre en línia. Si la vostra secretària activa tanca la sessió o es desconnecta, Cisco IPMA intentarà assignar-vos una altra secretària.

Identificació de la secretària activa

La secretària *activa* és la persona que gestiona les trucades actualment en nom vostre.

Si teniu diverses secretàries, és probable que vulgueu identificar la que està activa actualment. Per fer-ho, premeu el botó **Serveis** del telèfon i seleccioneu el servei Cisco IPMA. L'element 3 identifica la secretària activa.

Assignació de la secretària predeterminada

Sempre que sigui possible, Cisco IPMA assignarà la secretària *predeterminada* com a secretària activa. Quan la secretària predeterminada no estigui disponible (s'ha desconnectat o ha tancat la sessió), Cisco IPMA assignarà una altra secretària fins que la secretària predeterminada iniciï sessió o torni a estar en línia.

Tant el cap com la secretària poden seleccionar la secretària predeterminada mitjançant la finestra Configuració del cap. Per obtenir-ne més detalls, vegeu la “Assignació d’una secretària predeterminada a un cap” a la pàgina 65.

Canvi de secretària

Si teniu diverses secretàries i n’hi ha més d’una que hagi iniciat sessió i estigui en línia, podeu anul·lar la selecció automàtica seleccionant manualment la secretària activa.

Seleccioneu l’element 3 del menú de Cisco IPMA del telèfon per veure una llista de les secretàries disponibles. Si hi ha diverses secretàries disponibles, seleccioneu-ne una altra perquè sigui l’activa. Sortiu del menú quan hagueu acabat.

Si les secretàries no estan disponibles

Si cap de les vostres secretàries està disponible, la icona Secretària (la de més a l’esquerra) de la finestra d’estat de Cisco IPMA al telèfon apareix barrada. El servei de gestió de trucades continuarà tan aviat com una de les secretàries iniciï una sessió.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 60

Ús de la finestra d’estat

Per a caps

La finestra d’estat de Cisco IPMA apareix a la pantalla LCD del telèfon IP de Cisco.

A la finestra d’estat de Cisco IPMA hi ha dues seccions:

- Estat de secretària: la part superior de la finestra d’estat mostra la identificació de la persona que truca i el temps transcorregut d’una trucada gestionada per una secretària en nom vostre. Vegeu la Taula 9 per obtenir-ne més detalls.
- Secretària i funcions: la part més gran de la finestra d’estat mostra icones que indiquen la presència d’una secretària activa i si les funcions estan activades o desactivades. Vegeu la Taula 10 per obtenir-ne més detalls.

Taula 9 **Missatges d'Estat de secretària a la finestra d'estat de Cisco IPMA**

Missatge	Significat
“Estat de secretària - ACT”	Estat de secretària està activat, però en aquest moment no hi ha trucades connectades o entrants redirigides a la secretària.
“Trucada des de” seguit de la identificació de la persona que truca	Hi ha una trucada entrant redirigida a la secretària que en aquest moment sona al seu telèfon. Ara podeu interceptar la trucada.
Identificació de la persona que truca i un cronòmetre	La secretària ha contestat una trucada entrant. El cronòmetre s’inicia quan la secretària contesta la trucada (o la gestiona de qualsevol altra manera).
“Estat de secretària - DES”	Estat de secretària està desactivat. Per activar-lo, premeu la tecla programada Estat .
“Filtratge descendent”	La funció Filtratge de trucades no està disponible en aquest moment.

Taula 10 **Icones de secretària i de funcions a la finestra d'estat de Cisco IPMA**

Funció	Descripció
Secretària disponible 	La icona de secretària representa una persona i es troba a la part esquerra de la finestra d'estat. Aquesta icona indica que hi ha una secretària activa preparada per gestionar les trucades.
Secretària no disponible 	La icona de secretària no disponible representa una persona barrada per una línia. Indica que no hi ha cap secretària disponible. Per identificar la secretària activa, premeu el botó Serveis del telèfon IP de Cisco i seleccioneu el servei de Cisco IPMA.

Taula 10 **Icones de secretària i de funcions a la finestra d'estat de Cisco IPMA (continua)**

Funció	Descripció
Filtre de trucades activat	Un cercle amb una malla indica que el filtratge està <i>activat</i> .
	
Filtre de trucades desactivat	Un cercle buit indica que el filtratge està <i>desactivat</i> .
	Per activar i desactivar el filtre, seleccioneu Filtre al menú de Cisco IPMA. Podeu configurar el filtratge de trucades des de la pàgina web Configuració del cap.
No molestar activat	Una campana barrada indica que la funció està <i>activada</i> (el timbre està desactivat).
	
No molestar desactivat	Una campana indica que la funció està <i>desactivada</i> (el timbre està activat).
	Per activar o desactivar la funció No molestar i silenciar o no el timbre, premeu la tecla programada DND .
Desviar-les totes activat	Una fletxa desviada per una barrera indica que la funció està <i>activada</i> (les trucades es redirigeixen a una altra destinació).
	
Desviar-les totes desactivat	Una fletxa recta indica que la funció està <i>desactivada</i> (les trucades es dirigeixen al vostre telèfon).
	Per activar o desactivar la funció Desviar-les totes, premeu la tecla programada DsvTot . La destinació inicial predeterminada d'aquesta funció és la secretària seleccionada. Podeu canviar la destinació des de la pàgina web Configuració del cap.

Consells

- La finestra d'estat no es veu en el moment en què s'utilitza el telèfon per fer o rebre trucades.
- Premeu la tecla programada **Estat** per activar i desactivar la funció Estat de secretària.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 60

Ús del menú de Cisco IPMA al telèfon

Per a caps

Per obrir el menú de Cisco IPMA al telèfon, premeu el botó Serveis i seleccioneu el servei Cisco IPMA. La Taula 11 descriu els elements del menú de Cisco IPMA i les tasques que hi estan associades.

Taula 11 Elements del menú de Cisco IPMA i tasques associades

Element del menú de Cisco IPMA		Funció
1	Filtre	Activa i desactiva el filtratge de trucades.
2	Mode de filtratge	Alterna entre filtres inclusius i exclusius.
3	Secretària	Mostra la secretària activa i la resta de secretàries disponibles.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 60

Intercepció, desviament i transferència de trucades

Per a caps

Podeu utilitzar les tecles programades de Cisco IPMA al telèfon per interceptar, desviar, transferir i fer altres gestions amb les trucades actives.

Aquesta secció tracta els temes següents:

- Intercepció d'una trucada que sona al telèfon de la secretària, pàgina 55
- Desviament immediat de trucades entrants a un altre número, pàgina 55
- Desviament de totes les trucades a un altre número, pàgina 56
- Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu, pàgina 57

Intercepció d'una trucada que sona al telèfon de la secretària

Per a caps

Premeu la tecla programada **Intrcpt** al telèfon IP de Cisco per interceptar una trucada que sona al telèfon de la secretària i desviar-la al vostre telèfon.

Per poder interceptar la trucada, heu de prémer la tecla programada **Intrcpt** abans que la secretària contesti; no es poden interceptar trucades que ja estiguin connectades.



Consell

Quan una trucada adreçada a un cap sona al telèfon de la secretària, es pot veure el text “Trucada des de” i la identificació de la persona que truca a la secció Estat de secretària de la finestra d'estat del telèfon.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 60

Desviament immediat de trucades entrants a un altre número

Per a caps

Per desviar una trucada connectada, en espera o que sona des del vostre telèfon a un altre, premeu la tecla programada **DsvImm**.

Com a opció predeterminada, la funció Desviament immediat (**DsvImm**) redirigeix les trucades a la secretària seleccionada. No obstant això, tant els caps com les secretàries poden establir qualsevol número de telèfon com a destinació de desviament.



Nota

Si no hi ha cap secretària disponible i el cap prem la tecla programada **ImmDiv**, una trucada que normalment es desviaria a una secretària passarà a la bústia de veu del cap de manera predeterminada.

Consells

- Si la secretària és la destinació assignada a **DsvImm** i teniu Estat de secretària activat, podeu comprovar si la trucada s'ha desviat a la secretària mirant la finestra d'estat de la pantalla LCD.
- Les funcions **DsvImm** i Desviar-les totes (**DsvTot**) tenen la mateixa destinació de desviament. Tant el cap com la secretària poden canviar aquesta destinació des de la finestra Configuració del cap.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65

Desviament de totes les trucades a un altre número

Per a caps

Premeu la tecla programada **DsvTot** per activar o desactivar la funció Desviar-les totes (DsvTot). Quan aquesta funció està activada, DsvTot redirigeix les trucades entrants a un altre telèfon.

A diferència de DsvImm, que s'ha d'activar per a cada trucada, DsvTot permet redirigir totes les trucades entrants futures fins que es desactivi la funció.

Com a opció predeterminada, la destinació de DsvTot és la secretària seleccionada. No obstant això, tant els caps com les secretàries poden establir qualsevol número de telèfon com a destinació de desviament. Per exemple, si teniu previst ser fora de l'oficina i voleu continuar rebent trucades, podeu establir el número del vostre mòbil com a destinació de Desviar-les totes.

Consells

- Una icona a la finestra d'estat de Cisco IPMA indica si la funció DsvTot està activada o desactivada. Una fletxa desviada indica que la funció està activada, mentre que una fletxa recta indica que està desactivada.
- DsvTot s'aplica a totes les vostres línies que pugui gestionar la secretària; no permet redirigir les trucades rebudes en una línia personal a la qual la secretària no tingui accés ni les d'una línia d'intercomunicació.
- Les funcions DsvTot i Desviament immediat (DsvImm) tenen la mateixa destinació de desviament. Tant el cap com la secretària poden canviar aquesta destinació des de la finestra Configuració del cap.
- Si teniu activat tant el filtratge de trucades com DsvTot, quan hi hagi una trucada entrant Cisco IPMA aplicarà en primer lloc *el filtratge de trucades*. El filtratge de trucades dirigit a la trucada al vostre telèfon o al de la secretària (segons la configuració del filtre). A continuació, Cisco IPMA aplicarà DsvTot a les trucades que el filtratge us hagi dirigit. La funció DsvTot redirigeix aquestes trucades a la destinació de DsvTot.
- Si configureu el desviament de totes les trucades al telèfon, totes les trucades entrants es desviaran al número de desviament de trucades que hagueu introduït. Les trucades no es filtraran cap a la secretària ni es desviaran cap a la destinació de desviament.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65

Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu

Per a caps

Premeu la tecla programada **TrnsfBu** per enviar immediatament una trucada des del telèfon al vostre servei de missatgeria de veu. També hi podeu transferir una trucada en espera.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 60

Ús del filtratge de trucades

Per a caps

El filtratge de trucades redirigeix selectivament les trucades entrants a la secretària, a partir de la identificació de la persona que truca i de les configuracions i els paràmetres següents:

- Mode de filtratge
- Llistes de filtres
- Estat activat o desactivat del filtre.

La Taula 12 proporciona detalls sobre cada un d'aquests paràmetres dels filtres.

**Nota**

La configuració inicial predeterminada és que el filtratge de trucades inclusiu està activat i les llistes de filtres estan buides; per tant, totes les trucades entrants es redirigeixen a la secretària. Per personalitzar el filtratge, vegeu la “Creació de llistes de filtres per a un cap” a la pàgina 66.

Si es vol que la secretària gestioni les vostres trucades, el filtratge de trucades ha d'estar activat. Si teniu activat tant el filtratge de trucades com Desviar-les totes (DsvTot), quan hi hagi una trucada entrant Cisco IPMA aplicarà en primer lloc *el filtratge de trucades*. El filtratge de trucades dirigirà la trucada al vostre telèfon o al de la secretària (segons la configuració del filtre). A continuació, Cisco IPMA aplicarà DsvTot a les trucades que el filtratge us hagi dirigit. La funció DsvTot redirigeix aquestes trucades a la destinació de DsvTot.

Per exemple, podeu configurar un filtre inclusiu per rebre només les trucades de familiars. La resta de trucades seran gestionades per la secretària. Si teniu previst ser fora de l'oficina, podeu configurar el número del vostre telèfon mòbil com a destinació de DsvTot, activar Desviar-les totes i rebre les trucades de la família al telèfon mòbil. La secretària continuarà rebent la resta de trucades.



Nota Si configureu el desviament de totes les trucades al telèfon, totes les trucades entrants es desviaran al número de desviament de trucades que hagueu introduït. Les trucades no es filtraran cap a la secretària ni es desviaran cap a la destinació de desviament.

Taula 12 Configuració del filtratge de trucades

Configuració	Finalitat	On trobar-la	Notes
Mode de filtratge	Utilitzeu la configuració del mode de filtratge per canviar entre llistes de filtres <i>inclusius</i> i <i>exclusius</i> . Filtratge inclusiu: en aquest mode, Cisco IPMA envia al <i>cap</i> les trucades entrants que coincideixin amb els números de la llista de filtres inclusius; la resta es redirigeixen a la secretària. Filtratge exclusiu: en aquest mode, Cisco IPMA redirigeix a la <i>secretària</i> les trucades entrants que coincideixin amb els números de la llista de filtres exclusius; la resta es redirigeixen al cap.	Podeu alternar entre les llistes de filtres inclusius i exclusius mitjançant el menú de Cisco IPMA de la pantalla LCD del telèfon.	La configuració inicial predeterminada és amb el filtre inclusiu activat. Les secretàries poden controlar el mode de filtratge en nom del cap des d'Assistant Console.

Taula 12 Configuració del filtratge de trucades (continua)

Configuració	Finalitat	On trobar-la	Notes
Llistes de filtres	Les llistes de filtres contenen un o més números de telèfon (parcials o sencers). Quan es rep una trucada i el filtratge està activat, Cisco IPMA compara la identificació de la persona que truca amb els números de la llista activa. En funció de si els números coincideixen i de la llista de filtres que estigui activa (inclusius o exclusius), Cisco IPMA encaminarà la trucada al cap o a la secretària.	Podeu crear llistes de filtres a la finestra Configuració del cap. Seleccioneu la fitxa Filtre inclusiu o Filtre exclusiu.	La secretària pot configurar les llistes de filtres en nom del cap. Com a configuració inicial predeterminada, les llistes de filtres estan buides.
Estat activat o desactivat del filtre.	La configuració de filtre activat o desactivat activa o desactiva el filtratge de trucades. Si la funció està activada, totes les trucades entrants s'intercepten i es redirigeixen segons la configuració dels filtres.	Podeu activar i desactivar el filtratge mitjançant el menú de Cisco IPMA de la pantalla LCD del telèfon. Premeu el botó Serveis i seleccioneu el servei Cisco IPMA, i tot seguit seleccioneu Filtre.	La configuració inicial predeterminada del filtre és activat.

Consell

- Una icona rodona a la finestra d'estat de Cisco IPMA indica si la funció de filtratge de trucades està activada o desactivada. Una icona d'un cercle amb una malla indica que està activada; un cercle buit, que està desactivada.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60
- Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 66

Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària

Per a caps

La funció Intercomunicació és opcional i us permet parlar amb la vostra secretària a través d'una línia d'intercomunicació. L'administrador del sistema és qui configura aquesta funció. Consulteu amb ell si no disposeu d'aquesta funció i voleu fer-la servir.

Per fer una trucada d'intercomunicació amb el telèfon IP de Cisco, premeu el botó de marcatge ràpid d'**intercomunicació** que correspongui a la vostra secretària.

Si la secretària no té una altra trucada quan inicieu la trucada d'intercomunicació, el vostre altaveu i el de la secretària s'engegaran simultàniament. Aleshores hi podreu conversar mitjançant l'altaveu, els auriculars o l'auricular del telèfon. El mateix passarà quan la secretària us faci una trucada d'intercomunicació.

Si la secretària té una altra trucada quan inicieu la trucada d'intercomunicació, aquesta sonarà al telèfon de la secretària, qui haurà de contestar-la manualment. Això mateix passarà si la secretària us fa una trucada d'intercomunicació quan teniu una altra trucada.

Per finalitzar una trucada d'intercomunicació, pengeu el telèfon (o premeu el botó de l'altaveu o el dels auriculars).

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Silenci del timbre del telèfon, pàgina 60

Silenci del timbre del telèfon

Per a caps

Per silenciar el timbre del telèfon, premeu la tecla programada **DND** a fi d'activar o desactivar la funció No molestar. Quan la funció està activada, el timbre del telèfon IP de Cisco està desactivat. La funció DND desactiva el timbre de totes les línies del telèfon, incloent-hi les línies d'intercomunicació. La funció No molestar es representa mitjançant una campana a la finestra d'estat de Cisco IPMA de la pantalla LCD del telèfon IP de Cisco. Una campana barrada indica que la funció està activada i, per tant, el timbre del telèfon està desactivat. El telèfon de la secretària continuarà sonant. Una campana indica que la funció està desactivada i, per tant, el timbre està activat.

La configuració inicial predeterminada de la funció és desactivada.

Consell

- Aquesta funció no afecta el filtratge de trucades.

Temes relacionats

- Introducció (per a caps), pàgina 50
- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 60



Configuració de les funcions del cap

Tant els caps com les secretàries poden modificar les preferències del cap mitjançant la finestra Configuració del Cap. Els caps poden accedir a aquesta finestra des d'una pàgina web; les secretàries, en canvi, hi poden accedir des d'Assistant Console.

L'administrador del sistema haurà escollit la configuració de Cisco IPMA per funcionar en el mode de línia compartida o en el mode de línia proxy. Si l'administrador del sistema ha configurat Cisco IPMA per funcionar en el mode de línia proxy, podreu establir una secretària predeterminada, configurar una destinació de desviament i crear llistes de filtres. Si l'administrador del sistema ha configurat Cisco IPMA per funcionar en el mode de línia compartida, només podreu configurar una destinació de desviament. En el mode de línia compartida, no podreu establir una secretària predeterminada ni configurar filtres per filtrar trucades a una secretària selectivament.

La configuració inicial predeterminada permet als caps utilitzar Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) sense haver de configurar abans les preferències.

Per obtenir més informació al respecte, consulteu els temes següents:

- Descripció del mode de línia compartida i del mode de línia proxy, pàgina 1
- Accés a la Configuració del cap, pàgina 63
- Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 65
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65
- Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 66

Accés a la Configuració del cap

Consulteu un dels temes següents:

- Per a caps: accés a la Configuració del cap, pàgina 64
- Per a secretàries: accés a la Configuració del cap, pàgina 64

Per a caps: accés a la Configuració del cap

Els caps accediran a la pàgina Configuració del cap per via web. L'administrador del sistema us en pot proporcionar la URL.

Procediment

-
- Pas 1** En un ordinador que utilitzi Microsoft Windows 2000, obriu l'explorador web Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
- La versió de l'explorador ha de ser la 5.5 o superior.
- Pas 2** Obriu la URL proporcionada per l'administrador del sistema. La URL ha de tenir l'aspecte següent: `http://<adreça-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Pas 3** Apareixerà una finestra emergent que us demanarà si voleu instal·lar el programa de Cisco IP Manager Assistant.
- Pas 4** Premeu la **casella de verificació** per indicar que esteu conforme amb el text següent: "Confiar sempre en el contingut de Cisco Systems Inc." A continuació premeu **Sí**.
- Apareixerà la pàgina d'inici de sessió.
- Pas 5** Introduïu el vostre nom d'usuari i la vostra contrasenya (proporcionats per l'administrador del sistema) i premeu **Iniciar sessió**.
- Apareixerà la finestra Configuració del cap.
- Pas 6** Quan vulgueu tancar la sessió, tanqueu la finestra de l'explorador web. Si cal, repetiu el pas 3.
-

Temes relacionats

- Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 65
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65
- Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 66

Per a secretàries: accés a la Configuració del cap

Les secretàries poden accedir a la finestra Configuració del cap des d'Assistant Console.

Per accedir a la finestra d'un cap concret, feu clic amb el botó dret del ratolí a qualsevol lloc de la fila del cap en qüestió a la secció Els meus caps d'Assistant Console. Tot seguit seleccioneu **Configurar** al menú emergent.

Per accedir a la finestra de tots els caps, seleccioneu **Cap > Configuració** a la barra de menús. Si cal, seleccioneu el cap les funcions del qual voleu configurar a la llista desplegable Cap.

Temes relacionats

- Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 65
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65
- Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 66

Assignació d'una secretària predeterminada a un cap

Podeu establir una de les secretàries configurada per a un cap com a secretària *predeterminada*.

Sempre que sigui possible, Cisco IPMA assignarà la secretària predeterminada com a la secretària activa del cap. Si la secretària predeterminada no ha iniciat sessió, Cisco IPMA assignarà una altra secretària (si n'hi ha alguna de disponible) com a secretària activa. Quan la secretària predeterminada iniciï sessió, Cisco IPMA canviarà les secretàries de manera que la predeterminada sigui l'activa i la que gestioni les trucades.

Procediment

-
- Pas 1** A la finestra Configuració del cap, si cal feu clic a la fitxa **Secretària predeterminada** per mostrar la finestra Selecció de la secretària predeterminada.
- Pas 2** Seleccioneu la secretària corresponent al menú desplegable Secretària.
- Pas 3** Guardeu els canvis.
-

Temes relacionats

- Accés a la Configuració del cap, pàgina 63
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65
- Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 66

Configuració de la destinació de desviament per a caps

Els caps que utilitzin Cisco IPMA en el mode de línia proxy poden utilitzar les funcions Desviar-les totes (DsvTot) i Desviament immediat (DsvImm) per enviar les trucades a la secretària o a un altre número de telèfon (conegut com a *destinació*). Les funcions DsvTot i DsvImm tenen la mateixa destinació de desviament.

Els caps que utilitzin Cisco IPMA en el mode de línia compartida poden configurar una destinació de desviament i desviar les trucades així que es rebin mitjançant la tecla programada **DsvImm**. En iniciar sessió, la pantalla de desviament apareixerà automàticament.

De manera predeterminada, la destinació de desviament és la secretària activa del cap. Tant els caps com les secretàries poden utilitzar el procediment descrit a continuació per canviar aquesta destinació.



Nota Si no hi ha cap secretària disponible i el cap prem la tecla programada **ImmDiv**, una trucada que normalment es desviaria a una secretària passarà a la bústia de veu del cap de manera predeterminada.

Procediment

- Pas 1** A la finestra Configuració del cap, premeu la fitxa **Desviar** per mostrar la finestra Configuració del desviament.
- Pas 2** (Només en el mode de línia proxy) Seleccioneu **Número de directori** o **Secretària**.
- Pas 3** Si heu seleccionat **Número de directori**, introduïu un número de telèfon vàlid. Introduïu el número tal com s'hauria de marcar des del vostre telèfon de l'oficina.
- Pas 4** Guardeu els canvis.
-

Temes relacionats

- Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 54
- Accés a la Configuració del cap, pàgina 63
- Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 65
- Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 66

Creació de llistes de filtres per a un cap

Les llistes de filtres permeten als caps i a les secretàries personalitzar la funció de filtratge de les trucades del cap.

De manera predeterminada, les llistes de filtres estan buides. Afegiu números a una llista de filtres per personalitzar-la. Escolliu un mode de filtratge per canviar entre llistes de filtres *inclusius* i *exclusius*:

- **Inclusius:** les trucades que coincideixin amb els números de la llista de filtres inclusius s'envien al *cap*; la resta es redirigeixen a la secretària activa.
- **Exclusius:** les trucades que coincideixin amb els números de la llista de filtres exclusius es redirigeixen a la *secretària*; la resta s'envien al cap.

Cisco IPMA compara la identificació de la persona que truca de la trucada entrant amb els números de telèfon de la llista de filtres activa.

Per exemple, si afegiu el número de telèfon 54321 a una llista de filtres inclusius d'un cap, les trucades entrants fetes al telèfon de l'oficina del cap des del número 54321 s'encaminaran al cap (no a la secretària) si el filtratge inclusiu està activat.

O, si afegiu el número 54xxx a la llista de filtres exclusius d'un cap, les trucades entrants fetes des d'una línia de telèfon amb un número de cinc dígit que comenci per 54 s'encaminaran a la secretària (no al cap) si el filtratge exclusiu està activat.



Nota

Només pot haver actiu un mode de filtratge (inclusiu o exclusiu) cada vegada. Els caps poden alternar entre els modes de filtratge des del menú de Cisco IPMA dels seus telèfons. Les secretàries poden alternar entre els modes de filtratge d'un cap des d'Assistant Console.

Les llistes de filtres poden contenir els comodins següents:

- x: utilitzeu x per substituir *un sol* dígit a qualsevol lloc del filtre. Per exemple, “123x5” representa números de telèfon de cinc dígit en els quals el quart dígit pot ser qualsevol número entre 0 i 9. Podeu escriure la x en majúscula o en minúscula.
- *: utilitzeu * per substituir *diversos* dígit al principi o al final del filtre. Per exemple, “5*” representa números de telèfon de qualsevol longitud que comencen per 5.

A més de comodins, les llistes de filtres poden contenir guionets (-), punts (.) i espais en blanc.



Consell

Les llistes de filtres poden estar buides. Com a configuració inicial predeterminada, el filtre està activat i la llista de filtres inclusius està buida. Això significa que totes les trucades entrants d'un cap es redirigiran a la secretària.

Caps: poden activar les llistes de filtres des del seu telèfon. Per fer-ho, obriu el menú de Cisco IPMA del telèfon. Premeu 1 per activar o desactivar la funció Filtre; premeu 2 per alternar entre els modes de filtratge inclusiu i exclusiu.

Per crear llistes de filtres, tant els caps com les secretàries poden utilitzar el procediment següent:

Procediment

- Pas 1** A la finestra Configuració del cap, premeu la fitxa **Inclusiu** o la fitxa **Exclusiu** per mostrar la finestra de configuració adequada.
- Pas 2** Al camp **Filtre**, introduïu un número de telèfon parcial o sencer.
Si us cal ajuda, premeu l'enllaç **Més inf.** per veure exemples de filtres.

Pas 3 Podeu afegir, substituir o esborrar filtres:

- Per afegir un filtre nou, introduïu un filtre al camp Filtre i premeu **agregar**.

El filtre nou apareixerà a la llista de filtres.

- Per substituir un filtre existent amb un de nou, a la llista de filtres seleccioneu el filtre existent que vulgueu modificar. Al camp Filtre, modifiqueu el filtre com vulgueu i premeu **reemplaçar**.

El filtre modificat apareixerà a la llista de filtres.

- Per esborrar un filtre, seleccioneu-lo a la llista de filtres i premeu **eliminar**.

El filtre esborrat s'eliminarà de la llista de filtres.

Pas 4 Guardeu els canvis.

Consells

- Si teniu activat tant el filtratge de trucades com Desviar-les totes (DsvTot), quan hi hagi una trucada entrant Cisco IPMA aplicarà en primer lloc *el filtratge de trucades*. El filtratge de trucades dirigirà la trucada al vostre telèfon o al de la secretària (segons la configuració del filtre). A continuació, Cisco IPMA aplicarà DsvTot a les trucades que el filtratge us hagi dirigit. La funció DsvTot redirigeix aquestes trucades a la destinació de DsvTot.
- Una icona rodona a la finestra d'estat de Cisco IPMA indica si la funció de filtratge de trucades està activada o desactivada. Una icona d'un cercle amb una malla indica que està activada; un cercle buit, que està desactivada.

Temes relacionats

- Ús del filtratge de trucades, pàgina 57
- Accés a la Configuració del cap, pàgina 63
- Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 65
- Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 65



Índex

A

ajuda en línia, utilitzar **vii**

Assistant Console

accés sense ajudar els caps **8**

botons de control de trucades **9**

definició **5**

funcionament amb el ratolí i el teclat **19**

gestió de trucades **23**

identificació de components **8**

inici de sessió **6**

menú **9**

obertura **6**

personalització del disseny **18**

tancament de sessió **7**

tecles de mètode abreujat **21**

ús de la intercomunicació **20**

B

barra d'estat

utilitzar **17**

barra de menús

a Assistant Console **9**

botó Contestar **24**

botó Continuar **25**

botó Desviament immediat

configurar **28**

botó Desviament immediat (secretàries)

utilitzar **28**

botó DsvImm

utilitzar **28**

botó Espera **25**

botó Fora de línia **8**

botó Penjar **24**

botó Transferència amb consulta **26**

boto Transferir **26**

botó Transferir a la bústia de veu **30**

botó TrnsfBu **30**

botons

identificació **9**

botons de control de trucades **10, 35**

definició **9**

bústia de veu

enviament de trucades (secretàries) **30**

enviar-hi una trucada (caps) **47, 57**

C

- caps
 - configuració de les funcions **63**
 - estat de les funcions **14**
 - estat en línia **14**
 - supervisió **14**
- Cisco IPMA, definició **5**
- col·locació de trucades en espera **25**
- comodins
 - a les llistes de filtres **66**
- configuració
 - administrativa **18**
- Consola
 - marcar des de **23**
- contesta de trucades **24**

D

- Destinació de desviament, configuració
 - caps **65**
 - secretàries **28**
- desviament de totes les trucades **56**
- desviament de trucades
 - caps **46, 55**
 - secretàries **28**
- Desviar-les totes
 - amb filtratge de trucades **68**
- directori
 - utilitzar **17**
- documentació
 - organització **vi**
 - per al telèfon IP de Cisco **vii**

E

- estat connectat
 - canvi **8**
 - supervisió **17**
- Estat de secretària
 - caps **51**
 - ús de la tecla programada Intercept **55**
- estat del control de trucades
 - supervisió **17**
- estat fora de línia
 - supervisió **17**

F

- filtratge
 - descripció **57**
 - llistes **66**
- filtratge de trucades
 - amb Desviar-les totes **68**
 - descripció **57**
 - llistes **66**
 - modes **66**
- filtre exclusiu
 - definició **57**
- filtre inclusiu
 - definició **57**
- finalització de trucades **24**
- finestra Configuració del cap
 - utilitzar **63**
- finestra d'estat
 - caps **51**
- funció de primer pla **17**
- funció No molestar **48, 60**

G

gestió de trucades

des d'Assistant Console **23**

des del telèfon de la secretària **31**

des del telèfon del cap **46, 54**

mitjançant els botons de control de trucades **10, 35**

I

icones del telèfon

de configuració de les funcions (caps) **52**

Desviar-les totes (caps) **56**

filtratge (caps) **59**

No molestar (caps) **48, 60**

inici de sessió, secretàries **6**

intercepció de trucades **55**

intercomunicació

ús al telèfon (caps) **47, 60**

ús des d'Assistant Console **20**

L

línia compartida

finestra d'estat del telèfon d'un cap **3**

ús al telèfon del cap **45**

ús de Cisco IPMA en el mode de línia compartida **1**

línia proxy

finestra d'estat del telèfon d'un cap **3**

ús al telèfon del cap **49**

ús de Cisco IPMA en el mode de línia proxy **2**

línies dels caps

a la secció Els meus caps **14**

a la secció Les meves trucades **12**

línies proxy dels caps **12**

llistes de filtres exclusius

creació **66**

llistes de filtres inclusius

creació **66**

M

marcatge de números **23**

marcatges ràpids **16**

P

penjar trucades **24**

R

ratolí

funcionament amb Assistant Console **19**

realització de trucades **23**

S

- secció Directori **17**
- secció Els meus caps **14**
- secció Les meves trucades **12**
- secretària predeterminada
 - assignació **65**
- secretàries
 - elecció (caps) **50**
 - identificació (caps) **50**
 - línies de telèfon **12**
 - personalització del timbre del telèfon **43**
 - predeterminada **65**
- selecció de secretària
 - descripció **50**
- servidor
 - configuració **18**
 - connexió **17**
- silenci del telèfon **48, 60**

T

- tancament de sessió, secretàries **7**
- tecla programada DND **48, 60**
- tecla programada DsvImm
 - caps **46, 55**
 - destinació del cap **65**
- tecla programada DsvTot
 - destinació del cap **65**
 - utilitzar **56**

- tecla programada Intrcpt, caps **55**
- tecla programada TrnsfBu
 - caps **47, 57**
- teclat, funcionament amb la consola **19**
- tecles de mètode abreujat **21**
- tecles programades
 - caps **46, 54**
- Telèfon IP Cisco
 - finestra d'estat (caps) **51**
 - línia compartida (caps) **45**
 - línia proxy (caps) **49**
 - secretàries **31**
 - tecles programades (caps) **46, 54**
 - tecles programades (secretàries) **31**
- timbre distintiu **43**
- transferència de trucades **26**
- transferència no visible **26**
 - realització **26**
- treure de l'espera **25**
- trucada en espera
 - col·locació de trucades en espera **25**
 - treure les trucades del mode d'espera **25**
- trucades
 - com es mostren **12**
- trucades de conferència, fer **27**