



Guía del usuario de Cisco IP Manager Assistant

Sede central corporativa

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

Número de pedido del cliente: DOC-7814468=
Número de parte del texto: 78-14468-01



LAS ESPECIFICACIONES E INFORMACIÓN RELACIONADAS CON LOS PRODUCTOS DE ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. TODAS LAS INDICACIONES, INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN ESTE MANUAL SE CONSIDERAN EXACTAS PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA. LA APLICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS PRODUCTOS QUEDA BAJO TOTAL RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN DISTRIBUIDO CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTE DOCUMENTO A TRAVÉS DE ESTA REFERENCIA. EN CASO DE QUE NO ENCUENTRE LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, PÓNGASE EN CONTACTO CON SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación por parte de Cisco de la compresión de encabezado TCP es una adaptación de un programa desarrollado en la Universidad de California, Berkeley (EE.UU.) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Reservados todos los derechos. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

INDIENDEMENTE DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA ESTABLECIDA POR LA PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTO Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL", CON TODOS SUS POSIBLES DEFECTOS. CISCO Y LOS PROVEEDORES ANTERIORMENTE MENCIONADOS NIEGAN CUALQUIER GARANTÍA, EXPRESAS O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, SIN LIMITACIÓN, AQUÉLLAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN A UN FIN DETERMINADO E INCUMPLIMIENTO O QUE PUEDAN SURGIR DE UN PROCESO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO NI SUS PROVEEDORES ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENCIAL O ACCIDENTAL, INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, PÉRDIDA DE BENEFICIOS O PÉRDIDA O DAÑOS EN LOS DATOS DERIVADOS DEL USO INDEBIDO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO CISCO O SUS PROVEEDORES HAYAN SIDO AVISADOS DE LA POSIBILIDAD DE QUE SE ORIGINEN DICHOS DAÑOS.

CCIP, el logotipo de flecha de Cisco, la marca Cisco *Powered* Network, el logotipo de Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath y Voice LAN son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e iQuick Study son marcas de servicio de Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, el logotipo de Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, el logotipo de Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratum, SwitchProbe, TeleRouter y VCO son marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus filiales en EE.UU. y en otros países.

El resto de las marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio Web pertenece a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra colaborador no implica una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (0206R)

Guía del usuario de Cisco IP Manager Assistant

Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.

Reservados todos los derechos.



Prólogo vii

- Descripción general vii
- Organización ix
- Uso de la ayuda en línea ix
- Documentación relacionada x
- Obtención de documentación xi
 - World Wide Web xi
 - CD-ROM de documentación xi
 - Solicitud de documentación xi
 - Comentarios sobre la documentación xii
- Obtención de asistencia técnica xii
 - Cisco.com xii
 - Centro de asistencia técnica xiii
 - Sitio Web del TAC de Cisco xiv
 - Centro avanzado del TAC de Cisco xiv

CAPÍTULO 1

Introducción a Cisco IPMA Assistant Console 1-1

- Introducción a la utilización de Assistant Console 1-2
 - Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console 1-2
 - Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console 1-4
 - Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún administrador 1-4
 - Procedimiento para desplazarse por la consola 1-5
 - Uso de la barra de menús 1-5
 - Uso de los botones de control de llamada 1-6

- Uso del panel Mis llamadas 1-8
- Uso del panel Mis administradores 1-9
- Uso de marcaciones rápidas 1-12
- Uso del directorio 1-13
- Uso de la barra de estado 1-14
- Ajuste del diseño de la consola 1-15
- Visualización de la configuración administrativa 1-15
- Procedimiento para trabajar en la consola mediante el mouse y el teclado 1-16
- Uso de Cisco IPMA por parte de los administradores 1-17
- Uso de la función de intercomunicación desde la consola 1-18
- Uso de teclas de método abreviado 1-19

CAPÍTULO 2

Uso de Assistant Console para manejar llamadas 2-1

- Procedimiento para realizar una llamada 2-2
- Procedimiento para contestar una llamada 2-3
- Procedimiento para finalizar una llamada 2-3
- Procedimiento para poner una llamada en espera 2-4
- Procedimiento para quitar el estado En espera de una llamada 2-4
- Procedimiento para transferir una llamada 2-5
- Procedimiento para configurar una conferencia 2-6
- Procedimiento para desviar una llamada a otro número 2-7
 - Uso del desvío inmediato 2-8
 - Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato 2-8
- Procedimiento para enviar una llamada al buzón de voz 2-9

CAPÍTULO 3**Para asistentes: Uso de Cisco IPMA en su teléfono 3-1**

Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono 3-1

Personalización de la función Timbre distintivo 3-2

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

CAPÍTULO 4**Para administradores: Uso de Cisco IPMA en su teléfono 4-1**

Introducción (para administradores) 4-2

Comprensión de la selección de asistente 4-2

Uso de la ventana de estado 4-3

Uso del menú de Cisco IPMA en el teléfono 4-6

Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas 4-7

Procedimiento para interceptar una llamada que esté sonando en el teléfono del asistente 4-7

Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número 4-8

Procedimiento para desviar todas las llamadas a otro número 4-9

Procedimiento para transferir una llamada al buzón de voz 4-10

Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas 4-10

Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente 4-13

Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono 4-14

CAPÍTULO 5**Procedimiento para configurar las funciones del administrador 5-1**

Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador 5-2

Para administradores: Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador 5-2

Para asistentes: Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador 5-3

Procedimiento para asignar un asistente por defecto a un administrador 5-4

Procedimiento para configurar el destino de desvío para un administrador 5-5

Procedimiento para crear listas de filtros para un administrador 5-6

ÍNDICE



Prólogo

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

En él se tratan los siguientes temas:

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

Descripción general

En la Guía del usuario de Cisco IP Manager Assistant se ofrecen instrucciones y ejemplos que le ayudarán a utilizar la función Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA).

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

Administradores

Los *administradores* de Cisco IPMA son usuarios cuyas llamadas entrantes se interceptan y redirigen. Además, los administradores cuentan con la ayuda de, al menos, un asistente.

Los administradores pueden utilizar la mayoría de las funciones de Cisco IPMA directamente en sus teléfonos IP de Cisco.

También pueden configurar las funciones desde la ventana Configuración del administrador, o bien solicitar a los asistentes que configuren sus preferencias por ellos.

Para obtener más información consulte la sección [“Procedimiento para configurar las funciones del administrador”](#) en la página 5-1.

Asistentes

Los *asistentes* de Cisco IPMA son usuarios que manejan llamadas en nombre de un administrador.

Según el modo en que esté configurada y se utilice esta función, Cisco IPMA intercepta automática o manualmente las llamadas entrantes que se dirijan en principio a un administrador y las redirige a un destino diferente, que puede ser el asistente del administrador. Los asistentes pueden contestar, transferir, desviar o manejar de cualquier otro modo las llamadas que Cisco IPMA les redirija.

Cada asistente puede admitir como máximo cinco administradores.

Los asistentes pueden tener acceso a la mayoría de las funciones de Cisco IPMA desde sus equipos, mediante una aplicación llamada Assistant Console. Los asistentes pueden utilizar esta aplicación para:

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

Organización

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

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

Apartado	Descripción
Capítulo 1, “Introducción a Cisco IPMA Assistant Console”	Proporciona a los asistentes una completa descripción general de la aplicación Assistant Console.
Capítulo 2, “Uso de Assistant Console para manejar llamadas”	Ofrece a los asistentes instrucciones basadas en tareas para utilizar Assistant Console para manejar y controlar llamadas y funciones correspondientes a un número de administradores que oscila entre uno y cinco.
Capítulo 3, “Para asistentes: Uso de Cisco IPMA en su teléfono”	Describe el uso de los timbres distintivos, las teclas programadas y la función de intercomunicación en el teléfono IP de Cisco del asistente.
Capítulo 4, “Para administradores: Uso de Cisco IPMA en su teléfono”	Describe el uso del menú de Cisco IPMA, las teclas programadas y la ventana de estado en el teléfono IP de Cisco del administrador para manejar llamadas y controlar así la actividad de llamadas de un asistente.
Capítulo 5, “Procedimiento para configurar las funciones del administrador”	Describe cómo pueden los administradores y asistentes personalizar las funciones del administrador mediante la ventana Configuración del administrador.

Uso de la ayuda en línea

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

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

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

**Nota**

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

Documentación relacionada

Para obtener más información, consulte los siguientes documentos:

- *Referencia rápida de Cisco IP Manager Assistant para administradores*: Esta tarjeta contiene instrucciones básicas para los administradores de Cisco IPMA y se puede solicitar por separado.
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series (Guía rápida de las series 7960 y 7940 del teléfono IP de Cisco)*: En este documento se incluye información básica sobre la instalación y las funciones y se incluye en la caja de cada teléfono.
- *Cisco IP Phone Models 7960 and 7940 Series User Guide (Guía del usuario de las series 7960 y 7940 del teléfono IP de Cisco)*: En esta guía se incluye información completa para el usuario y se puede solicitar por separado.
- *Quick Reference Cisco IP Phone 7960/7940 Series (Referencia rápida de las series 7960/7940 del teléfono IP de Cisco)*: Esta tarjeta contiene instrucciones básicas y se puede solicitar por separado.
- *Cisco IP Phone 7914 Expansion Module Quick Start Guide (Guía rápida de aproximación al módulo de expansión del teléfono IP de Cisco 7914)*: Esta guía contiene información sobre la instalación y las funciones y se incluye en la caja de cada módulo de expansión del teléfono IP de Cisco 7914.

Obtención de documentación

En estos apartados se explica cómo obtener documentación de Cisco Systems.

World Wide Web

Puede obtener acceso a la documentación de Cisco más actualizada en el World Wide Web en la siguiente dirección URL:

<http://www.cisco.com>

La documentación traducida se encuentra disponible en la siguiente dirección URL:

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

CD-ROM de documentación

La documentación de Cisco y otros documentos adicionales se encuentran disponibles en el paquete del CD-ROM de documentación de Cisco que se distribuye con el producto. El CD-ROM de documentación se actualiza todos los meses y suele estar más actualizado que la documentación impresa. El paquete del CD-ROM se puede adquirir como una sola unidad o mediante una suscripción anual.

Solicitud de documentación

La documentación de Cisco se puede adquirir de los siguientes modos:

- Los usuarios registrados en Cisco.com (clientes directos de Cisco) pueden solicitar documentación sobre los productos de Cisco en el mercado de productos de la red (Networking Products MarketPlace):

http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl

- Los usuarios registrados de Cisco.com pueden solicitar el CD-ROM de documentación a través del almacén de suscripciones en línea, en la dirección:

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

- Los usuarios no registrados en Cisco.com pueden solicitar documentación a través de un representante local. Para ello, deberán llamar a la sede central corporativa de Cisco (California, EE.UU.) al número +1 408 526-7208 o al número +1 800 553-NETS (6387), si la llamada se realiza desde cualquier otro punto de Estados Unidos.

Comentarios sobre la documentación

Si desea enviar comentarios a Cisco.com, diríjase a la página principal de la documentación de Cisco y haga clic en las opciones **Fax** o **E-mail** de la sección “Leave Feedback” (Proporcionar información) que aparece al final de la página.

También puede enviar los comentarios por correo electrónico a la dirección bug-doc@cisco.com.

Para enviar comentarios por correo postal, utilice la tarjeta de respuesta que se encuentra detrás de la portada del documento o escriba a la siguiente dirección:

Cisco Systems
Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883, EE.UU.

Obtención de asistencia técnica

Cisco proporciona la página Cisco.com como punto de partida para todo tipo de asistencia técnica. Tanto clientes como *partners* pueden obtener documentación, sugerencias para la solución de problemas y configuraciones de muestra de herramientas en línea a través del sitio Web del Centro de asistencia técnica (TAC) de Cisco. Los usuarios registrados de Cisco.com disponen de acceso libre a los recursos de soporte técnico del sitio Web del TAC de Cisco.

Cisco.com

Cisco.com es la base de un conjunto de servicios interactivos en red que proporciona acceso inmediato y libre a información, soluciones en red, servicios, programas y recursos de Cisco en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Cisco.com es una aplicación de Internet altamente integrada, así como una herramienta potente y fácil de utilizar, que pone a su disposición una gran variedad de funciones y servicios para ayudarle a:

- Racionalizar los procesos de empresa y mejorar la productividad
- Resolver problemas técnicos mediante el soporte técnico en línea
- Descargar y probar paquetes de software
- Solicitar materiales de aprendizaje y productos de Cisco
- Registrarse en programas de evaluación de habilidades, formación y cualificación en línea.

Si desea obtener información y servicios personalizados, regístrese en Cisco.com. Para ello, diríjase a la siguiente dirección URL:

<http://www.cisco.com>

Centro de asistencia técnica

El Centro de asistencia técnica (TAC) de Cisco se encuentra disponible para todos aquellos clientes que necesiten asistencia técnica con cualquier producto, tecnología o solución de Cisco. Podrá obtener ayuda de dos fuentes: el sitio Web del TAC de Cisco y el Centro avanzado del TAC de Cisco.

Las consultas dirigidas al TAC de Cisco se clasifican en función de su urgencia:

- Nivel de prioridad 4 (P4): Se requiere información o asistencia relacionada con las capacidades, la instalación o la configuración básica de productos de Cisco.
- Nivel de prioridad 3 (P3): El rendimiento de la red ha empeorado. La funcionalidad de la red ha disminuido de forma notable, aunque continúa la mayor parte de las operaciones de la empresa.
- Nivel de prioridad 2 (P2): La red de producción ha empeorado seriamente y ello ha afectado a aspectos importantes de las operaciones de la empresa. No se puede encontrar ninguna solución.
- Nivel de prioridad 1 (P1): La red de producción está inactiva y ello tendrá un gran impacto sobre las operaciones de la empresa si el servicio no se restablece rápidamente. No se puede encontrar ninguna solución.

Los recursos del TAC de Cisco que elija se basarán en la prioridad del problema y, cuando corresponda, en las condiciones de los contratos de servicios.

Sitio Web del TAC de Cisco

El sitio Web del TAC de Cisco permite solucionar sin ayuda los problemas de los niveles P3 y P4, lo que supone un ahorro de tiempo y dinero. El sitio proporciona acceso a herramientas en línea, bases de datos de soluciones y software las veinticuatro horas del día. Para obtener acceso al sitio Web del TAC de Cisco, diríjase a la siguiente dirección URL:

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

Todos los clientes, *partners* y distribuidores que dispongan de un contrato de servicios de Cisco válido disfrutarán de libre acceso a los recursos de asistencia técnica del sitio Web del TAC de Cisco. El sitio Web del TAC de Cisco requiere un ID de conexión y una contraseña de Cisco.com. En caso de que disponga de un contrato de servicios válido pero no tenga asignados un ID de conexión ni una contraseña, diríjase a la siguiente dirección URL para registrarse:

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

Si está registrado en Cisco.com y no consigue solucionar los problemas técnicos a través del sitio Web del TAC de Cisco, puede abrir un caso en línea mediante la herramienta del TAC destinada a tal efecto en la siguiente dirección URL:

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

Si dispone de acceso a Internet, se recomienda abrir los casos P3 y P4 a través del sitio Web del TAC de Cisco.

Centro avanzado del TAC de Cisco

El Centro Avanzado del TAC de Cisco se encarga de los problemas clasificados en los niveles de prioridad 1 ó 2. Estas clasificaciones se asignan cuando se produce un deterioro grave en la red que afecta considerablemente a las operaciones de la compañía. Al comunicar un problema P1 o P2 al Centro Avanzado del TAC, un ingeniero del TAC de Cisco abre un caso de forma automática.

Para obtener una lista con los números de llamada gratuita del TAC de Cisco para un país determinado, diríjase a la siguiente dirección URL:

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

Antes de llamar, póngase en contacto con el centro de operación de redes para determinar a qué nivel de servicios de asistencia técnica de Cisco tiene derecho su compañía; por ejemplo, SMARTnet, SMARTnet Onsite o Network Supported Accounts (NSA). Además, deberá tener disponible el número del contrato de servicios y el número de serie del producto.



Introducción a Cisco IPMA Assistant Console

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

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

La aplicación Assistant Console se puede utilizar para:

- Realizar, contestar, desviar, transferir, finalizar o poner en espera una llamada
- Agregar participantes a una llamada de conferencia
- Comunicarse con los administradores mediante una función de intercomunicación
- Controlar la actividad de llamadas del administrador
- Cambiar las funciones y la configuración del administrador
- Personalizar las herramientas de manejo de llamadas

Para obtener más información, consulte los siguientes temas:

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)

**Nota**

Cisco IPMA permite manejar las llamadas propias y las de un máximo de cinco administradores.

Introducción a la utilización de Assistant Console

En este capítulo se tratan los siguientes temas:

- [Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console, página 1-2](#)
- [Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console, página 1-4](#)
- [Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún administrador, página 1-4](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Procedimiento para trabajar en la consola mediante el mouse y el teclado, página 1-16](#)
- [Uso de Cisco IPMA por parte de los administradores, página 1-17](#)

Procedimiento para iniciar sesión en Assistant Console

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

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

**Nota**

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

Assistant Console se abre en el escritorio.

Ya está conectado y preparado para ayudar en el manejo de llamadas a los administradores, hasta que se desconecte o hasta el momento en que se produzca un cambio en el estado en línea, de conexión o de control de llamadas. Para obtener más información, consulte [“Uso de la barra de estado” en la página 1-14](#).

Sugerencias

- En el panel Mis administradores de la consola se muestran los administradores que estén a la espera de recibir ayuda. Si junto al nombre de un administrador hay dos flechas verdes, significa que ese administrador está conectado y espera ayuda. Si el nombre de un administrador aparece atenuado, significa que no espera ayuda alguna.
- Puede configurar la consola para que aparezca automáticamente en su escritorio cada vez que reciba una llamada entrante. Para activar esta función, elija **Editar > Preferencias** en el menú principal y, a continuación, active la casilla “Activar consola al recibir llamada”. El icono correspondiente se agregará a la barra de estado de la parte inferior de la pantalla de la consola. Este icono aparece más oscuro (presionado) cuando está activada esta función.
- Para controlar la configuración administrativa básica y avanzada, haga clic en el botón **Configuración** del cuadro de diálogo Iniciar sesión. El administrador del sistema puede solicitar que controle esta configuración para ayudar en la resolución de algún problema. No modifique esta configuración a menos que así se lo indique el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console, página 1-4](#)
- [Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún administrador, página 1-4](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso del panel Mis administradores, página 1-9](#)
- [Procedimiento para trabajar en la consola mediante el mouse y el teclado, página 1-16](#)

Procedimiento para cerrar la sesión de Assistant Console

Para cerrar la sesión de Assistant Console, haga clic en **Archivo > Cerrar sesión**, en la barra de menús de la parte superior de la consola.

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)

Procedimiento para explorar la consola sin ayudar a ningún administrador

Para practicar, puede acceder a Assistant Console sin estar disponible para los administradores.

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

Si deja de estar en línea mediante este procedimiento, Cisco IPMA enviará los administradores a los que estaba ayudando a otro asistente. Mientras esté fuera de línea, no recibirá llamadas para los administradores y el panel Mis administradores de la consola permanecerá inactivo.

Cuando vuelva a estar en línea, podrá ayudar de nuevo a los administradores. Cisco IPMA puede volver a asignarle los administradores a los que estaba ayudando antes de desconectarse. Esto depende de la disponibilidad de otros asistentes y de si se le ha nombrado el asistente por defecto de un administrador en concreto.

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



Sugerencia

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

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)

Procedimiento para desplazarse por la consola

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

- [Uso de la barra de menús, página 1-5](#)
- [Uso de los botones de control de llamada, página 1-6](#)
- [Uso del panel Mis llamadas, página 1-8](#)
- [Uso del panel Mis administradores, página 1-9](#)
- [Uso de marcaciones rápidas, página 1-12](#)
- [Uso del directorio, página 1-13](#)
- [Uso de la barra de estado, página 1-14](#)
- [Ajuste del diseño de la consola, página 1-15](#)
- [Visualización de la configuración administrativa, página 1-15](#)

Uso de la barra de menús

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

Puede utilizar la barra de menús para lo siguiente:

- **Archivo:** Trabajar en línea/fuera de línea, iniciar sesión/cerrar sesión y salir de la consola.
- **Editar:** Crear y editar marcaciones rápidas, personalizar las teclas de método abreviado, cambiar el objetivo del desvío inmediato, establecer las preferencias y obtener acceso a la configuración del administrador.
- **Ver:** Especificar el tamaño y color del texto y actualizar el diseño por defecto.
- **Llamada:** Marcar, contestar, colgar, poner en espera, transferir, desviar o agregar participantes a una llamada de conferencia.

- Administrador: Realizar una llamada de intercomunicación a un administrador, tener acceso a la ventana Configuración del administrador y activar/desactivar las funciones de un administrador.
- Ayuda: Tener acceso a la ayuda en línea.



Sugerencia

Cada comando del menú muestra las teclas de método abreviado que le corresponden.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Uso de los botones de control de llamada

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

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

Tabla 1-1 Botones de control de llamada

Botón de control de llamada	Función
Trabajar en línea/fuera de línea	Cambia el estado de conexión de en línea a fuera de línea y viceversa. Puede trabajar fuera de línea si desea desplazarse por la consola sin estar disponible para manejar llamadas de los administradores.
Marcar	Abre un teclado de marcación que se puede utilizar para realizar llamadas salientes.
Contestar	Le conecta con una llamada entrante.
Colgar	Finaliza la llamada activa.

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

Botón de control de llamada	Función
En espera/Reanudar	Pone una llamada en espera o la reanuda.
Trnsf.	Transfiere una llamada activa directamente al número que introduzca en una ventana emergente.
Transferencia con consulta	Funciona como el botón Trnsf., pero permite hablar con la persona a la que desee transferir la llamada.
Conferencia	Permite agregar participantes a una llamada de conferencia.
Desvío inmediato	Desvía inmediatamente una llamada conectada, en espera o que esté sonando al administrador al que se dirigía en principio la llamada, o a otro número de destino. Para especificar el objetivo del desvío inmediato, elija Editar > Desvío inmediato en la barra de menús.
TrnsfVM	Redirige una llamada que esté conectada o que esté sonando al sistema de buzón de voz del administrador.

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

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



Sugerencia

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

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Uso del panel Mis Llamadas

La aplicación Assistant Console muestra sus Llamadas y las de sus administradores en el panel Mis Llamadas. Estas son las llamadas que puede manejar mediante las herramientas de Assistant Console.

Cada llamada aparece junto a su línea telefónica asociada.

Cada línea telefónica aparece bajo uno de los siguientes encabezados:

- **Mis líneas:** Muestra todas las llamadas activas que haya realizado o recibido mediante su propia línea telefónica.
- **Líneas del administrador:** Muestra todas las llamadas activas que Cisco IPMA le haya redirigido en una línea proxy de administrador.

Cisco IPMA utiliza líneas proxy de administrador para enrutar las llamadas del administrador. Según el número de administradores que tenga asignados, verá de una a cinco líneas proxy en la sección “Líneas del administrador” del panel Mis llamadas.

Cada una de las líneas proxy de administrador contiene:

- Un número de extensión telefónica de proxy; no es el número de extensión del administrador propiamente dicho, sino que lo representa.
- El nombre del administrador.
- Información de la llamada activa. Las llamadas activas están representadas por:
 - Un icono animado que indica el estado de la llamada (sonando, conectada o en espera).
 - El ID de la persona que llama.
 - Un temporizador que indica la duración de la llamada.

Sugerencias

- Puede ver la extensión real del administrador en el panel Mis administradores de la aplicación Assistant Console. Cuando transfiera una llamada a un administrador, debe introducir una extensión real, no una extensión proxy.
- No puede aplicar las opciones Transferir al buzón de voz ni Desvío inmediato a las llamadas que realice o reciba en su propia línea telefónica. Estas funciones sólo son pertinentes para las llamadas que reciba en una línea proxy de administrador.

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Uso del panel Mis administradores

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

**Nota**

Si hay dos flechas verdes junto al nombre de un administrador en el panel Mis administradores, significa que ese administrador espera que maneje llamadas en su nombre. Si la fila completa de datos de un administrador aparece atenuada, significa que ese administrador no espera que maneje llamadas en su nombre.

En la [Tabla 1-2](#) se describe la información que aparece bajo cada uno de los encabezados de columna del panel Mis administradores.

Tabla 1-2 Información que se muestra en el panel “Mis administradores” de Assistant Console

Encabezado de columna de “Mis administradores”	Significado
Administrador	Muestra el nombre del administrador. Si hay dos flechas verdes junto al icono del administrador, significa que éste espera que maneje llamadas en su nombre.
Intercomunicación	Puede hacer clic en esta columna para realizar una llamada de intercomunicación.
DND	Si esta casilla está activada, significa que la función de no molestar (DND) está activada. Para alternar la activación y desactivación de la función de no molestar, haga clic en la celda DND. DND desactiva el timbre del teléfono del administrador; no redirige las llamadas.

Tabla 1-2 Información que se muestra en el panel “Mis administradores” de Assistant Console

Encabezado de columna de “Mis administradores”	Significado
DsvTod	Si esta casilla está activada, significa que la función Desviar todas (DsvTod) está activada. Para alternar la activación y desactivación de esta función, haga clic en la celda DsvTod. DsvTod redirige automáticamente todas las llamadas entrantes al asistente o a otro número de teléfono, según el objetivo de desvío que tenga el administrador.
Vigilancia asist.	Una marca de verificación indica que el administrador ha activado la función Vigilancia asist. Esta función permite al administrador ver el ID de la persona que llama y la duración de las llamadas que el asistente esté manejando en su nombre.
Filtro activo	Si esta casilla está activada, significa que hay un filtro de llamadas activo. Para alternar la activación y desactivación del filtro, haga clic en la celda del filtro. Los filtros pueden enrutar llamadas a usted o al administrador que corresponda, en función del ID de la persona que llama y el modo de filtrado.

Tabla 1-2 Información que se muestra en el panel “Mis administradores” de Assistant Console

Encabezado de columna de “Mis administradores”	Significado
Modo de filtrado	<p>Existen dos modos de filtrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusivo: Las llamadas cuyos números coincidan con los del filtro inclusivo se envían al <i>administrador</i>; el resto se redirige al asistente. • Exclusivo: Las llamadas cuyos números coincidan con los del filtro exclusivo se redirigen al <i>asistente</i>; el resto se envía al administrador. <p>Para configurar los filtros de un administrador, utilice la ventana Configuración del administrador. Haga clic con el botón secundario del mouse en la fila de un administrador, en el panel Mis administradores, y elija Configurar para que se abra esta ventana.</p> <p>Tenga en cuenta que, en la configuración inicial de filtrado por defecto, el filtro que está activado es el Inclusivo y todas las llamadas del administrador se envían al asistente.</p>
Detalles de llamada	<p>Los detalles de llamada son el número de línea del administrador, la duración de la llamada y el ID de la persona que llama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea: Número real de extensión de la línea principal del administrador. Un icono en forma de teléfono indica el estado de la línea. • Duración de la llamada: Duración en tiempo real de una llamada activa realizada o recibida por el administrador. El temporizador se inicia tan pronto como comienza la llamada, si es una llamada saliente, o se recibe, si es una llamada entrante. El temporizador se detiene cuando se abandona o transfiere la llamada. • ID de la persona que llama: Nombre, si está disponible, y número de la persona a la que ha llamado el administrador, o que ha llamado al administrador.



Sugerencia

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

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del administrador, página 5-1](#)

Uso de marcaciones rápidas

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

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

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

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

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

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

- Para llamar a una persona de la lista de marcación rápida, haga doble clic en el listado de marcación rápida de esa persona.

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



Sugerencia

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

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Uso del directorio

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

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

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

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

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

- Para realizar una llamada, haga doble clic en el nombre o número de teléfono de una persona.

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

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Uso de la barra de estado

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

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

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

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

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Ajuste del diseño de la consola

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

**Sugerencia**

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

Temas relacionados

- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Visualización de la configuración administrativa

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

**Nota**

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

Hay dos tipos de configuración:

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del administrador, página 5-1](#)

Procedimiento para trabajar en la consola mediante el mouse y el teclado

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

Puede:

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

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

- Hacer clic en el botón de control de llamada **Contest**.
- Hacer doble clic en la llamada, en el panel Mis llamadas

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

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



Sugerencia

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

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Uso de Cisco IPMA por parte de los administradores

Los asistentes utilizan las funciones de Cisco IPMA principalmente desde Assistant Console. Los administradores, en cambio, usan las funciones de Cisco IPMA desde sus teléfonos IP de Cisco.

Por ejemplo, el administrador Santos presiona la tecla programada DsvInm del teléfono para desviar al asistente una llamada que esté sonando. A continuación, el administrador Santos confirma que su asistente ha contestado la llamada desviada y controla la duración de ésta en la ventana de estado de Cisco IPMA, en la pantalla LCD del teléfono.

Para obtener información más detallada sobre el uso que hacen los administradores de las funciones de Cisco IPMA, consulte [“Para administradores: Uso de Cisco IPMA en su teléfono”](#).

**Sugerencia**

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

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del administrador, página 5-1](#)

Uso de la función de intercomunicación desde la consola

La función de intercomunicación permite hablar con un administrador mediante una línea de intercomunicación.

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

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

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Para asistentes: Uso de Cisco IPMA en su teléfono, página 3-1](#)

Uso de teclas de método abreviado

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

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

Visualización de los métodos abreviados

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

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

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

Personalización de las teclas de método abreviado

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

Uso de métodos abreviados

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

**Nota**

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

Temas relacionados

- [Introducción a la utilización de Assistant Console, página 1-2](#)
- [Procedimiento para desplazarse por la consola, página 1-5](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde la consola, página 1-18](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)



Uso de Assistant Console para manejar llamadas

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



Nota

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

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

- [Procedimiento para realizar una llamada, página 2-2](#)
- [Procedimiento para contestar una llamada, página 2-3](#)
- [Procedimiento para finalizar una llamada, página 2-3](#)
- [Procedimiento para poner una llamada en espera, página 2-4](#)
- [Procedimiento para transferir una llamada, página 2-5](#)
- [Procedimiento para configurar una conferencia, página 2-6](#)
- [Procedimiento para desviar una llamada a otro número, página 2-7](#)
- [Procedimiento para enviar una llamada al buzón de voz, página 2-9](#)

Procedimiento para realizar una llamada

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

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

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Procedimiento para contestar una llamada

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

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Procedimiento para finalizar una llamada

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Procedimiento para poner una llamada en espera

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Procedimiento para quitar el estado En espera de una llamada

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Procedimiento para transferir una llamada

Hay dos formas de transferir una llamada seleccionada a otro número:

- **Transferencia no visible:** Redirige inmediatamente la llamada sin permitirle hablar con el destinatario de la transferencia (la persona a la que va a transferir la llamada).
- **Transferencia con consulta:** Redirige la llamada después de permitirle hablar con el destinatario de la transferencia.



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

Transferencia no visible

Para realizar una transferencia no visible de una llamada seleccionada, elija una de las siguientes opciones:

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

Si no arrastra y coloca la llamada, aparecerá la ventana emergente Introducir número. Introduzca el número de teléfono del destinatario de la transferencia y haga clic en **Aceptar**.

Transferencia con consulta

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

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

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

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



Nota

No podrá realizar una transferencia con consulta mediante el método de arrastrar y colocar. Este método da como resultado una transferencia no visible.

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Procedimiento para configurar una conferencia

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

- Haga clic en el botón de control de llamada **Conferencia**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la llamada y seleccione **Conferencia** en el menú emergente.

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

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Para asistentes: Uso de Cisco IPMA en su teléfono, página 3-1](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)

Procedimiento para desviar una llamada a otro número

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

El destino inicial por defecto es el administrador a quien iba dirigida originalmente la llamada. No obstante, podrá configurar el destino mediante el uso de cualquier número de teléfono o extensión válidos.

Para obtener más información, consulte los siguientes apartados:

- [Uso del desvío inmediato, página 2-8](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato, página 2-8](#)

Uso del desvío inmediato

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

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

Sugerencias

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

Temas relacionados

- [Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato, página 2-8](#)

Procedimiento para configurar el destino de desvío inmediato

Su destino de desvío inmediato es el administrador para el que iba dirigida la llamada originalmente o bien otro número del directorio.

El destino definido por defecto es el administrador.

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

Haga clic en Administrador o en Número de directorio para alternar entre estos destinos. Si selecciona Número de directorio, introduzca una extensión de oficina o número de teléfono. Introduzca el número tal y como si lo estuviera marcando desde el teléfono de su oficina.

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

Sugerencias

- Puede configurar tanto su propio destino de desvío inmediato como el del administrador. Sin embargo, el destino de desvío del administrador será distinto del suyo. Para obtener instrucciones, consulte el apartado [“Procedimiento para configurar las funciones del administrador” en la página 5-1](#).
- Puede desviar una llamada mediante el teléfono IP de Cisco. Conteste la llamada y, a continuación, presione la tecla programada **DsvInm** en el teléfono IP de Cisco con el fin de transferir la llamada a su destino de desvío inmediato.

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)
- [Uso del desvío inmediato, página 2-8](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Procedimiento para configurar las funciones del administrador, página 5-1](#)

Procedimiento para enviar una llamada al buzón de voz

Puede transferir inmediatamente una llamada que esté sonando o una llamada conectada que esté manejando en nombre de un administrador al buzón de voz de éste.

Para enviar una llamada seleccionada al buzón de voz, elija una de las siguientes opciones:

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

Sugerencias

- También puede realizar esta tarea desde el teléfono IP de Cisco. Conteste la llamada y, a continuación, presione la tecla programada **TrnsfVM** en el teléfono IP de Cisco para transferir la llamada del administrador a su sistema de buzón de voz.
- Esta función no se puede utilizar en las llamadas que haya realizado o recibido en una de sus propias líneas de teléfono en lugar de en una línea proxy de administrador.

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de teclas de método abreviado, página 1-19](#)
- [Uso de Assistant Console para manejar llamadas, página 2-1](#)
- [Para asistentes: Uso de Cisco IPMA en su teléfono, página 3-1](#)



Para asistentes: Uso de Cisco IPMA en su teléfono

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

Consulte los siguientes temas:

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

Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono

Consulte la [Tabla 3-1](#) para obtener más detalles acerca de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono.

Tabla 3-1 Teclas programadas de Cisco IPMA en el teléfono del asistente

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Personalización de la función Timbre distintivo, página 3-2](#)
- [Uso de la función de intercomunicación desde su teléfono, página 3-3](#)

Personalización de la función Timbre distintivo

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

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

Procedimiento

-
- Paso 1** Presione el botón **Configuración** en el teléfono IP de Cisco.
- Paso 2** En el menú Configuración, utilice el botón de **navegación** para seleccionar el **tipo de timbre** (o presione **2** en el teclado del teléfono).
- En la pantalla LCD del teléfono aparecerán todas las líneas del teléfono, junto con el tipo de timbre seleccionado. En principio, todas las líneas utilizan el tipo de timbre por defecto.
- Paso 3** Para cambiar el tipo de timbre de una línea, utilice el botón de **navegación** para seleccionar la línea y, a continuación, presione la tecla programada **Selec**.

**Nota**

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

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

Temas relacionados

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

Uso de la función de intercomunicación desde su teléfono

La función de intercomunicación permite hablar con un administrador mediante una línea de intercomunicación.

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

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

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

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

Temas relacionados

- [Introducción a Cisco IPMA Assistant Console, página 1-1](#)
- [Uso de las teclas programadas de Cisco IPMA en su teléfono, página 3-1](#)
- [Personalización de la función Timbre distintivo, página 3-2](#)



Para administradores: Uso de Cisco IPMA en su teléfono

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) ofrece las siguientes funciones para los administradores:

- **Enrutamiento de llamadas:** Redirige de forma selectiva las llamadas entrantes a su teléfono o al de su asistente según la lista de filtros personalizada.
- **Funciones de control y manejo de llamadas adicionales en el teléfono IP de Cisco:** Proporciona nuevas teclas programadas y una ventana de estado en la pantalla LCD del teléfono y permite el acceso a un menú de Cisco IPMA desde el botón de servicios del teléfono.
- **Capacidad de intercomunicación:** Permite al asistente realizar y recibir llamadas de intercomunicación.
- **Configuración de funciones basada en Web:** Permite personalizar algunas funciones de administrador, tales como el destino de Desviar todas (DsvTod), mediante la ventana Configuración del administrador. Como alternativa, su asistente puede configurar estas funciones en su nombre desde la consola del asistente.

Consulte los siguientes apartados para obtener más información:

- [Introducción \(para administradores\), página 4-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 4-7](#)
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas, página 4-10](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente, página 4-13](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 4-14](#)

Introducción (para administradores)

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

- [Comprensión de la selección de asistente, página 4-2](#)
- [Uso de la ventana de estado, página 4-3](#)
- [Uso del menú de Cisco IPMA en el teléfono, página 4-6](#)

Comprensión de la selección de asistente

Como administrador, siempre estará conectado con la función de Cisco IPMA.

Para manejar las llamadas, el asistente deberá iniciar sesión en la aplicación Cisco IPMA Assistant Console y permanecer en línea. Si el asistente activo cierra la sesión o se desconecta, Cisco IPMA intentará asignarle otro asistente.

Identificación del asistente activo

El asistente *activo* es la persona que está manejando las llamadas en su nombre.

Si dispone de varios asistentes, es posible que desee identificar el asistente que está activo actualmente. Para hacerlo, pulse el botón **Servicios** del teléfono y seleccione el servicio de Cisco IPMA. El elemento 3 identifica el asistente activo.

Asignación del asistente por defecto

Siempre que sea posible, Cisco IPMA asignará al asistente *por defecto* para que sea el activo. Si el asistente por defecto no está disponible (fuera de línea o desconectado), Cisco IPMA designará otro asistente hasta que el asistente por defecto inicie sesión o restablezca su disponibilidad de conexión.

Tanto usted como su asistente pueden elegir el asistente por defecto en la ventana Configuración del administrador. Para obtener más información, consulte el apartado [“Procedimiento para configurar las funciones del administrador” en la página 5-1](#).

Cambio de asistente

Si dispone de varios asistentes y hay más de uno conectado y en línea, podrá anular la selección automática y seleccionar manualmente el asistente activo.

Seleccione el elemento **3** del menú de Cisco IPMA en el teléfono para ver una lista de los asistentes disponibles. Si se encuentran disponibles varios asistentes, seleccione otro asistente para que sea el asistente activo. Salga del menú cuando haya terminado.

Cuando los asistentes no están disponibles

Si no hay ningún asistente disponible, el icono de asistente (icono situado más a la izquierda) de la ventana de estado de Cisco IPMA del teléfono aparecerá tachado. El servicio de manejo de llamadas se reanudará tan pronto como uno de los asistentes inicie sesión.

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\), página 4-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 4-7](#)
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas, página 4-10](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente, página 4-13](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 4-14](#)

Uso de la ventana de estado

Para administradores

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

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

- Área de vigilancia del asistente: La parte superior de la ventana de estado muestra el ID de la persona que llama y el tiempo transcurrido en una llamada que un asistente esté manejando en su nombre. Consulte la [Tabla 4-1](#) para obtener información más detallada.
- Área de funciones y asistente: La parte de mayor tamaño de la ventana de estado muestra iconos que indican la presencia de un asistente activo y el estado activado o desactivado de sus funciones. Consulte la [Tabla 4-2](#) para obtener información más detallada.

Tabla 4-1 Mensajes de vigilancia del asistente en la ventana de estado de Cisco IPMA

Mensaje	Significado
“Vigilancia asist. - ON”	La vigilancia del asistente está activada, pero no hay llamadas entrantes o conectadas redirigidas al asistente en este momento.
“Llamada desde” seguido por el ID de la persona que llama	Se ha redirigido una llamada entrante al asistente y está sonando en el teléfono del asistente en este momento. Ahora puede interceptar la llamada.
ID de la persona que llama y un temporizador	El asistente ha contestado la llamada entrante. El temporizador se pone en marcha cuando el asistente contesta (o maneja de cualquier otro modo) la llamada.
“Vigilancia asist. - OFF”	La vigilancia del asistente está desactivada. Para activarla, presione la tecla programada SetWtch .

Tabla 4-2 Iconos de funciones y de asistente en la ventana de estado de Cisco IPMA

Función	Icono asociado	Notas
Disponibilidad del asistente	El icono del asistente tiene forma de persona y se encuentra en la parte izquierda de la ventana de estado. Este icono indica si un asistente está preparado o no para manejar llamadas en su nombre. Si el icono presenta una línea a lo largo, significa que ninguno de los asistentes está disponible. Si el icono no presenta una línea a lo largo, significa que hay un asistente activo que está preparado para aceptar llamadas.	Para identificar el asistente activo, pulse el botón Servicios del teléfono IP de Cisco y, a continuación, seleccione el servicio de Cisco IPMA.
Filtración de llamadas	Un círculo con relleno de malla indica que la filtración está <i>activada</i> ; un círculo sin relleno indica que la filtración está <i>desactivada</i> .	Para activar y desactivar el filtro, seleccione Filtro en el menú de Cisco IPMA. Puede configurar la filtración de llamadas, aunque también puede hacerlo el asistente.

Tabla 4-2 Iconos de funciones y de asistente en la ventana de estado de Cisco IPMA (continuación)

Función	Icono asociado	Notas
No molestar	Una campana indica que la función está <i>desactivada</i> (el timbre está activado); una campana tachada indica que la función está <i>activada</i> (el timbre está desactivado).	Para activar y desactivar la función No molestar, presione la tecla programada DND .
Desviar todas	Una flecha desviada por una barrera indica que la función está <i>activada</i> (las llamadas a su teléfono se redirigen a otro teléfono); una flecha recta indica que la función está <i>desactivada</i> (las llamadas se dirigen a su teléfono).	Para activar y desactivar la función Desviar todas, presione la tecla programada DsvTod . El destino inicial por defecto de esta función es el asistente que haya seleccionado. Puede cambiar el destino desde la página Web Configuración del administrador.

Sugerencias

- La ventana de estado no estará visible cuando utilice el teléfono para realizar o recibir llamadas.
- Presione la tecla programada **SetWtch** para activar y desactivar la opción Vigilancia asist.

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\), página 4-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 4-7](#)
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas, página 4-10](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente, página 4-13](#)
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono, página 4-14](#)

Uso del menú de Cisco IPMA en el teléfono

Para administradores

Para abrir el menú de Cisco IPMA en el teléfono, pulse el botón **Servicios** y seleccione el servicio de Cisco IPMA. En la [Tabla 4-3](#) se describen los elementos del menú de Cisco IPMA y las tareas asociadas.

Tabla 4-3 Elementos del menú de Cisco IPMA y tareas asociadas

Elemento de menú de Cisco IPMA		Función
1	Filtro	Activa y desactiva la filtración de llamadas.
2	Modo de filtrado	Alterna entre filtros inclusivos y exclusivos.
3	Asistente	Muestra el asistente activo y otros asistentes disponibles.

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\)](#), página 4-2
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas](#), página 4-7
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas](#), página 4-10
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente](#), página 4-13
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono](#), página 4-14

Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas

Para administradores

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

En este apartado se tratan los siguientes temas:

- [Procedimiento para interceptar una llamada que esté sonando en el teléfono del asistente, página 4-7](#)
- [Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número, página 4-8](#)
- [Procedimiento para desviar todas las llamadas a otro número, página 4-9](#)
- [Procedimiento para transferir una llamada al buzón de voz, página 4-10](#)

Procedimiento para interceptar una llamada que esté sonando en el teléfono del asistente

Para administradores

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

Para interceptar correctamente la llamada, deberá presionar la tecla programada **Intrcpt** antes de que el asistente conteste la llamada. No es posible interceptar llamadas que ya estén conectadas.



Sugerencia

Cuando esté sonando una llamada para el administrador en el teléfono del asistente, se podrá ver el texto “Llamada desde” y el ID de la persona que llama en la parte Vigilancia asist. de la ventana de estado del teléfono.

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\)](#), página 4-2
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas](#), página 4-7
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas](#), página 4-10
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente](#), página 4-13
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono](#), página 4-14

Procedimiento para desviar inmediatamente una llamada entrante a otro número

Para administradores

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

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

Sugerencias

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

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\)](#), página 4-2
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas](#), página 4-7
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas](#), página 4-10

- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente, página 4-13](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un administrador, página 5-5](#)

Procedimiento para desviar todas las llamadas a otro número

Para administradores

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

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

Por defecto, el destino de DsvTod será el asistente que haya seleccionado. No obstante, tanto el administrador como su asistente podrán sustituir cualquier número de teléfono para que se convierta en el destino del desvío.

Sugerencias

- Un icono en la ventana de estado de Cisco IPMA indica si la función DsvTod está activada o desactivada. Una flecha desviada indica que la función está activada; una flecha recta indica que la función está desactivada.
- DsvTod se aplica a su línea principal; no puede redirigir las llamadas entrantes que reciba en una línea secundaria o en una línea de intercomunicación.
- Las funciones DsvTod y Desvío inmediato (DsvInm) comparten el mismo destino de desvío. El administrador o el asistente pueden cambiar este destino desde la ventana Configuración del administrador.
- Si tiene activada la filtración de llamadas y también DsvTod, Cisco IPMA aplicará en primer lugar la *filtración de llamadas* a las llamadas entrantes. La filtración de llamadas dirigirá la llamada a su teléfono o al del asistente (según la configuración del filtro). A continuación, Cisco IPMA aplicará DsvTod a aquellas llamadas que se hayan dirigido a su teléfono debido a la filtración. La función DsvTod redirige estas llamadas al destino de DsvTod.

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\)](#), página 4-2
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas](#), página 4-7
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas](#), página 4-10
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente](#), página 4-13
- [Procedimiento para configurar las funciones del administrador](#), página 5-1

Procedimiento para transferir una llamada al buzón de voz

Para administradores

Presione la tecla programada **TrnsfVM** para enviar inmediatamente desde el teléfono al buzón de voz una llamada que esté sonando o que esté conectada.

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\)](#), página 4-2
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas](#), página 4-7
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas](#), página 4-10
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente](#), página 4-13
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono](#), página 4-14

Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas

Para administradores

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

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

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



Nota

La configuración inicial por defecto presenta la filtración de llamadas inclusiva activada y las listas de filtros vacías, por lo que todas las llamadas entrantes se redirigirán al asistente. Para personalizar la filtración, consulte el apartado [“Procedimiento para crear listas de filtros para un administrador”](#) en la [página 5-6](#).

Tabla 4-4 Configuración de la filtración de llamadas

Configuración	Destino	Dónde se encuentra	Notas
Modo de filtrado	<p>Utilice la configuración del modo de filtrado para alternar entre las listas de filtros <i>inclusivos</i> y <i>exclusivos</i>.</p> <p>Filtración inclusiva: En este modo, Cisco IPMA enviará las llamadas entrantes que coincidan con los números de la lista de filtros inclusivos al <i>administrador</i>; el resto se redirigen al asistente.</p> <p>Filtración exclusiva: En este modo, Cisco IPMA redirigirá las llamadas entrantes que coincidan con los números de la lista de filtros exclusivos al <i>asistente</i>; el resto se las enviarán a su teléfono.</p>	<p>Alterne entre listas de filtros inclusivos y exclusivos desde el menú de Cisco IPMA en la pantalla LCD del teléfono.</p>	<p>Inicialmente, el filtro inclusivo estará activado por defecto.</p> <p>Los asistentes pueden controlar el modo de filtrado en su nombre desde la consola del asistente.</p>

Tabla 4-4 Configuración de la filtración de llamadas (continuación)

Configuración	Destino	Dónde se encuentra	Notas
Listas de filtros	Las listas de filtros se componen de uno o más números de teléfono (parciales o completos). Cuando recibe una llamada nueva y la filtración está activada, Cisco IPMA compara el ID de la persona que llama con los números que se encuentran en la lista activa. Dependiendo de la coincidencia de los números y de la lista de filtros que esté activa (inclusivos o exclusivos), Cisco IPMA enrutará la llamada a su teléfono o al de su asistente.	Cree listas de filtros desde la ventana Configuración del administrador. Elija la ficha Filtro exclusivo o inclusivo.	El asistente podrá configurar listas de filtros en su nombre. Inicialmente, las listas de filtros están vacías por defecto.
Estado activado/desactivado del filtro	La configuración activado/desactivado del filtro activa o desactiva la filtración de llamadas. Cuando la función esté activada, todas las llamadas entrantes serán interceptadas y redirigidas en función de la configuración del filtro.	Active y desactive la filtración desde el menú de Cisco IPMA de la pantalla LCD del teléfono. Pulse el botón Servicios , seleccione el servicio de Cisco IPMA y, a continuación, seleccione Filtro .	La configuración por defecto inicial presenta el filtro activado.

Sugerencias

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

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\)](#), página 4-2
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas](#), página 4-7
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente](#), página 4-13
- [Procedimiento para configurar las funciones del administrador](#), página 5-1

Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente

Para administradores

La función Intercomunicación le permite hablar con su asistente mediante una línea de intercomunicación.

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

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

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

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

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\)](#), página 4-2
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas](#), página 4-7
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas](#), página 4-10
- [Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono](#), página 4-14

Procedimiento para silenciar el timbre del teléfono

Para administradores

Presione la tecla programada **DND** para activar o desactivar la función No molestar. Cuando la función esté activada, el timbre estará desactivado en el teléfono IP de Cisco. DND desactiva el timbre de todas las líneas del teléfono, incluidas las líneas de intercomunicación.

La configuración inicial por defecto presenta la función desactivada.

Sugerencias

- Esta función no afecta a la filtración de llamadas.
- Un icono en la ventana de estado de Cisco IPMA indica si la función No molestar está activada o desactivada. Un icono de campana indica que la función DND está desactivada y que el timbre funciona con normalidad. Una campana tachada indica que la función está activada y que el timbre está silenciado.

Temas relacionados

- [Introducción \(para administradores\), página 4-2](#)
- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 4-7](#)
- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas, página 4-10](#)
- [Uso de la función Intercomunicación para hablar con un asistente, página 4-13](#)



Procedimiento para configurar las funciones del administrador

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

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

Para obtener más información, consulte los siguientes temas:

- [Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador, página 5-2](#)
- [Procedimiento para asignar un asistente por defecto a un administrador, página 5-4](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un administrador, página 5-5](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un administrador, página 5-6](#)

Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador

Consulte uno de los siguientes temas:

- [Para administradores: Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador, página 5-2](#)
- [Para asistentes: Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador, página 5-3](#)

Para administradores: Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador

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

Procedimiento

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

Temas relacionados

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

Para asistentes: Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador

Los asistentes pueden tener acceso a la ventana Configuración del administrador desde Assistant Console.

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

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

Temas relacionados

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

Procedimiento para asignar un asistente por defecto a un administrador

Puede identificar uno de los asistentes configurados de un administrador como asistente *por defecto*.

Siempre que sea posible, Cisco IPMA asignará el asistente por defecto como asistente activo del administrador. Si el asistente por defecto no está conectado, Cisco IPMA asignará otro asistente (si hay alguno disponible) como asistente activo. Una vez que el asistente por defecto esté conectado, Cisco IPMA cambiará los asistentes de forma que el asistente por defecto esté activo y maneje las llamadas.

Procedimiento

- Paso 1** Desde la ventana Configuración del administrador, haga clic en la ficha **Asistente por defecto** (si es necesario) para que aparezca la ventana Selección del asistente por defecto.
- Paso 2** Seleccione el asistente adecuado en el menú desplegable de asistentes.
- Paso 3** Guarde los cambios.
-

Temas relacionados

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

Procedimiento para configurar el destino de desvío para un administrador

El administrador puede utilizar las funciones Desviar todas (DsvTod) y Desvío inmediato (DsvInm) para enviar llamadas al asistente o bien a otro número de teléfono (conocido como *destino*). Las funciones DsvTod y DsvInm comparten el mismo destino de desvío.

Inicialmente, el destino del desvío es, por defecto, el asistente activo del administrador. Los administradores y los asistentes pueden utilizar el siguiente procedimiento para cambiar este destino.

Procedimiento

- Paso 1** Desde la ventana Configuración del administrador, haga clic en la ficha **Desviar** para que aparezca la ventana Configuración del desvío.
- Paso 2** Seleccione **Número de directorio** o **Asistente**.
Si ha seleccionado Número de directorio, introduzca un número de teléfono válido. Introduzca el número tal y como si lo estuviera marcando desde el teléfono de su oficina.
- Paso 3** Guarde los cambios.
-

Temas relacionados

- [Procedimiento para interceptar, desviar y transferir llamadas, página 4-7](#)
- [Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador, página 5-2](#)
- [Procedimiento para asignar un asistente por defecto a un administrador, página 5-4](#)
- [Procedimiento para crear listas de filtros para un administrador, página 5-6](#)

Procedimiento para crear listas de filtros para un administrador

Las listas de filtros permiten a los administradores y a los asistentes personalizar la función de filtración de llamadas del administrador.

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

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

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

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

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



Nota

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

Las listas de filtros pueden incluir los siguientes comodines:

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

- *: Utilice * para reemplazar *varios* dígitos al principio o al final del filtro. Por ejemplo, “5*” representa números de teléfono de cualquier longitud que comienzan por 5.

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



Sugerencia

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

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

Los administradores y los asistentes pueden utilizar el siguiente procedimiento para crear listas de filtros.

Procedimiento

Paso 1 Desde la ventana Configuración del administrador, haga clic en la ficha **Inclusivo** o en la ficha **Exclusivo** para que aparezca la ventana de configuración adecuada.

Paso 2 Introduzca un número de teléfono completo o parcial en el campo **Filtro**. Si necesita ayuda, haga clic en el vínculo **Más info.** para ver ejemplos de filtros.

Paso 3 Es posible agregar, reemplazar o eliminar filtros:

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

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

El filtro eliminado desaparecerá de la lista de filtros.

Paso 4 Guarde los cambios.

Sugerencias

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

Temas relacionados

- [Redirección de llamadas mediante filtración de llamadas, página 4-10](#)
- [Procedimiento para tener acceso a Configuración del administrador, página 5-2](#)
- [Procedimiento para asignar un asistente por defecto a un administrador, página 5-4](#)
- [Procedimiento para configurar el destino de desvío para un administrador, página 5-5](#)



A

administradores

- configuración de funciones [5-1](#)
- controlar [1-9](#)
- estado de funciones [1-9](#)
- estado en línea [1-9](#)

asistente por defecto

- asignar [5-4](#)

asistentes

- elección (administradores) [4-2](#)
- identificación (administradores) [4-2](#)
- líneas telefónicas [1-8](#)
- personalizar timbre del teléfono [3-2](#)
- por defecto [5-4](#)

Assistant Console

- botones de control de llamada [1-6](#)
- cerrar sesión [1-4](#)
- definición [1-1](#)
- identificar partes [1-5](#)
- iniciar [1-2](#)
- iniciar sesión [1-2](#)
- manejo de llamadas [2-1](#)
- menú [1-5](#)

- obtener acceso sin ayudar a ningún administrador [1-4](#)

- personalizar diseño [1-15](#)

- teclas de método abreviado [1-19](#)

- trabajar con mouse y teclado [1-16](#)

- usar intercomunicación [1-18](#)

- ayuda en línea, uso [ix](#)

B

barra de estado

- usar [1-14](#)

barra de menús

- en Assistant Console [1-5](#)

botones

- identificar [1-6](#)

botones de control de llamada

- definición [1-6](#)

buzón de voz

- enviar llamadas (administradores) [4-10](#)
- enviar llamadas (asistentes) [2-9, 3-1](#)

C

- cerrar sesión, asistentes [1-4](#)

Cisco IPMA, definición [1-1](#)
 Colgar, botón [2-3](#)
 colgar llamadas [2-3](#)
 comodines
 en listas de filtros [5-6](#)
 conferencias, realizar [2-6](#)
 configuración
 administrativa [1-15](#)
 Configuración del administrador, ventana
 usar [5-1](#)
 consola
 marcar [2-2](#)
 Cont., botón [2-4](#)
 Contestar, botón [2-3](#)
 contestar llamadas [2-3](#)

D

destino del desvío, configuración
 administradores [5-5](#)
 asistentes [2-7](#)
 desviar de todas las llamadas [4-9](#)
 desviar llamadas
 administradores [4-8](#)
 asistentes [2-7, 3-1](#)
 Desviar todas
 con filtración de llamadas [5-8](#)
 Desvío inmediato, botón
 configuración [2-7](#)

Desvío inmediato, botón (asistentes)
 usar [2-7](#)
 directorio
 usar [1-13](#)
 Directorio, panel [1-13](#)
 documentación
 organización [ix](#)
 para el teléfono IP de Cisco [x](#)
 DsvTod, tecla programada
 destino del administrador [5-5](#)
 usar [4-9](#)

E

estado conectado
 cambiar [1-4](#)
 controlar [1-14](#)
 estado de control de llamada
 controlar [1-14](#)
 estado fuera de línea
 controlar [1-14](#)

F

filtración de llamadas
 con Desviar todas [5-8](#)
 descripción [4-10](#)
 listas [5-6](#)
 modos [5-6](#)

filtrar

- descripción [4-10](#)

- listas [5-6](#)

filtro exclusivo

- definición [4-10](#)

filtro inclusivo

- definición [4-10](#)

finalizar llamadas [2-3](#)Fuera de línea, botón [1-4](#)función de primer plano [1-14](#)función No molestar [4-14](#)

iconos del teléfono

- de configuración de funciones (administradores) [4-4](#)

- Desviar todas (administradores) [4-9](#)

- filtración (administradores) [4-12](#)

- No molestar (administradores) [4-14](#)

IMM DIV, botón

- usar [2-7](#)

ImmDiv, tecla programada

- administradores [4-8](#)

- asistentes [3-1](#)

- destino del administrador [5-5](#)

iniciar sesión, asistentes [1-2](#)interceptar una llamada [4-7](#)

intercomunicación

- usar desde Assistant Console [1-18](#)

- usar en el teléfono (administradores) [4-13](#)

- usar en el teléfono (asistentes) [3-3](#)

L

líneas de administrador

- en panel Mis administradores [1-9](#)

- en panel Mis llamadas [1-8](#)

líneas proxy, definición [1-8](#)líneas proxy de administrador [1-8](#)

listas de filtros exclusivos

- crear [5-6](#)

listas de filtros inclusivos

- crear [5-6](#)

llamadas

- apariencia [1-8](#)

M

manejar llamadas

- con botones de control de llamada [1-6](#)

- desde Assistant Console [2-1](#)

- desde el teléfono del administrador [4-7](#)

- desde el teléfono del asistente [3-1](#)

marcaciones rápidas [1-12](#)marcar números [2-2](#)

menú de Cisco IPMA

- uso (administradores) [4-6](#)

Mis administradores, panel [1-9](#)

Mis llamadas, panel [1-8](#)
 mouse
 trabajar en Assistant Console [1-16](#)

R

realizar llamadas [2-2](#)
 reanudar [2-4](#)
 retención de llamadas
 colocar llamadas en espera [2-4](#)
 eliminar el estado en espera de las
 llamadas [2-4](#)
 retener llamadas [2-4](#)
 Retener, botón [2-4](#)

S

selección de asistente
 comprensión [4-2](#)
 servidor
 conexión [1-14](#)
 configuración [1-15](#)

T

teclado, trabajar en la consola [1-16](#)
 tecla programada DND [4-14](#)
 tecla programada Intcpt, administradores [4-7](#)
 teclas de método abreviado [1-19](#)
 teclas programadas

 administradores [4-7](#)
 asistentes [3-1](#)
 teléfono IP de Cisco
 administradores [4-1](#)
 asistentes [3-1](#)
 menú de Cisco IPMA (administradores) [4-6](#)
 teclas programadas (asistentes) [3-1](#)
 teclas programadas en (administradores) [4-7](#)
 ventana de estado (administradores) [4-3](#)
 teléfono silenciado [4-14](#)
 timbre distintivo [3-2](#)
 Transferencia, botón [2-5](#)
 Transferencia con consulta, botón [2-5](#)
 transferencia no visible [2-5](#)
 realizar [2-5](#)
 Transferir al buzón de voz, botón [2-9](#)
 transferir llamadas [2-5](#)
 TrnsfVM, botón [2-9](#)
 TrnsfVM, tecla programada
 administradores [4-10](#)
 asistentes [3-1](#)

V

ventana de estado
 administradores [4-3](#)
 Vigilancia del asistente
 administradores [4-3](#)
 uso de la tecla programada Intcpt con [4-7](#)