



Guia de l'usuari de Cisco Unified CallManager Assistant

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-10147-01



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)

Cisco Unified CallManager Assistant

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Tots els drets reservats.



Pròleg vii

Visió general vii

Organització ix

Ús de l'ajuda en línia x

Documentació relacionada x

Obtenció de documentació xi

 Cisco.com xi

 DVD de documentació del producte xi

 Sol·licituds de documentació xii

Comentaris de la documentació xii

Informació general sobre seguretat dels productes Cisco Unified xiii

 Comunicar problemes de seguretat de productes de Cisco. xiv

Obtenció d'assistència tècnica xv

 Pàgina web del servei tècnic i de documentació de Cisco xv

 Enviar una sol·licitud de servei xvi

 Definicions de severitat de sol·licituds de servei xvi

Obtenir informació i publicacions addicionals xvii

CAPÍTOL 1

Introducció a Cisco Unified CallManager Assistant 1-1

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

 Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia
 compartida 1-2

 Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy 1-3

Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap 1-4

Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console 1-5

CAPÍTOL 2

Introducció a la utilització de Cisco Unified CallManager Assistant Console 2-1

Introducció a Assistant Console 2-3

Inici de sessió a Assistant Console 2-3

Tancament de sessió a Assistant Console 2-4

Exploració de la consola sense ajudar els caps 2-5

Desplaçament per la consola 2-6

Ús de la barra de menús 2-6

Ús dels botons de control de trucades 2-7

Ús de la secció Les meves trucades 2-11

Ús de la secció Els meus caps 2-12

Ús de la funció Marcatge ràpid 2-15

Ús de Directori 2-16

Ús de la barra d'estat 2-17

Ajust del disseny de la consola 2-18

Visualització de la configuració administrativa 2-18

Configuració de preferències 2-19

Ús de la consola amb el ratolí i el teclat 2-20

Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola 2-21

Ús de les tecles de mètode abreujat 2-21

Ús de Cisco Unified CallManager Assistan per a caps i secretàries 2-23

CAPÍTOL 3**Ús d'Assistant Console per gestionar trucades 3-1**

Realització de trucades 3-2

Contesta de trucades 3-3

Finalització de trucades 3-3

Col·locació de trucades en espera 3-4

Com treure les trucades del mode d'espera 3-4

Transferència de trucades 3-5

Configuració de trucades de conferència 3-7

Desviament de trucades a un altre número 3-8

Ús de Desviament immediat 3-8

Configuració de la destinació del desviament immediat 3-9

Enviament de trucades al servei de missatgeria de veu 3-10

CAPÍTOL 4**Per a secretàries: ús de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon 4-1**

Ús de les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon 4-1

Personalització de la funció Timbre distintiu 4-2

Ús de la funció Intercomunicació al telèfon 4-4

CAPÍTOL 5**Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida 5-1**

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco 5-2

Desviament i transferència de trucades 5-3

Desviament immediat de trucades entrants a un altre número 5-3

Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu 5-3

Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària 5-4

Silenci del timbre del telèfon 5-5

CAPÍTOL 6

Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy 6-1

Introducció (per a caps) 6-2

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco 6-3

Selecció de secretària 6-3

Ús de la finestra d'estat 6-5

Ús del menú d'estat de cap al telèfon 6-8

Intercepció, desviament i transferència de trucades 6-8

Intercepció d'una trucada que sona al telèfon de la secretària 6-9

Desviament immediat de trucades entrants a un altre número 6-9

Desviament de totes les trucades a un altre número 6-10

Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu 6-11

Ús del filtratge de trucades 6-12

Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària 6-15

Silenci del timbre del telèfon 6-16

CAPÍTOL 7

Configuració de les funcions del cap 7-1

Accés a la Configuració del cap 7-2

Per a caps: accés a la Configuració del cap 7-2

Per a secretàries: accés a la Configuració del cap 7-3

Assignació d'una secretària predeterminada a un cap 7-3

Configuració de la destinació de desviament per a caps 7-4

Creació de llistes de filtres per a un cap 7-5

ÍNDEX



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 vii](#)
- [Organització, pàgina ix](#)
- [Ús de l'ajuda en línia, pàgina x](#)
- [Documentació relacionada, pàgina x](#)
- [Obtenció de documentació, pàgina xi](#)
- [Comentaris de la documentació, pàgina xii](#)
- [Informació general sobre seguretat dels productes Cisco Unified, pàgina xiii](#)
- [Obtenció d'assistència tècnica, pàgina xv](#)
- [Obtenir informació i publicacions addicionals, pàgina xvii](#)

Visió general

Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManger Assistant* proporciona instruccions i exemples que ajuden a utilitzar la funció Cisco Unified CallManger Assistant.

Tots els usuaris de Cisco Unified CallManager Assistant haurien de llegir aquest document. Entre els usuaris s'inclouen caps i secretàries.

Caps

A Cisco Unified CallManager Assistant, 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 Unified CallManager Assistant directament als seus telèfons IP de Cisco Unified. 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 7-1](#).

Secretàries

A Cisco Unified CallManager Assistant, 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 Unified CallManager Assistant pot interceptar automàticament o manualment trucades entrants que en principi s'adrecen a un cap i redirigir-les 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 Unified CallManager Assistant els redirigeixi.

Una secretària pot admetre fins a 33 caps.

Les secretàries poden accedir a la major part de funcions de Cisco Unified CallManager Assistant 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 *Guiade l'usuari de Cisco Unified CallManager Assistant Organització de la Guia de l'usuari*

Secció	Descripció
Chapter 1, “Introducció a Cisco Unified CallManager Assistant”	Describeu Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida, Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy i com identificar el mode de Cisco Unified CallManager Assistant que s'utilitza.
Chapter 2, “Introducció a la utilització de Cisco Unified CallManager Assistant Console”	Proporciona a les secretàries una visió exhaustiva d'Assistant Console.
Chapter 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.
Chapter 4, “Per a secretàries: ús de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon”	Describeu com utilitzar tons distintius, tecles programades i la funció d'intercomunicació al telèfon IP de Cisco Unified de les secretàries.
Chapter 5, “Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida”	Describeu l'ús de les funcions de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida.
Chapter 6, “Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy”	Describeu com utilitzar el menú, les tecles programades i la finestra d'estat de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon IP de Cisco Unified dels caps per gestionar trucades i supervisar l'activitat de les trucades de les secretàries en el mode de línia proxy.
Chapter 7, “Configuració de les funcions del cap”	Describeu 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 Unified CallManager Assistant proporciona ajuda basada en tasques i ajuda contextual des de la major part de finestres de la interfície de l'usuari de Cisco Unified CallManager Assistant.

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 Unified CallManager 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.

Aquests documents estan disponibles en aquesta URL:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

- *Referència ràpida de Cisco Unified CallManager Assistant per a caps*
- *Telèfon IP Cisco Unified 7960G i 7940G Informació general*
- *Guia del telèfon IP Cisco Unified 7960G i 7940G*
- *Guia completa de característiques del telèfon IP Cisco Unified*
- *Guia del Mòdul d'expansió 7914 del telèfon IP de Cisco Unified*

Obtenció de documentació

La documentació i la informació addicionals 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 +1 408 519-5055. 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 +1 408 519-5001.

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 Unified

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, transferències 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, retorneu 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 notificacions 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'Alerte & 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.

Obtenir 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>



Introducció a Cisco Unified CallManager Assistant

Cisco Unified CallManager Assistant 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 1-1](#)
- [Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap, pàgina 1-4](#)
- [Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console, pàgina 1-5](#)

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

Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant.

Aquesta secció té els apartats següents:

- [Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida, pàgina 1-2](#)
- [Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy, pàgina 1-3](#)

Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida

Si l'administrador del sistema ha configurat Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida"](#).

Temes relacionats

- [Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy, pàgina 1-3](#)
- [Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap, pàgina 1-4](#)
- [Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console, pàgina 1-5](#)

Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy

Si l'administrador del sistema ha configurat Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant, 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 Unified CallManager Assistant 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 CiscoIPMA en el mode de línia proxy, pot configurar filtres per ordenar i filtrar selectivament les trucades entrants a la secretària. Consulteu el [Capítol 6, "Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy"](#) si voleu obtenir informació sobre l'ús de totes les funcions de Cisco Unified CallManager Assistant.

Temes relacionats

- Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy, pàgina 1-3
- Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap, pàgina 1-4
- Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console, pàgina 1-5

Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap

Per identificar el mode de Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida (vegeu la [Figura 1-1](#)). Vegeu el [Capítol 5](#), “Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida”.

Figura 1-1 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 Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy (vegeu la [Figura 1-2](#)). Vegeu el [Capítol 6](#), “[Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy](#)”.

Figura 1-2 Pantalla LCD de la finestra d'estat d'un telèfon amb el mode de línia



proxy

Temes relacionats

- [Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida, pàgina 1-2](#)
- [Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy, pàgina 1-3](#)
- [Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console, pàgina 1-5](#)

Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console

Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console:

-
- Pas 1** Inicieu sessió a l'aplicació Assistant Console. Vegeu el “[Inici de sessió a Assistant Console](#)” a la pàgina 2-3.
- 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 2-11.
- 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 2-12.



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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida, pàgina 1-2](#)
- [Ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy, pàgina 1-3](#)
- [Identificació del mode de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap, pàgina 1-4](#)



Introducció a la utilització de Cisco Unified CallManager Assistant Console

L'aplicació Assistant Console ajuda que les secretàries gestionin les trucades dels caps d'una manera més eficient. Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant. Les secretàries que utilitzen Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant a l'aplicació Assistant Console” a la pàgina 1-5](#) per obtenir-ne més informació.

Les secretàries poden accedir a les funcions de Cisco Unified CallManager Assistant 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 1-1](#)
- [Introducció a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús de Cisco Unified CallManager Assistan per a caps i secretàries, pàgina 2-23](#)

**Nota**

Cisco Unified CallManager Assistant us permet gestionar les vostres trucades i les de fins a 33 caps.

Introducció a Assistant Console

Aquesta secció conté els temes següents:

- [Inici de sessió a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Tancament de sessió a Assistant Console, pàgina 2-4](#)
- [Exploració de la consola sense ajudar els caps, pàgina 2-5](#)
- [Desplaçament per la consola, pàgina 2-6](#)
- [Ús de la consola amb el ratolí i el teclat, pàgina 2-20](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)

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 Unified CallManager Assistant. L'administrador del sistema és qui us proporcionarà el vostre nom d'usuari i la contrasenya.



Nota

Podeu fer que Cisco Unified CallManager Assistant 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 2-17.](#))

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 Unified CallManager Assistant, 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 2-4](#)
- [Exploració de la consola sense ajudar els caps, pàgina 2-5](#)
- [Desplaçament per la consola, pàgina 2-6](#)
- [Ús de la secció Els meus caps, pàgina 2-12](#)
- [Ús de la consola amb el ratolí i el teclat, pàgina 2-20](#)

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 2-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)

Exploració de la consola sense ajudar els caps

Si utilitzeu Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant traspasa 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 Unified CallManager Assistant 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 7-3](#).

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 2-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)

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 2-6](#)
- [Ús dels botons de control de trucades, pàgina 2-7](#)
- [Ús de la secció Les meves trucades, pàgina 2-11](#)
- [Ús de la secció Els meus caps, pàgina 2-12](#)
- [Ús de la funció Marcatge ràpid, pàgina 2-15](#)
- [Ús de Directori, pàgina 2-16](#)
- [Ús de la barra d'estat, pàgina 2-17](#)
- [Ajust del disseny de la consola, pàgina 2-18](#)
- [Visualització de la configuració administrativa, pàgina 2-18](#)

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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-1](#) per obtenir una llista dels botons de control de trucades.

Taula 2-1 *Botons de control de trucades.*

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.

Taula 2-1 Botons de control de trucades. (continua)

Botó de control de trucades	Funció
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.
Trnsf. 	Transfereix una trucada connectada directament al número de destinació que introduïu en una finestra emergent.

Taula 2-1 Botons de control de trucades. (continua)

Botó de control de trucades	Funció
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 2-1 Botons de control de trucades. (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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 Unified CallManager Assistant permet gestionar 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 Unified CallManager Assistant 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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-2](#) descriu la informació mostrada sota cada capçalera de les columnes de la secció Els meus caps.

Taula 2-2 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 2-2 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: • Includiu: les trucades que coincideixin amb els números del filtre includiu s’envien al <i>cap</i>; la resta es redirigeixen a la secretària. • Excludiu: les trucades que coincideixin amb els números del filtre excludiu 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 includiu 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 consola. 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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)
- [Configuració de les funcions del cap, pàgina 7-1](#)

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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 Unified CallManager Assistant.
- 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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 modifiqueu 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 Unified CallManager Assistant.
 - Port de servidor de Cisco Unified CallManager Assistant
- 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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)
- [Configuració de les funcions del cap, pàgina 7-1](#)

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.
- Arrossegar 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 [Chapter 3, “Ús d’Assistant Console per gestionar trucades”](#).

Temes relacionats

- [Introducció a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d’Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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'enegaran 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 2-3](#)
- [Desplaçament per la consola, pàgina 2-6](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Per a secretàries: ús de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon, pàgina 4-1](#)

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 Unified CallManager Assistant 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 2-3](#)
- [Desplaçament per la consola, pàgina 2-6](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

Ús de Cisco Unified CallManager Assistant per a caps i secretàries

Podeu utilitzar les funcions de Cisco Unified CallManager Assistant del telèfon i Assistant Console per a 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 Unified CallManager Assistant principalment des del telèfon IP de Cisco Unified. 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant de la pantalla LCD del telèfon.

Per entendre millor com els caps poden utilitzar les funcions de Cisco Unified CallManager Assistant, vegeu el [Capítol 6, “Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy”](#) o el [Chapter 5, “Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant 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 2-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació mitjançant la consola, pàgina 2-21](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Configuració de les funcions del cap, pàgina 7-1](#)



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 3-2](#)
- [Contesta de trucades, pàgina 3-3](#)
- [Finalització de trucades, pàgina 3-3](#)
- [Col·locació de trucades en espera, pàgina 3-4](#)
- [Transferència de trucades, pàgina 3-5](#)
- [Configuració de trucades de conferència, pàgina 3-7](#)
- [Desviament de trucades a un altre número, pàgina 3-8](#)
- [Enviament de trucades al servei de missatgeria de veu, pàgina 3-10](#)

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 Unified.

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

Temes relacionats

- [Introducció a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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'arrossegar 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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)

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 3-8](#)
- [Configuració de la destinació del desviament immediat, pàgina 3-9](#)

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 3-9](#)

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 7-4](#).
- Podeu desviar trucades mitjançant el telèfon IP de Cisco Unified. Contesteu la trucada i a continuació premeu la tecla programada **DsvImm** del telèfon IP de Cisco Unified per transferir la trucada a la vostra destinació de desviament immediat.

Temes relacionats

- [Introducció a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)
- [Ús de Desviament immediat, pàgina 3-8](#)
- [Per a secretàries: ús de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon, pàgina 4-1](#)
- [Configuració de les funcions del cap, pàgina 7-1](#)

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:

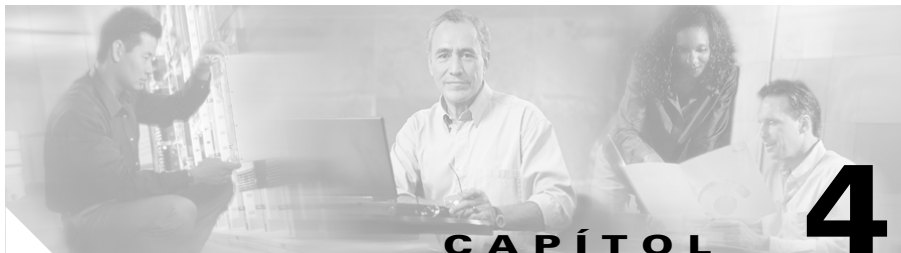
- Premeu el botó de control de trucades **Transferir a la bústia de veu**.
- Feu clic amb el botó dret del ratolí damunt de la trucada i seleccioneu **Transferir a la bústia de veu** al menú emergent.
- A la barra de menús, seleccioneu **Trucada > Transferir a la bústia de veu**.
- Utilitzeu la tecla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

Consells

- També podeu dur a terme aquesta tasca mitjançant el telèfon IP de Cisco Unified. Contesteu la trucada i a continuació premeu la tecla programada **TrnsfBu** del telèfon IP de Cisco Unified 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 2-3](#)
- [Ús de les tecles de mètode abreujat, pàgina 2-21](#)
- [Ús d'Assistant Console per gestionar trucades, pàgina 3-1](#)
- [Per a secretàries: ús de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon, pàgina 4-1](#)



Per a secretàries: ús de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon

Podeu accedir a algunes de les funcions de Cisco Unified CallManager Assistant directament des del telèfon IP de Cisco Unified. Exceptuant el Timbre distintiu, aquestes funcions també estan disponibles a Assistant Console.

Consulteu els temes següents:

- [Ús de les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon, pàgina 4-1](#)
- [Personalització de la funció Timbre distintiu, pàgina 4-2](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació al telèfon, pàgina 4-4](#)

Ús de les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon

Per a accedir a les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al vostre telèfon, heu d'haver iniciat sessió a Assistant Console. Vegeu [Inici de sessió a Assistant Console, pàgina 2-3](#) per obtenir més informació sobre com iniciar sessió a Assistant Console. Consulteu la [Taula 4-1](#) per a obtenir informació sobre l'ús de les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon.

Taula 4-1 *Tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon de la secretària*

Tecla programada	Funció
Dsvlmm	Desvia immediatament una trucada connectada, en espera o que sona al cap o a un altre número preestablert.
TrnsfBu	Envia una trucada connectada o que sona a la bústia de veu del cap corresponent.

Temes relacionats

- [Introducció a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Personalització de la funció Timbre distintiu, pàgina 4-2](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació al telèfon, pàgina 4-4](#)

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 Unified.
- 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 d'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.

Temes relacionats

- [Introducció a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Ús de les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon, pàgina 4-1](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació al telèfon, pàgina 4-4](#)

Ús de la funció Intercomunicació al telèfon

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. Si no veieu un botó de marcatge ràpid d'intercomunicació al telèfon o a Assistant Console, poseu-vos en contacte amb l'administrador del sistema.



Precaució

Si canvieu la configuració del marcatge ràpid d'intercomunicació a la pàgina web Opcions d'usuari, no podreu fer trucades d'intercomunicació.

Per fer una trucada d'intercomunicació, premeu el botó de marcatge ràpid d'**intercomunicació** al telèfon IP de Cisco Unified que correspongui al cap en qüestió.

Si el cap no té una altra trucada quan iniciu 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 iniciu 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 una trucada d'intercomunicació, pengeu el telèfon (o premeu el botó de l'altaveu o el dels auriculars).

Temes relacionats

- [Introducció a Assistant Console, pàgina 2-3](#)
- [Ús de les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant al telèfon, pàgina 4-1](#)
- [Personalització de la funció Timbre distintiu, pàgina 4-2](#)



Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida

Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant per a 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 Unified CallManager Assistant"](#).

Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified: 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 Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap, pàgina 1-4](#)
- [Desviament i transferència de trucades, pàgina 5-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 5-4](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 5-5](#)
- [Per a caps: accés a la Configuració del cap, pàgina 7-2](#)

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco

Per utilitzar Cisco Unified CallManager Assistant amb l'Extensió mòbil de Cisco:

-
- | | |
|--------------|---|
| Pas 1 | Inicieu sessió a l'Extensió mòbil de Cisco. |
| Pas 2 | Seleccioneu el servei de secretària al menú de serveis. |
-

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

Temes relacionats

- [Desviament i transferència de trucades, pàgina 5-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 5-4](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 5-5](#)

Desviament i transferència de trucades

Per a caps

Podeu utilitzar les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant 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 5-3](#)
- [Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu, pàgina 5-3](#)

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, pàgina 5-2](#)
- [Desviament i transferència de trucades, pàgina 5-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 5-4](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)

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, pàgina 5-2](#)
- [Desviament i transferència de trucades, pàgina 5-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 5-4](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 5-5](#)

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 a fer una trucada d'intercomunicació amb el telèfon IP de Cisco Unified, 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, pàgina 5-2](#)
- [Desviament i transferència de trucades, pàgina 5-3](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 5-5](#)

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 Unified 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 Unified CallManager Assistant de la pantalla LCD del telèfon IP de Cisco Unified. 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, pàgina 5-2](#)
- [Desviament i transferència de trucades, pàgina 5-3](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 5-4](#)



Per a caps: ús del telèfon amb Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy

Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant"](#).

Cisco Unified CallManager Assistant 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.
- Funcions millorades per a la gestió i supervisió de trucades al telèfon IP de Cisco Unified: 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 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 Unified CallManager Assistant al telèfon d'un cap, pàgina 1-4](#)
- [Introducció \(per a caps\), pàgina 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 6-16](#)
- [Per a caps: accés a la Configuració del cap, pàgina 7-2](#)

Introducció (per a caps)

Aquests temes poden ajudar-vos a començar a fer servir Cisco Unified CallManager Assistant:

- [Ús de l'Extensió mòbil de Cisco, pàgina 6-3](#)
- [Selecció de secretària, pàgina 6-3](#)
- [Ús de la finestra d'estat, pàgina 6-5](#)
- [Ús del menú d'estat de cap al telèfon, pàgina 6-8](#)

Ús de l'Extensió mòbil de Cisco

Per utilitzar Cisco Unified CallManager Assistant amb l'Extensió mòbil de Cisco:

-
- Pas 1** Inicieu sessió a l'Extensió mòbil de Cisco.
- Pas 2** Seleccioneu el servei de secretària al menú de serveis.
-

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

Selecció de secretària

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

Per gestionar les vostres trucades, la vostra secretària ha d'iniciar sessió a l'aplicació Cisco Unified CallManager Assistant Console i romandre en línia. Si la vostra secretària activa tanca la sessió o es desconnecta, Cisco Unified CallManager Assistant 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 de secretària. L'element 3 identifica la secretària activa.

Assignació de la secretària predeterminada

Sempre que sigui possible, Cisco Unified CallManager Assistant assignarà la secretària *predeterminada* com a secretària activa. Quan la secretària predeterminada no estigui disponible (s'ha desconnectat o ha tancat la sessió), Cisco Unified CallManager Assistant 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 [“Assinació d’una secretària predeterminada a un cap” a la pàgina 7-3](#).

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.

Selecioneu l’element **3** del menú d’estat de cap 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) del menú d’estat de cap del 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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 6-16](#)

Ús de la finestra d'estat

Per a caps

El menú d'estat de cap apareix a la pantalla LCD del telèfon IP de Cisco Unified.

Al menú d'estat de cap 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 6-1](#) 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 6-2](#) per obtenir-ne més detalls.

Taula 6-1 Missatges d'Estat de secretària al menú d'estat de cap

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 6-2 Icones de secretària i de funcions del menú d'estat de cap

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 Unified i, a continuació, seleccioneu el servei de secretària.
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 d'estat de cap. 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).

Taula 6-2 Icones de secretària i de funcions del menú d'estat de cap (continua)

Funció	Descripció
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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 6-16](#)

Ús del menú d'estat de cap al telèfon

Per a caps

Per obrir el menú d'estat de cap al telèfon, premeu el botó **Serveis** i seleccioneu el servei de secretària. La [Taula 6-3](#) descriu els elements del menú d'esta de cap i les tasques que hi estan associades.

Taula 6-3 Elements del menú d'estat de cap i tasques associades

Element del menú d'estat de cap		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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 6-16](#)

Intercepció, desviament i transferència de trucades

Per a caps

Podeu utilitzar les tecles programades de Cisco Unified CallManager Assistant 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 6-9](#)
- [Desviament immediat de trucades entrants a un altre número, pàgina 6-9](#)
- [Desviament de totes les trucades a un altre número, pàgina 6-10](#)
- [Transferència de trucades al servei de missatgeria de veu, pàgina 6-11](#)

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

Per a caps

Premeu la tecla programada **Intrept** al telèfon IP de Cisco Unified 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 Intrept 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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 6-16](#)

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.

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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)

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 al menú d'estat de cap 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)

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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 6-16](#)

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 6-4](#) 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 7-5](#).

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-ho tot (DsvTot), quan hi hagi una trucada entrant Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 6-4 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 d'estat de cap 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.
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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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.

Taula 6-4 Configuració del filtratge de trucades. (continua)

Configuració	Finalitat	On trobar-la	Notes
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 d'estat de cap de la pantalla LCD del telèfon. Premeu el botó Serveis i seleccioneu el servei de secretària i, tot seguit, seleccioneu Filtre.	La configuració inicial predeterminada del filtre és activat.

Consell

- Una icona rodona al menú d'estat de cap 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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)
- [Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 7-5](#)

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 a fer una trucada d'intercomunicació amb el telèfon IP de Cisco Unified, 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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Silenci del timbre del telèfon, pàgina 6-16](#)

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 Unified 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 Unified. 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 6-2](#)
- [Intercepció, desviament i transferència de trucades, pàgina 6-8](#)
- [Ús del filtratge de trucades, pàgina 6-12](#)
- [Ús de la funció Intercomunicació per parlar amb una secretària, pàgina 6-15](#)



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 Unified CallManager Assistant per funcionar en el mode de línia compartida o en el mode de línia proxy. Si l'administrador del sistema ha configurat Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 1-1](#)
- [Accés a la Configuració del cap, pàgina 7-2](#)
- [Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 7-3](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)
- [Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 7-5](#)

Accés a la Configuració del cap

Consulteu un dels temes següents:

- [Per a caps: accés a la Configuració del cap, pàgina 7-2](#)
- [Per a secretàries: accés a la Configuració del cap, pàgina 7-3](#)

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`
- Apareixerà una finestra emergent que us demanarà si voleu instal·lar el programa de Cisco Unified CallManager Assistant.
- Pas 3** 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 4** 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 5** 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 7-3](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)
- [Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 7-5](#)

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 7-3](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)
- [Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 7-5](#)

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 Unified CallManager Assistant assignarà la secretària predeterminada com a la secretària activa del cap. Si la secretària predeterminada no ha iniciat sessió, Cisco Unified CallManager Assistant assignarà una altra secretària (si n'hi ha alguna de disponible) com a secretària activa. Quan la secretària predeterminada iniciï sessió, Cisco Unified CallManager Assistant 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 7-2](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)
- [Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 7-5](#)

Configuració de la destinació de desviament per a caps

Els caps que utilitzin Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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.

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 6-8](#)
- [Accés a la Configuració del cap, pàgina 7-2](#)
- [Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 7-3](#)
- [Creació de llistes de filtres per a un cap, pàgina 7-5](#)

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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant al 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 **afegir**.
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-ho tot (DsvTot), quan hi hagi una trucada entrant Cisco Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 Unified CallManager Assistant 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 6-12](#)
- [Accés a la Configuració del cap, pàgina 7-2](#)
- [Assignació d'una secretària predeterminada a un cap, pàgina 7-3](#)
- [Configuració de la destinació de desviament per a caps, pàgina 7-4](#)



A

ajuda en línia, utilitzar **x**

Assistant Console

accés sense ajudar els caps **2-5**

botons de control de trucades **2-7**

definició **2-1**

funcionament amb el ratolí i el teclat **2-20**

gestió de trucades **3-1**

identificació de components **2-6**

inici de sessió **2-3**

menú **2-6**

obertura **2-3**

personalització del disseny **2-18**

tancament de sessió **2-4**

tecles de mètode abreujat **2-21**

ús de la intercomunicació **2-21**

B

barra d'estat

utilitzar **2-17**

barra de menús

a Assistant Console **2-6**

botó Contestar **3-3**

botó Continuar **3-4**

botó Desviament immediat

configurar **3-8**

botó Desviament immediat (secretàries)

utilitzar **3-8**

botó DsvImm

utilitzar **3-8**

botó Espera **3-4**

botó Fora de línia **2-5**

botons

identificació **2-7**

botons de control de trucades **2-7**

definició **2-7**

botó Penjar **3-3**

botó Transferència amb consulta **3-5**

boto Transferir **3-5**

botó Transferir a la bústia de veu **3-10**

botó TrnsfBu **3-10**

bústia de veu

enviament de trucades (secretàries) **3-10, 4-1**

enviar-hi una trucada (caps) **5-3, 6-11**

C

caps

configuració de les funcions [7-1](#)estat de les funcions [2-12](#)estat en línia [2-12](#)supervisió [2-12](#)Cisco Unified CallManager Assistant, definició de [2-1](#)col·locació de trucades en espera [3-4](#)

comodins

a les llistes de filtres [7-5](#)

configuració

administrativa [2-18](#)

Consola

marcar des de [3-2](#)contesta de trucades [3-3](#)

D

Destinació de desviament, configuració

caps [7-4](#)secretàries [3-8](#)desviament de totes les trucades [6-10](#)

desviament de trucades

caps [5-3, 6-9](#)secretàries [3-8, 4-1](#)

Desviar-les totes

amb filtratge de trucades [7-7](#)

directori

utilitzar [2-16](#)

documentació

organització [ix](#)per al telèfon IP de Cisco Unified [x](#)

E

estat connectat

canvi [2-5](#)supervisió [2-17](#)

estat del control de trucades

supervisió [2-17](#)

Estat de secretària

caps [6-5](#)ús de la tecla programada Intercept [6-9](#)

estat fora de línia

supervisió [2-17](#)

F

filtratge

descripció [6-12](#)llistes [7-5](#)

filtratge de trucades

amb Desviar-les totes [7-7](#)descripció [6-12](#)llistes [7-5](#)modes [7-5](#)

filtre exclusiu

definició [6-12](#)

filtre inclusiu

definició [6-12](#)

finalització de trucades [3-3](#)

finestra Configuració del cap

utilitzar [7-1](#)

finestra d'estat

caps [6-5](#)

funció de primer pla [2-17](#)

funció No molestar [5-5, 6-16](#)

G

gestió de trucades

des d'Assistant Console [3-1](#)

des del telèfon de la secretària [4-1](#)

des del telèfon del cap [5-3, 6-8](#)

mitjançant els botons de control de trucades [2-7](#)

I

icones del telèfon

de configuració de les funcions (caps) [6-6](#)

Desviar-les totes (caps) [6-10](#)

filtratge (caps) [6-14](#)

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

inici de sessió, secretàries [2-3](#)

intercepció de trucades [6-9](#)

intercomunicació

ús al telèfon (caps) [5-4, 6-15](#)

ús al telèfon (secretàries) [4-4](#)

ús des d'Assistant Console [2-21](#)

L

línia compartida

finestra d'estat del telèfon d'un cap [1-4](#)

ús al telèfon del cap [5-1](#)

ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia compartida [1-2](#)

línia proxy

finestra d'estat del telèfon d'un cap [1-5](#)

ús al telèfon del cap [6-1](#)

ús de Cisco Unified CallManager Assistant en el mode de línia proxy [1-3](#)

línies dels caps

a la secció Els meus caps [2-12](#)

a la secció Les meves trucades [2-11](#)

línies proxy dels caps [2-11](#)

llistes de filtres exclusius

creació [7-5](#)

llistes de filtres inclusius

creació [7-5](#)

M

marcatge de números [3-2](#)

marcatges ràpids [2-15](#)

P

penjar trucades [3-3](#)

R

ratolí

funcionament amb Assistant Console [2-20](#)

realització de trucades [3-2](#)

S

secció Directori [2-16](#)

secció Els meus caps [2-12](#)

secció Les meves trucades [2-11](#)

secretària predeterminada

assignació [7-3](#)

secretàries

elecció (caps) [6-3](#)

identificació (caps) [6-3](#)

línies de telèfon [2-11](#)

personalització del timbre del telèfon [4-2](#)

predeterminada [7-3](#)

selecció de secretària

descripció [6-3](#)

servidor

configuració [2-18](#)

connexió [2-17](#)

silenci del telèfon [5-5, 6-16](#)

T

tancament de sessió, secretàries [2-4](#)

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

tecla programada DsvImm

caps [5-3, 6-9](#)

destinació del cap [7-4](#)

secretàries [4-1](#)

tecla programada DsvTot

destinació del cap [7-4](#)

utilitzar [6-10](#)

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

tecla programada TrnsfBu

caps [5-3, 6-11](#)

secretàries [4-1](#)

teclat, funcionament amb la consola [2-20](#)

tecles de mètode abreujat [2-21](#)

tecles programades

caps [5-3, 6-8](#)

secretàries [4-1](#)

Telèfon IP Cisco Unified

finestra d'estat (caps) [6-5](#)

línia compartida (caps) [5-1](#)

línia proxy (caps) [6-1](#)

secretàries [4-1](#)

tecles programades (caps) [5-3, 6-8](#)

tecles programades (secretàries) [4-1](#)

timbre distintiu [4-2](#)

transferència de trucades [3-5](#)

transferència no visible [3-5](#)

realització [3-5](#)

treure de l'espera [3-4](#)

trucada en espera

col·locació de trucades en espera [3-4](#)

treure les trucades del mode d'espera [3-4](#)

trucades

com es mostren [2-11](#)

trucades de conferència, fer [3-7](#)

