

## Cisco Unified CallManager Assistant para Cisco Unified CallManager 5.0

La tarea de la asistente de un ejecutivo puede ser abrumadora al tener que atender las numerosas llamadas que recibe, más aún si trabaja con varios gerentes a la vez. La pantalla pequeña de los teléfonos tradicionales puede agravar su situación, dado que sólo pueden visualizarse pocas llamadas con información sobre la identidad de la persona que llama y el estado de la llamada. Cisco® Unified CallManager Assistant (antes denominado Cisco IP Manager Assistant) brinda las funciones de enrutamiento de llamadas y visualización necesarias en un entorno empresarial y a su vez le permite utilizar el dispositivo telefónico que mejor se adapta a sus necesidades.

El sistema de Comunicaciones unificadas de Cisco, que incluye productos y aplicaciones de comunicaciones IP, permite a las organizaciones comunicarse con mayor eficacia, por lo que les ayuda a simplificar los procesos de negocios, contar con el recurso adecuado desde el inicio y tener impacto en los resultados. El portafolio de productos de Comunicaciones unificadas de Cisco forma parte integral de la solución de Comunicaciones para empresas de Cisco, una solución integrada para las organizaciones de todos los tamaños que también incluye infraestructura de red, seguridad, productos para la administración de la red, conectividad inalámbrica y la solución de servicios basados en el ciclo de vida útil, además de opciones flexibles de implementación y administración, y aplicaciones de comunicaciones de otros fabricantes.

Al ofrecer una aplicación de consola en los equipos personales de oficina así como diversos botones programados y paneles de visualización en los teléfonos IP Cisco Unified, Cisco Unified CallManager Assistant proporciona las herramientas específicas del trabajo a fin de administrar con mayor eficiencia las llamadas en este importante entorno.

### HERRAMIENTAS DE CONTROL DE LLAMADAS PARA ASISTENTES

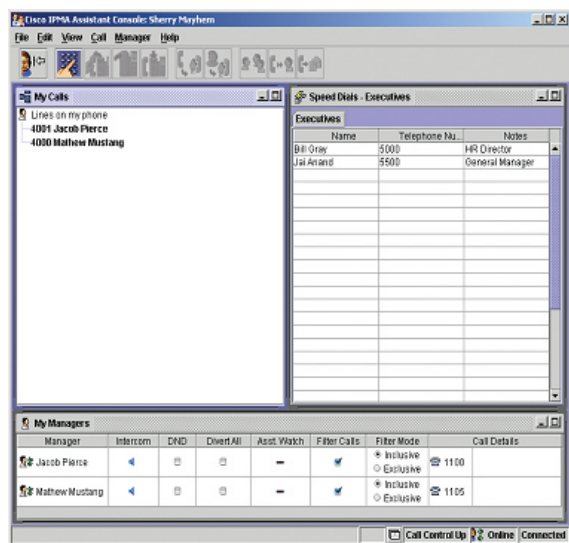


Figura 1. Consola de Cisco Unified CallManager Assistant

La consola de Cisco Unified CallManager Assistant (figura 1) permite a las asistentes determinar con rapidez el estado de un gerente y decidir qué hacer con una llamada. Las asistentes pueden manipular las llamadas mediante la interfaz gráfica de usuario de la PC y aprovechar los métodos abreviados de teclado, menús desplegables o técnicas de arrastrar y colocar elementos. Las búsquedas en el directorio de la interfaz de la PC son rápidas y sencillas; mientras que las marcaciones rápidas pueden programarse con facilidad y activarse con un solo clic en la misma interfaz sin necesidad de digitar los números en el teclado telefónico.

Debido a que el área de la pantalla de la ventana de la consola de Cisco Unified CallManager Assistant es más grande que la de los teléfonos IP Cisco Unified, las asistentes podrán efectuar el seguimiento de múltiples llamadas con mayor facilidad. Asimismo, las asistentes pueden utilizar los botones del teléfono IP Cisco Unified para ejecutar las funciones y los estados correctos de las llamadas se reflejan en la interfaz de PC (figura 1).

## INFORMACIÓN COMPLETA Y MAYOR CONTROL PARA LOS GERENTES



La interfaz de usuario basada en el teléfono IP permite a los gerentes supervisar el procesamiento de sus llamadas, en tanto que una serie de botones programados les permite procesar las llamadas sin necesidad de contar con la gama completa de funciones que delegaron a sus asistentes. Por su parte, los administradores pueden personalizar la plantilla de botones programados en el teléfono de los gerentes según las preferencias del usuario (figura 2).

**Figura 2.** Interfaz telefónica del gerente

## PRINCIPALES FUNCIONES Y VENTAJAS

Cisco Unified CallManager Assistant para Cisco Unified CallManager 5.0 se basa en las funciones incluidas con Cisco Unified CallManager 4.1 y utiliza el protocolo SCCP (Skinny Call Control Protocol). Cisco Unified CallManager Assistant puede configurarse en el modo de línea proxy o en el modo de línea compartida. En el primer modo, los gerentes y las asistentes poseen distintos números de directorio o líneas en sus teléfonos, pero las llamadas dirigidas a los gerentes, en general, se derivan a la línea de la asistente. En el segundo modo, tanto los gerentes como las asistentes comparten el mismo número de directorio pero las asistentes pueden manejar las llamadas sin molestar a los gerentes.

### Funciones para Asistentes

- Procesamiento de llamadas dirigidas al gerente a través de la consola de Cisco Unified CallManager Assistant
- Vista del estado del gerente y las llamadas
- Visualización del estado de las llamadas, ID del que llama y cronómetros de llamada
- Botones para el manejo de llamadas según el contexto
- Menús y métodos abreviados para el procesamiento de llamadas (consola de Cisco Unified CallManager Assistant)
- Visualización en la consola del estado de las llamadas aunque se procesen mediante la interfaz de usuario de telefonía
- Búsqueda de personas en el directorio de la empresa/Cisco Unified CallManager (consola de Cisco Unified CallManager Assistant)
- Visualización de hasta 25 entradas del directorio a la vez (consola de Cisco Unified CallManager Assistant)
- Contestación y liberación
- Transferencia de llamada
- Llamada en conferencia

- Función de arrastrar y colocar llamada para su transferencia, retener y arrastrar llamada desde la tecla de bucle hasta el registro del directorio para su transferencia (sólo consola de Cisco Unified CallManager Assistant)
- Integración con reglas de marcación de Cisco Unified CallManager
- Marcación de dígitos (Multifrecuencia de tono dual) desde la consola de Cisco Unified CallManager Assistant
- Intercomunicación
- Derivación o transferencia inmediata de llamadas seleccionadas a un destino preconfigurado
- Derivación de todas las llamadas (sólo en el modo línea proxy)
- Transferencia a voicemail (TrnsfVM)
- Posibilidad de crear marcaciones rápidas para los números más usados (sólo consola de Cisco Unified CallManager Assistant)
- Posibilidad de procesar las llamadas en las líneas propias del gerente (sólo en el modo de línea compartida)
- Incorporación (sólo en el modo de línea compartida)
- Privacidad (sólo en el modo de línea compartida)
- Transferencia directa (sólo en el modo de línea compartida)
- Unirse (sólo en el modo de línea compartida)
- Estado del teléfono del gerente en el indicador de mensajes en espera (MWI) (sólo en el modo de línea compartida si se utiliza la consola de Cisco Unified CallManager Assistant)

## Funciones para Gerentes

- Derivación o transferencia inmediata
- No molestar (DND)
- Derivar todas las llamadas
- Interceptación de llamadas
- Filtrado de llamadas con ID de línea de llamada (CLID) (sólo en el modo línea proxy)
- Intercomunicación
- Marcación rápida
- Transferencia a voicemail (TrnsfVM)

- Incorporación (sólo en el modo de línea compartida)
- Transferencia directa (sólo en el modo de línea compartida)
- Unirse (sólo en el modo de línea compartida)

## MAGNITUD Y LÍMITES

- Hasta 10 asistentes por gerente
- Hasta 33 líneas proxy (líneas supervisadas por el gerente) por asistente
- Se recomienda hasta cinco gerentes en la aplicación telefónica de Cisco Unified CallManager
- Total de 1250 asistentes y 1250 gerentes por grupo de Cisco Unified CallManager

## REQUISITOS DEL SISTEMA

### Requisitos del Servidor

- Cisco CallManager 3.3 (sólo en el modo línea proxy)
- Cisco Unified CallManager 4.0 ó 4.1 (modos línea proxy y línea compartida)
- Cisco Unified CallManager 5.0 (modos línea proxy y línea compartida)
- Cualquier plataforma de servidor de convergencia de medios de Cisco o de otros fabricantes que cuente con certificación para ejecutar Cisco Unified CallManager

### Estación de Asistente

- PC con procesador Pentium II 366-MHz
- 128 MB de RAM
- Microsoft Windows 2000 o Microsoft Windows XP
- Teléfono IP Cisco Unified 7940G, 7941G, 7941G-GE, 7960G, 7961G, 7961G-GE, 7970G, o 7971G-GE compatible con SCCP

### Estación del Gerente

- Teléfono IP Cisco Unified 7940G, 7941G, 7941G-GE, 7960G, 7961G, 7961G-GE, 7970G, o 7971G-GE compatible con SCCP

## INFORMACION PARA EFECTUAR PEDIDOS

Cisco Unified CallManager Assistant se entrega con Cisco Unified CallManager. No pueden efectuarse por separado los pedidos de Cisco Unified CallManager Assistant.

## SERVICIOS Y SOPORTE DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE CISCO

Mediante el sistema de Servicios basados en el ciclo de vida útil, Cisco Systems y sus partners ofrecen una amplia gama de servicios de soporte técnico de extremo a extremo para el sistema de Comunicaciones unificadas de Cisco. Estos servicios se basan en metodologías comprobadas para desplegar, hacer funcionar y optimizar las soluciones de comunicaciones IP. Por ejemplo, los servicios iniciales de planificación y diseño pueden ayudar a cumplir cronogramas de despliegue exigentes y reducir al mínimo las interrupciones en la red durante la implementación. Los servicios de operación reducen el riesgo de inactividad en las comunicaciones mediante el soporte técnico especializado. Los servicios de optimización mejoran el rendimiento de las soluciones para garantizar una operación excelente. Cisco y sus partners ofrecen asistencia y servicio técnico a nivel de sistemas que pueden ayudarle a construir y mantener una red convergente flexible que satisface las necesidades de su empresa.



## PARA OBTENER MAS INFORMACION

### Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina  
**Argentina:**

0810-444-24726

### Paraguay / Uruguay / Bolivia

+54-11-41321100 Ext. 0115

[www.cisco.com.ar](http://www.cisco.com.ar)

### Cisco Systems Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU  
Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares  
Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000  
0800 702 4726

[www.cisco.com/br](http://www.cisco.com/br)

### Cisco Systems Chile

Edificio World Trade Center, Torre Costanera  
Av. Nva. Tajamar 555  
Santiago - Chile.  
800 52 2000

[www.cisco.com/cl](http://www.cisco.com/cl)

### Cisco Systems Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17  
Bogotá, Colombia.

018009154303 Ext. 7182506

[www.cisco.com/co](http://www.cisco.com/co)

### Cisco Systems Costa Rica

Centro Corporativo Plaza Roble  
Edificio Los Balcones, Primer Nivel  
San José, Costa Rica  
0800-012-0118 ext. 2653

[www.cisco.com/cr](http://www.cisco.com/cr)

### Cisco Systems Ecuador

18776852773 Ext. 7182506

### Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center  
Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella  
Panamá

001-800-507-1286 Ext. 7182653

[www.cisco.com/pa](http://www.cisco.com/pa)

### Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30  
Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832

Mexico North Ext. 7 186297

Mexico DF Ext 7 186234

Mexico West Ext 7 186235

Mexico South Ext 7 182642

[www.cisco.com/mx](http://www.cisco.com/mx)

### Cisco Systems Perú

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

+511 215-5117

[www.cisco.com/pe](http://www.cisco.com/pe)

### Cisco Systems Puerto Rico

Westernbank Plaza  
268 Ave Munoz Rivera, Suite 2300

San Juan, PR 00918

Puerto Rico.

787 620 1888

### Bermuda

1-877-841-6599 Ext 6214

### Rep. Dominicana

1-888-156-1464 Ext 6214

[www.cisco.com/pr](http://www.cisco.com/pr)

### Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,  
Torre C, piso 7. Chuao.

0-800-100-4767 ext. 7182506/ 7182649

[www.cisco.com/ve](http://www.cisco.com/ve)

### US Toll free

1-800-667-0832

Phone USA: 1-800-493-9697



Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en distintos países y regiones. Direcciones, teléfonos y números de fax pueden ser encontrados en el siguiente site: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)

Alemania · Arabia Saudita · Argentina · Australia · Austria · Bélgica · Brasil · Bulgaria · Canadá · Chile · China PRC · Colombia · Corea · Costa Rica · Croacia · Dinamarca · Dubai, UAE · Escocia · Eslovaquia · Eslovenia · España · Estados Unidos · Filipinas · Finlandia · Francia · Grecia · Hong Kong SAR · Hungría · India · Indonesia · Irlanda · Israel · Italia · Japón · Luxemburgo · Malasia · México · Nueva Zelanda · Noruega · Países Bajos · Perú · Polonia · Portugal · Puerto Rico · Reino Unido · República Checa · Rumania · Rusia · Singapur · Sudáfrica · Suecia · Suiza · Tailandia · Taiwán · Turquía · Ucrania · Venezuela · Vietnam · Zimbabwe

Todo el contenido está protegido por Copyright © 1992-2006 de Cisco Systems, Inc.

Todos los derechos reservados. Catalyst, Cisco, Cisco Systems y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o de sus afiliadas en los EEUU, y otros países. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra partner no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0304R)

N2/KW/LW5530 01/04