



Guía del usuario de la herramienta Web Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules (versión 11.x)

Primera publicación: 2015-06-01

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2020 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.



CONTENIDO

CAPÍTULO 1

Herramienta Web Personal Call Transfer Rules 1

- Acerca de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules 1
- Acceso a la herramienta Web Personal Call Transfer Rules 2
- Acceso a la ayuda de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules 2

CAPÍTULO 2

Gestión de los grupos de llamantes 5

- Acerca de los grupos de llamantes 5
- Creación de grupos de llamantes 6
- Añadición de llamantes a grupos de llamantes 6
- Eliminación de llamantes de grupos de llamantes 7
- Cambio de los nombres de los grupos de llamantes 7
- Eliminación de grupos de llamantes 8

CAPÍTULO 3

Gestión de los destinos y los grupos de destino 9

- Acerca de los destinos 9
- Creación de destinos personales 10
- Cambio de destinos personales 11
- Eliminación de destinos personales 11
- Cambio de la configuración de los Núm. de tonos a esperar para los destinos telefónicos 12
- Cambio de la configuración de detección de bucle para los destinos 12
- Acerca de los grupos de destino 13
- Creación de grupos de destino 13
- Cambio de grupos de destino 14
- Eliminación de destinos de los grupos de destino 14
- Eliminación de grupos de destino 15

CAPÍTULO 4	Gestión de conjuntos de reglas y reglas	17
	Acerca de los conjuntos de reglas y las reglas	17
	Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas	18
	Creación de conjuntos de reglas	19
	Adición de reglas a conjuntos de reglas	19
	Cambio de reglas	22
	Reordenación de reglas en conjuntos de reglas	22
	Prueba de conjuntos de reglas	23
	Eliminación de conjuntos de reglas	24
	Activación y desactivación de los conjuntos de reglas	25
	Configuración de reglas básicas de transferencia para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas	26

CAPÍTULO 5	Cambio de las preferencias	27
	Cambio de las preferencias de procesamiento de reglas	27
	Cambio de las preferencias de puesta en espera y filtrado de llamadas	28



CAPÍTULO 1

Herramienta Web Personal Call Transfer Rules

- [Acerca de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en la página 1](#)
- [Acceso a la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en la página 2](#)
- [Acceso a la ayuda de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en la página 2](#)

Acerca de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules

Cisco Unity Connection puede transferir y filtrar sus llamadas entrantes según las reglas configuradas en la herramienta Web Personal Call Transfer Rules.

Connection utiliza una regla personal de transferencia de llamadas para transferirle llamadas privadas según la identidad del llamante, la hora del día y su agenda de reuniones, o para transferir llamadas al correo de voz o a otro número de teléfono. Puede configurar reglas para transferir llamadas a un número de teléfono, una serie de números de teléfono, o a una dirección de busca basado en correo electrónico, así como para enviar mensajes SMS a un dispositivo SMS. Además, puede configurar reglas para filtrar algunas o todas sus llamadas entrantes.

Puede crear reglas personales de transferencia de llamadas de forma muy sencilla (por ejemplo, para transferir una llamada de un sólo número de teléfono al correo de voz) o crear reglas más complejas mediante el uso de los componentes siguientes:

Lista de contactos	Connection utiliza su lista de contactos para dirigir las llamadas entrantes, así como para realizar llamadas salientes cuando utilice los comandos de voz. Los contactos se gestionan a través de la herramienta Web Messaging Assistant.
Grupos de llamantes	Puede organizar a los llamantes en grupos para aplicar una regla a varios llamantes sin tener que hacer la regla varias veces. Los grupos de llamantes pueden contener otros usuarios de Connection, contactos de su lista de y otros definidos por el administrador.
Destinos personales	Puede crear un directorio de números de teléfono de contactos a los que Connection puede dirigir llamadas entrantes. Estos destinos se añaden a los dispositivos de notificación.
Grupos de destino	Puede organizar los destinos personales y los dispositivos de notificación en grupos para que Connection envíe las llamadas a cada destino en el orden indicado hasta que se conteste, el llamante cuelgue, o se llegue al último destino del grupo. Puede especificar el orden de los destinos en el grupo y cuánto tiempo tiene que esperar Connection para que se descuelgue el teléfono en cada destino.

Una vez que se han configurado las reglas, puede activarlas por teléfono o en la herramienta Web Personal Call Transfer Rules.

Temas relacionados

[Acceso a la ayuda de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules](#), en la página 2

Acceso a la herramienta Web Personal Call Transfer Rules

Procedimiento

-
- Paso 1** Vaya a la página de inicio de sesión de Cisco PCA en **http://<servidor de Cisco Unity Connection>/ciscopca**. La URL distingue entre mayúsculas y minúsculas.
- Agregue la URL de Cisco PCA a sus Favoritos para que no tenga que introducirla cuando desee acceder a la herramienta Web Personal Call Transfer Rules.
- Paso 2** Introduzca el nombre de usuario y la contraseña.
- Si no recuerda su contraseña de Cisco PCA, póngase en contacto con el administrador de Connection para obtener ayuda.
- Paso 3** Seleccione **Iniciar sesión**.
- Paso 4** En la página principal de Cisco PCA, seleccione el enlace **Reglas personales de transferencia de llamadas**.
- Paso 5** Cuando haya finalizado, seleccione **Cerrar sesión** en la parte superior derecha de cualquier página de Reglas personales de transferencia de llamadas.
-

Acceso a la ayuda de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules

Procedimiento

-
- Paso 1** En cualquier página de Personal Call Transfer Rules, seleccione el menú **Ayuda**.
- Paso 2** En el menú Ayuda, seleccione el enlace correspondiente:

Opción	Descripción
contenido	Proporciona una lista de los temas de la Ayuda.
Índice	Proporciona un índice de la Ayuda.
Esta página	Proporciona el tema de Ayuda que corresponda a la página que esté viendo en ese momento.

Para obtener ayuda acerca de un icono, pase el cursor sobre éste hasta que se muestre la información sobre herramientas.



CAPÍTULO 2

Gestión de los grupos de llamantes

- [Acerca de los grupos de llamantes, en la página 5](#)
- [Creación de grupos de llamantes, en la página 6](#)
- [Adición de llamantes a grupos de llamantes, en la página 6](#)
- [Eliminación de llamantes de grupos de llamantes, en la página 7](#)
- [Cambio de los nombres de los grupos de llamantes, en la página 7](#)
- [Eliminación de grupos de llamantes, en la página 8](#)

Acerca de los grupos de llamantes

Puede aplicar una regla a varios llamantes creando un grupo de llamantes, sin tener que crear la misma regla varias veces. Los grupos de llamantes contienen varias entradas de su lista de contactos y del directorio de Cisco Unity Connection.

Utilizar grupos puede ayudarle a organizar a los llamantes de varias maneras. Por ejemplo, podría crear un grupo de llamantes de clientes y colaboradores o compañeros de trabajo que sean de máxima prioridad para usted. Para asegurarse de que estos llamantes pueden ponerse en contacto con usted cuando está en reuniones, podría crear un conjunto de reglas con una regla que transfiera llamadas de cualquiera del grupo a su teléfono móvil durante sus horario de reuniones y otra regla que transfiera todas las demás llamadas al correo de voz.

Los siguientes tipos de llamantes pueden ser miembros de grupos de llamantes:

Contactos	Llamantes que se han introducido en la lista de contactos.
Contactos definidos por el administrador	Llamantes del directorio de Connection pero a los que no se les permite el uso de las funciones de Connection y no disponen de buzón de voz.
Usuarios de Connection	Llamantes que se encuentran en el directorio de Connection, que disponen de buzón de voz y a los que se les permite utilizar las funciones de Connection.



Nota Cuando un grupo de llamantes contiene un llamante que se encuentra en el directorio de Cisco Unity Connection y el administrador de Connection lo elimina del sistema posteriormente, el llamante también se eliminará del grupo de llamantes.

Temas relacionados

[Creación de grupos de llamantes](#), en la página 6

Creación de grupos de llamantes

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Grupos de llamantes, seleccione **Ver grupos de llamantes**.
- Paso 2** En la página Grupo de llamantes, seleccione el icono **Nuevo grupo de llamantes** situado debajo de la barra de menús.
- Paso 3** En la página Grupo de llamantes, introduzca un nombre para el grupo de llamantes y seleccione **Guardar**.
- Paso 4** Seleccione **Agregar miembros**.
- Paso 5** En la página Buscar contactos, haga clic en la ficha correspondiente, en función de si desea buscar en la lista de usuarios del directorio de Connection o en su lista de contactos.
- Es posible que pueda buscar tanto los contactos definidos por el sistema como los usuarios en el directorio de Connection. Los contactos definidos por el administrador se indican con un asterisco (*) junto al nombre en la lista de resultados de búsqueda.
- Paso 6** Rellene los campos, según sea necesario para su búsqueda y haga clic en **Buscar**.
- Paso 7** Marque la casilla de verificación situada junto al nombre para agregar el contacto o usuario al grupo de llamantes.
- Paso 8** Seleccione **Agregar usuarios** o **Agregar contactos**, según corresponda. Connection agrega al contacto o usuario al grupo de llamantes y vuelve a la página Grupo de llamantes.
- Paso 9** Repita los pasos del 4 al 8 para agregar usuarios o contactos adicionales.
- Paso 10** En la página Grupo de llamantes, seleccione **Guardar**.

Temas relacionados

[Acerca de los grupos de llamantes](#), en la página 5

Adición de llamantes a grupos de llamantes

Puede agregar miembros a un grupo de llamantes en cualquier momento.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Grupos de llamantes, seleccione **Ver grupos de llamantes**.
- Paso 2** En la página Grupos de llamantes, seleccione el nombre del grupo de llamante.
- Paso 3** En la página Grupo de llamantes, seleccione **Agregar miembros**.

- Paso 4** En la página Buscar contactos, haga clic en la ficha correspondiente, en función de si desea buscar en la lista de usuarios del directorio de Connection o en su lista de contactos.
- Es posible que pueda buscar tanto los contactos definidos por el sistema como los usuarios en el directorio de Connection. Los contactos definidos por el administrador se indican con un asterisco (*) junto al nombre en la lista de resultados de búsqueda.
- Paso 5** Rellene los campos, según sea necesario para su búsqueda y haga clic en **Buscar**.
- Paso 6** Marque la casilla de verificación situada junto al nombre para agregar el contacto o usuario al grupo de llamantes.
- Paso 7** Seleccione **Agregar usuarios** o **Agregar contactos**, según corresponda. Connection agrega al contacto o usuario al grupo de llamantes y vuelve a la página Grupo de llamantes.
- Paso 8** En la página Grupo de llamantes, seleccione **Guardar**.
-

Eliminación de llamantes de grupos de llamantes

Puede eliminar miembros de un grupo de llamantes en cualquier momento.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Grupos de llamantes, seleccione **Ver grupos de llamantes**.
- Paso 2** En la página Grupos de llamantes, seleccione el nombre del grupo de llamante.
- Paso 3** En la página Grupo de llamantes, active la casilla de verificación situada junto al nombre del llamante que desea eliminar. Puede activar varias casillas para eliminar más de un llamante a la vez.
- Paso 4** Seleccione **Eliminar seleccionados**.
-

Temas relacionados

[Eliminación de grupos de llamantes](#), en la página 8

Cambio de los nombres de los grupos de llamantes

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Grupos de llamantes, seleccione **Ver grupos de llamantes**.
- Paso 2** En la página Grupos de llamantes, seleccione el nombre del grupo de llamante.
- Paso 3** En la página Grupo de llamantes, cambie el nombre del grupo en el campo Nombre.
- Paso 4** Seleccione **Guardar**.
-

Eliminación de grupos de llamantes

No puede eliminar un grupo de llamantes si está siendo utilizado por una regla. Primeramente elimine el grupo de llamantes desde la regla y, a continuación, elimine el grupo de llamantes.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Grupos de llamantes, seleccione **Ver grupos de llamantes**.
- Paso 2** En la página Grupos de llamantes, active la casilla de verificación situada junto al grupo que desea eliminar. Puede activar varias casillas para eliminar más de un grupo a la vez.
- Paso 3** Seleccione el icono **Eliminar filas seleccionadas**, situado debajo de la barra de menús.
-

Temas relacionados

- [Eliminación de llamantes de grupos de llamantes](#), en la página 7
- [Cambio de reglas](#), en la página 22



CAPÍTULO 3

Gestión de los destinos y los grupos de destino

- [Acerca de los destinos, en la página 9](#)
- [Creación de destinos personales, en la página 10](#)
- [Cambio de destinos personales, en la página 11](#)
- [Eliminación de destinos personales, en la página 11](#)
- [Cambio de la configuración de los Núm. de tonos a esperar para los destinos telefónicos, en la página 12](#)
- [Cambio de la configuración de detección de bucle para los destinos, en la página 12](#)
- [Acerca de los grupos de destino, en la página 13](#)
- [Creación de grupos de destino, en la página 13](#)
- [Cambio de grupos de destino, en la página 14](#)
- [Eliminación de destinos de los grupos de destino, en la página 14](#)
- [Eliminación de grupos de destino, en la página 15](#)

Acerca de los destinos

Los destinos son números de teléfono o direcciones de correo electrónico a los que Cisco Unity Connection puede transferir las llamadas entrantes o enviar mensajes de texto como parte de las reglas personales de transferencia de llamadas. Hay tres tipos de destinos:

Teléfono	<p>Los destinos telefónicos son números de teléfono a los que Connection puede transferir llamadas entrantes.</p> <p>Los números de teléfono asociados con usted en el directorio de Connection pueden utilizarse como destinos telefónicos. Éstos pueden incluir su extensión principal, el número de acceso al correo de voz y el número de teléfono móvil de la empresa. El administrador de Connection mantiene los números de teléfonos del directorio.</p> <p>También puede crear destinos telefónicos personales, como por ejemplo, su número de teléfono móvil personal, su número de teléfono del domicilio (si no aparece en el directorio de Connection) y los números de teléfono en los que se le puede localizar durante un viaje de negocios. Estos destinos se gestionan desde la herramienta Web Personal Call Transfer Rules.</p>
SMS	<p>Los destinos SMS son números de teléfono para dispositivos SMS a los que Connection puede enviar un mensaje de texto. El mensaje utiliza el formato estándar “Tiene una llamada</p>

	<p>del <number or extension> a las <time> del <date>". Por ejemplo, "Tiene una llamada del 3233 a las 15:16 del 4 de octubre de 2010."</p> <p>Tenga en cuenta que para que se use un destino SMS en una regla, debe agregarse a un grupo de destino que contenga por lo menos un destino telefónico. Los destinos SMS no aparecen en la lista Destino de la página Regla cuando crea una regla.</p> <p>Su administrador de Connection puede agregar dispositivos SMS y usted puede modificarlos en la herramienta Web Messaging Assistant. No es necesario activar los dispositivos SMS en Messaging Assistant para que éstos estén disponibles como destinos en la herramienta Web Personal Call Transfer Rules.</p>
SMTP	<p>Los destinos SMTP son direcciones de correo electrónico a las que Connection puede enviar un mensaje de texto. El mensaje utiliza el formato estándar "Tiene una llamada del <number or extension> a las <time> del <date>". Por ejemplo, "Tiene una llamada del 3233 a las 15:16 del 4 de octubre de 2010".</p> <p>Tenga en cuenta que para que se use un destino STP en una regla, debe agregarse a un grupo de destino que contenga por lo menos un destino telefónico. Los destinos STP no aparecen en la lista Destino de la página Regla cuando crea una regla.</p> <p>Su administrador de Connection puede haber creado dispositivos SMTP y usted puede modificarlos en la herramienta Web Messaging Assistant. No es necesario activar los dispositivos SMTP en Messaging Assistant para que estén disponibles como destinos en la herramienta Web Personal Call Transfer Rules.</p>
HTML (del inglés Hypertext Markup Language)	<p>Los destinos HTML son direcciones de correo electrónico a las que Connection puede enviar un mensaje. En el correo electrónico se usa el formato estándar "Tiene una llamada de <número> <extensión>". (Por ejemplo, "Tiene una llamada de Jana [1014]").</p>

Temas relacionados

[Creación de destinos personales](#), en la página 10

Creación de destinos personales

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver destinos**.
 - Paso 2** En la página Destinos, seleccione el icono **Nuevo destino** situado debajo de la barra de menús.
 - Paso 3** En la página Crear destino, en el campo Nombre, introduzca un nombre para el destino.
 - Paso 4** En el campo Número de teléfono, introduzca un número de teléfono para el destino.

Utilice los dígitos de 0 a 9. No utilice espacios ni paréntesis entre los dígitos. Para números de larga distancia, incluya también el 1 y el prefijo.

Es posible que no pueda introducir determinados números de teléfono, o que su sistema telefónico necesite caracteres adicionales (por ejemplo, es posible que se le solicite que introduzca un código de acceso para

marcar números de salida). Si tiene dificultades con esta configuración, póngase en contacto con el administrador de Connection.

Paso 5 En el campo Núm. de tonos a esperar, introduzca el número de tonos que desee que Connection espere antes de transferir la llamada al correo de voz o al próximo destino del grupo de destino, dependiendo de la configuración de transferencia de llamadas. El valor predeterminado es cuatro tonos.

Paso 6 Si ha configurado este destino para reenviar llamadas a Connection, active la casilla de verificación **Detección de bucle activada**.

Si crea una regla que transfiera llamadas desde Connection a un destino telefónico, es posible que, sin quererlo, provoque una situación de bucle de llamada en la que Connection reenvía las llamadas a su teléfono y éste vuelve a reenviarlas a Connection, siendo posible que los llamantes nunca puedan ponerse en contacto con usted. La selección de esta opción cuando configura este tipo de destino para reenviar llamadas a Connection puede ayudar a eliminar problemas de bucle de llamada.

Paso 7 Seleccione **Guardar**.

Temas relacionados

[Acerca de los destinos](#), en la página 9

Cambio de destinos personales

Procedimiento

Paso 1 En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver destinos**.

Paso 2 En la página Destinos, seleccione el nombre del destino personal.

Paso 3 En la página Cambiar destino, realice los cambios correspondientes y seleccione **Guardar**.

Eliminación de destinos personales

No puede eliminar un destino personal mientras está siendo utilizado en un grupo de destino o en una regla. Primeramente, elimine el destino del grupo de destino o regla y, a continuación, elimine el destino.

Procedimiento

Paso 1 En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver destinos**.

Paso 2 En la página Destinos, active la casilla de verificación para el destino personal que desee eliminar. Puede activar varias casillas para eliminar más de un destino personal a la vez.

Paso 3 Seleccione el icono **Eliminar filas seleccionadas**, situado debajo de la barra de menús.

Temas relacionados

[Eliminación de destinos de los grupos de destino](#), en la página 14

[Cambio de reglas](#), en la página 22

Cambio de la configuración de los Núm. de tonos a esperar para los destinos telefónicos

Para destinos telefónicos, puede cambiar la configuración de Núm. de tonos a esperar en la página Destinos.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver destinos**.
 - Paso 2** En la columna Núm. de tonos a esperar de la página Destinos, introduzca el nuevo valor para el número de tonos que desea que Connection espere antes de transferir la llamada al correo de voz o al siguiente destino en un grupo de destino.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambio de la configuración de detección de bucle para los destinos

Para destinos telefónicos distintos de su extensión principal, puede utilizar el ajuste Detección de bucle activada para indicar cuándo dispone de un teléfono configurado para que reenvíe llamadas a Cisco Unity Connection. Por ejemplo, puede configurar su teléfono móvil para reenviar todas las llamadas a Connection para que almacene todos sus mensajes de voz en Connection. Si crea una regla que transfiera llamadas desde Connection a su teléfono móvil, es posible que, sin quererlo, provoque una situación de bucle de llamada en la que Connection reenvía las llamadas a su teléfono móvil y éste vuelve a reenviarla a Connection, siendo posible que los llamantes nunca puedan ponerse en contacto con usted.

Seleccionar esta configuración puede ayudarle a eliminar el problema de bucle en la llamada. Si parece que las llamadas se transfieren desde el destino telefónico a Connection y después de nuevo al teléfono, Connection transferirá la llamada al siguiente dispositivo asignado (si ha creado un grupo de destino), o bien transferirá la llamada al correo de voz si no existen destinos adicionales definidos.



-
- Nota** Cuando esta configuración está activada, notará un pequeño retraso cuando Connection transfiera la llamada al siguiente destino del grupo de destino, o al correo de voz.
-

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver destinos**.
 - Paso 2** Si ha definido este destino para reenviar llamadas a Cisco Unity Connection, active la casilla de verificación **Detección de bucle activada**.

Paso 3 Seleccione **Actualizar**.

Acerca de los grupos de destino

Los grupos de destino contienen varios destinos dispuestos en una secuencia y almacenados con un único nombre de grupo.

Por ejemplo, para asegurarse de que recibe llamadas de un contacto específico, puede crear un grupo de destino con sus números de extensión principal, móvil y teléfono de casa para, a continuación, crear una regla que ordene a Cisco Unity Connection transferir llamadas desde el contacto al grupo de destino. Para poder utilizarlo en una regla, un grupo de destino debe contener al menos un destino telefónico.

Cuando se transfiere una llamada a un grupo de destino, Connection prueba los destinos en el orden de la lista hasta que contesta alguno de los teléfonos, hasta que el llamante deja un mensaje de voz o cuelga, o hasta que se llegue al último destino del grupo. Si el grupo contiene un destino SMS o STP, Connection envía al dispositivo un mensaje de texto acerca de la llamada.

Si un destino no contesta, Connection pide al llamante que pulse 1 para continuar esperando mientras prueba con el destino siguiente o que pulse 2 para dejar un mensaje de voz. Connection espera el número de tonos especificados a que se conteste el teléfono, que se configura en el campo Tonos de tiempo de espera cuando crea un destino. Si no especifica un número de tonos, Connection utiliza el valor predeterminado de cuatro tonos. Puede cambiar la configuración de Núm. de tonos a esperar en cualquier momento tras crear un destino.

Cuando Connection se queda sin destinos, se reenvía la llamada a su número de teléfono predeterminado o a la extensión principal del grupo de destino, que normalmente es su extensión principal.

Temas relacionados

[Creación de grupos de destino](#), en la página 13

Creación de grupos de destino

Puede agregar cualquiera de sus destinos a un grupo de destino. También puede agregar un destino a más de un grupo de destino. Un grupo de destino debe contener al menos un número de teléfono.

El orden de destinos dentro de un grupo es importante porque Cisco Unity Connection marca los destinos del primero al último de la lista. Después de agregar destinos a un grupo, es posible que necesite volver a ordenarlos para que cumplan sus necesidades.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver grupos de destino**.
- Paso 2** En la página Grupos de destino, seleccione el icono **Nuevo grupo de destino** situado debajo de la barra de menús.
- Paso 3** En la página Grupo de destino, introduzca el nombre del grupo.
- Paso 4** Seleccione **Guardar**.
- Paso 5** En la página Grupo de destino, haga clic en **Agregar destinos**.

- Paso 6** En la página Agregar destinos, active la casilla de verificación situada junto al destino que desee agregar al grupo. Puede activar varias casillas de verificación para agregar varios destinos a la vez.
- Paso 7** Seleccione **Agregar destinos**.
- Paso 8** En la página Grupo de destino, introduzca números en la columna Prioridad para especificar el orden en el que desea que Connection pruebe los destinos del grupo. Por ejemplo, para llamar primeramente a su teléfono móvil y, posteriormente, a su teléfono de casa, introduzca 1 para su teléfono móvil y 2 para el teléfono de casa.
- Paso 9** Seleccione **Guardar**.

Temas relacionados

[Acerca de los grupos de destino](#), en la página 13

Cambio de grupos de destino

Puede cambiar el nombre del grupo, agregar o eliminar destinos del grupo y cambiar el orden de prioridad de los destinos del grupo.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver grupos de destino**.
- Paso 2** En la página Grupos de destino, seleccione el nombre del grupo.
- Paso 3** En la página Grupo de destino, cambie el nombre del grupo o el orden de prioridad de los destinos del grupo.
- Paso 4** Haga clic en **Agregar destinos** para agregar otro destino al grupo. Para eliminar un destino del grupo, active la casilla de verificación que se encuentra junto al nombre del destino y elija **Eliminar seleccionado**.
- Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-

Eliminación de destinos de los grupos de destino

El último destino telefónico no se puede eliminar de un grupo de destino si esta acción provoca que el grupo tenga solamente destinos SMS o STP.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver grupos de destino**.
- Paso 2** En la página Grupos de destino, seleccione el nombre del grupo.
- Paso 3** En la página Grupo de destino, active la casilla de verificación para el destino que desee eliminar del grupo. Puede activar varias casillas de verificación para eliminar varios destinos a la vez.
- Paso 4** Seleccione **Eliminar seleccionados**.
-

Eliminación de grupos de destino

No puede eliminar un grupo de destino mientras está siendo utilizado por una regla. Primero, elimine el grupo de destino de la regla y, a continuación, elimine el grupo de destino.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Destinos, seleccione **Ver grupos de destino**.
- Paso 2** En la página Grupos de destino, active la casilla de verificación para el grupo que desee eliminar. Puede activar varias casillas para eliminar más de un destino a la vez.
- Paso 3** Seleccione el icono **Eliminar filas seleccionadas**, situado debajo de la barra de menús.
-

Temas relacionados

[Cambio de reglas](#), en la página 22



CAPÍTULO 4

Gestión de conjuntos de reglas y reglas

- [Acerca de los conjuntos de reglas y las reglas, en la página 17](#)
- [Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas, en la página 18](#)
- [Creación de conjuntos de reglas, en la página 19](#)
- [Adición de reglas a conjuntos de reglas, en la página 19](#)
- [Cambio de reglas, en la página 22](#)
- [Reordenación de reglas en conjuntos de reglas, en la página 22](#)
- [Prueba de conjuntos de reglas, en la página 23](#)
- [Eliminación de conjuntos de reglas, en la página 24](#)
- [Activación y desactivación de los conjuntos de reglas, en la página 25](#)
- [Configuración de reglas básicas de transferencia para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas, en la página 26](#)

Acerca de los conjuntos de reglas y las reglas

Las reglas personales de transferencia de llamadas permiten establecer el modo y el lugar en el que desea recibir las llamadas. Mediante la herramienta Web Personal Call Transfer Rules puede crear reglas para transferir y filtrar llamadas basadas en la identificación del llamante, la hora del día y su agenda de conferencias. También puede configurar Cisco Unity Connection para que transfiera las llamadas seleccionadas a un destino o grupo de destino.

Puede cambiar las características de las reglas con tanta frecuencia como sea necesario. Por ejemplo, es posible crear una regla que envía todas las llamadas de un compañero a su teléfono móvil y posteriormente cambiar la regla para que envíe todas las llamadas excepto aquéllas realizadas por el compañero a su teléfono móvil.

Las reglas pueden ser generales, por ejemplo, “Enviar todas mis llamadas al correo de voz”. O pueden ser específicas, por ejemplo, “Enviar llamadas de Marta Gómez si llama entre las 9:00 am y las 10:00 am, y filtrar la llamada.”

Un conjunto de reglas es un grupo de una o varias reglas que se pueden activar en determinados días y para un intervalo de fechas, según su horario. Cuando llegue la fecha o el día especificado para una regla, Connection activa el conjunto de reglas y comienza a procesar las llamadas en función a éste. Connection da prioridad a un conjunto de reglas activado para un intervalo de fechas frente a uno activado para días de la semana.

Connection utiliza la primera regla del conjunto que se corresponda con la condición de una llamada entrante y la aplica. Por tanto, el modo en que ordena las reglas en un conjunto es importante. Por lo general, ordene las reglas desde las más específicas a las menos.

Para configurar correctamente un conjunto de reglas, consulte [Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas, en la página 18](#).

Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas

Para configurar un conjunto de reglas de manera correcta, realice las siguientes tareas en el orden especificado.

1. Configure los contactos personales, grupos de llamantes, destinos personales y grupos de destino que piensa utilizar en las reglas. Consulte los temas correspondientes:
 - "Gestión de contactos" de la *Guía de usuario de la herramienta web Asistente para mensajería de Cisco Unity Connection* en http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/11x/user/guide/assistant/b_11xcucugasst.html.
 - [Creación de grupos de llamantes, en la página 6](#)
 - [Creación de destinos personales, en la página 10](#)
 - [Creación de grupos de destino, en la página 13](#)
2. Cree un conjunto de reglas. Consulte [Creación de conjuntos de reglas, en la página 19](#).
3. Agregue reglas al conjunto de reglas. Consulte [Adición de reglas a conjuntos de reglas, en la página 19](#).
4. Ordene las reglas de forma correcta. Consulte [Reordenación de reglas en conjuntos de reglas, en la página 22](#).
5. Si desea que Connection llame a su extensión antes de aplicar sus reglas de transferencia, active la casilla de verificación en Preferencias > Ajustes de reglas en la herramienta Web Personal Call Transfer Rules. Consulte [Cambio de las preferencias de procesamiento de reglas, en la página 27](#).
6. Pruebe el conjunto de reglas, según corresponda. Consulte [Prueba de conjuntos de reglas, en la página 23](#).
7. Cambie las reglas cuando sea necesario. Consulte [Cambio de reglas, en la página 22](#).
8. Active el conjunto de reglas. Consulte [Activación y desactivación de los conjuntos de reglas, en la página 25](#).
9. Configure las reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas. Consulte [Configuración de reglas básicas de transferencia para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas, en la página 26](#).

Temas relacionados

[Acerca de los conjuntos de reglas y las reglas, en la página 17](#)

Creación de conjuntos de reglas

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Reglas, seleccione **Ver conjunto de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjunto de reglas de transferencia de llamadas, seleccione el icono **Nuevo conjunto de reglas** que aparece debajo de la barra de menús.
- Paso 3** En la página Conjunto de reglas, introduzca un nombre para el nuevo conjunto de reglas. Seleccione un nombre que se aplique a la situación y sea fácil de recordar. Por ejemplo, un conjunto de reglas llamado “Semana laboral” podría estar activo de lunes a viernes, mientras que un conjunto de reglas llamado “Viaje de África” podría estar activo durante las fechas de calendario de dicho viaje.
- Paso 4** En el Reproductor multimedia, seleccione **Grabar** y grabe el nombre del conjunto de reglas.
Cisco Unity Connection reproduce este nombre para identificar el conjunto de reglas cuando accede a los ajustes de la regla por vía telefónica.
- Paso 5** Cuando termine de grabar, seleccione **Detener**.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.

Temas relacionados

[Adición de reglas a conjuntos de reglas](#), en la página 19

Adición de reglas a conjuntos de reglas

Una vez que haya creado un conjunto de reglas, agregue una o varias reglas.



-
- Precaución** Los contactos, grupos de llamantes, destinos personales o grupos de destino que tenga pensado utilizar en las reglas, deberá crearlos antes de agregar las reglas. Si no existen, no podrá configurar las reglas de forma correcta.
-

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Reglas, seleccione **Ver conjunto de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjuntos de reglas de transferencia de llamadas, seleccione el nombre del conjunto de reglas al que desea agregar una regla.
- Paso 3** En la página Conjunto de reglas, seleccione **Agregar regla** en la sección Reglas de transferencia.
- Paso 4** En la página Regla, en la sección Si la llamada es, introduzca la información correspondiente que desee que Connection utilice al identificar llamadas o llamantes. Debe seleccionar un destino, grupo de destino o correo

de voz como mínimo al que se va a transferir la llamada entrante. Utilice la tabla siguiente para determinar los valores de los campos.

Campo	Consideraciones
De	<p>Se utiliza con los campos Llamante(s), Grupo de llamantes, Número de teléfono u Origen de la llamada para establecer las condiciones de la identidad del llamante en la regla.</p> <p>Active la casilla de verificación De y seleccione De o No es de en la lista, según corresponda.</p>
Llamante(s)	<p>Se utiliza para agregar llamantes a una regla.</p> <p>a. Active la casilla de verificación Llamante(s) y seleccione Agregar llamantes.</p> <p>b. En la página Buscar contactos, seleccione la ficha correspondiente, en función de si desea buscar en la lista de usuarios del directorio de Connection o en su lista de contactos. Es posible que pueda buscar tanto los contactos definidos por el sistema como los usuarios en el directorio de Connection. Los contactos definidos por el administrador se indican con un asterisco (*) junto al nombre en la lista de resultados de búsqueda.</p> <p>c. Introduzca un nombre o parte de él y seleccione Buscar.</p> <p>d. Active la casilla de verificación situada junto al llamante que desee agregar a la regla. Puede activar varias casillas de verificación para agregar varios llamantes a la vez.</p> <p>e. Seleccione Agregar usuarios o Agregar contactos, según corresponda.</p> <p>f. Para eliminar un llamante de la regla, seleccione el nombre y, a continuación, Eliminar seleccionado.</p>
Grupo de llamantes	<p>Se utiliza para agregar un grupo de llamantes a una regla.</p> <p>Active la casilla de verificación Grupo de llamantes y seleccione un grupo de llamantes de la lista. Tenga en cuenta que antes de utilizar un grupo de llamantes en una regla, es necesario crear el grupo de llamantes.</p>
Número de teléfono	<p>Se utiliza para agregar un número de teléfono a una regla.</p> <p>Active la casilla de verificación Número de teléfono e introduzca el número con el que Connection asociará a la llamada entrante. Connection procesa la regla sólo si el número de teléfono de la llamada entrante coincide exactamente con lo introducido en el campo. Puede utilizar los caracteres comodín X y * para representar más de un número de teléfono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El carácter X corresponde a cualquier dígito único del 0 al 9. Por ejemplo, el patrón 9XXX representa el intervalo de números de teléfono del 9000 al 9999. • El carácter asterisco (*) representa cualquier secuencia de dígitos. Por ejemplo, el patrón 5556304* representa los números de teléfono 5556304, 55563040, 55563041, 5556304100, etc.
Origen de la llamada	<p>Se utiliza para incluir o excluir llamantes basándose en si Connection puede identificar al llamante como número conocido (un usuario de Connection, un contacto o un contacto definido por el administrador de Connection) o como un número de teléfono desconocido (un llamante externo), si corresponde.</p> <p>Active la casilla de verificación Origen de la llamada y seleccione Número conocido o Número desconocido en la lista, según corresponda.</p>

Campo	Consideraciones
Recibida entre	<p>Se utiliza para establecer el período durante el cual Connection aplica la regla a las llamadas entrantes.</p> <p>Active la casilla de verificación Recibida entre y seleccione en la lista Recibida entre o No recibida entre, según corresponda. Seleccione un intervalo de horas de las listas de horas y minutos.</p>
Estoy en una reunión	<p>Se utiliza para que Connection se valga del calendario de Microsoft Outlook para determinar si está en una reunión cuándo aplica la regla a una llamada entrante. Connection considera que se encuentra en una reunión cuando el tiempo de reunión en Outlook figura como Ocupado. Connection no considera las reuniones establecidas como Provisional, Libre o Fuera de la oficina.</p> <p>Active la casilla de verificación Estoy en una reunión y seleccione en la lista Estoy en una reunión o No estoy en una reunión, según corresponda.</p> <p>Nota Esta función no está disponible en todos los sistemas. Pregunte al administrador de Connection si esta opción está disponible.</p>

Paso 5 En la sección Transferir la llamada a, introduzca la información correspondiente que desea que Connection utilice al transferir llamadas. Para que una regla sea válida, debe especificar un destino, grupo de destino o correo de voz. Utilice la tabla siguiente para determinar los valores de los campos.

Campo	Consideraciones
Destino	<p>Se utiliza para que Connection transfiera las llamadas al destino que especifique.</p> <p>Seleccione Destino y, a continuación, el nombre de destino de la lista.</p> <p>Nota Los destinos SMS y SMTP no aparecen en la lista Destino. Para que se puedan utilizar en una regla, los dispositivos deben estar en un grupo de destino con un número de teléfono como mínimo.</p>
Grupo de destino	<p>Se utiliza para que Connection transfiera las llamadas al grupo de destino especificado.</p> <p>Seleccione Grupo de destino y, a continuación, el nombre del grupo de destino de la lista.</p>
Buzón de voz	<p>Se utiliza para que Connection transfiera las llamadas directamente al correo de voz.</p> <p>Seleccione Correo de voz.</p>
Filtrar llamada	<p>Se utiliza para que Connection filtre las llamadas entrantes a las que aplica la regla.</p> <p>Active la casilla de verificación Filtrar llamada.</p> <p>Nota Esta opción se encuentra disponible sólo si el administrador de Connection ha activado las opciones de filtrado para usted y se han establecido opciones de filtrado en la página de opciones de Llamadas en espera y filtrado de llamadas de la herramienta Web Messaging Assistant.</p> <p>Si una llamada entrante no se ajusta a ninguna de las reglas que haya definido, se transferirá la llamada a su extensión principal por medio de las opciones de filtrado de llamada que estén activadas. Si no desea que se filtren estas llamadas, cree una regla utilizando caracteres</p>

Campo	Consideraciones
	comodín de forma que represente a todas las llamadas, colóquela en el último lugar del conjunto de reglas y elimine la selección de la casilla de verificación Filtrar la llamada .

- Paso 6** En la sección Vista previa, seleccione **Actualizar vista previa** para ver una versión de texto de la regla, de modo que pueda confirmar que es correcta antes de agregarla al conjunto de reglas.
- Paso 7** Seleccione **Guardar** para agregar la regla al conjunto de reglas.
- Paso 8** Repita los pasos del 1 al 7 para las demás reglas que agregue al conjunto.

Cambio de reglas

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Reglas, seleccione **Ver conjunto de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjuntos de reglas de transferencia de llamadas, seleccione el nombre del conjunto de reglas que contiene la regla que desea cambiar.
- Paso 3** En la página Conjunto de reglas, seleccione el nombre de regla en la lista Reglas de transferencia.
- Paso 4** En la página Regla, realice los cambios.
- Utilice las tablas que se muestran en [Adición de reglas a conjuntos de reglas, en la página 19](#) para determinar los valores de los campos.
- Paso 5** En la sección Vista previa, haga clic en **Actualizar vista previa** para ver la versión de texto de la regla, de modo que pueda confirmar que la versión cambiada es correcta.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.

Temas relacionados

[Cambio de las preferencias de procesamiento de reglas](#), en la página 27

Reordenación de reglas en conjuntos de reglas

El orden de las reglas de un conjunto de reglas es importante porque Cisco Unity Connection procesa las reglas desde la primera de la lista a la última y después aplica sólo la primera regla cuyas condiciones cumple la llamada entrante.

Si un conjunto de reglas cuenta con más de una regla, dispóngalas de la más a la menos específica para asegurarse de que Connection aplica la más específica a la llamada, en lugar de aplicarle una regla más general.



Consejo Para cambiar la prioridad de una sola regla en un conjunto, realice el cambio en dicha regla de la lista Reglas de transferencia de la página Conjunto de reglas y haga clic en Actualizar prioridad. Las demás reglas del conjunto de reglas se volverán a priorizar de la forma correspondiente.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Reglas, seleccione **Ver conjunto de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjunto de reglas de transferencia de llamadas, seleccione el nombre del conjunto de reglas.
- Paso 3** En la página Conjunto de reglas, introduzca un número en la columna Prioridad para especificar el orden en el que desea que Connection procese las reglas del conjunto. Por ejemplo, para procesar la regla “Enviar todas mis llamadas al correo de voz” en primer lugar, introduzca 1; para procesar la regla “Enviar llamadas de Marta Gómez a mi teléfono móvil” en segundo lugar, introduzca 2.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar prioridad**. Las reglas se reorganizan según la prioridad y se guardan.

Prueba de conjuntos de reglas

Utilice la herramienta Comprobador de reglas de transferencia de llamadas para ver cómo Cisco Unity Connection transferiría una llamada entrante según las reglas de un conjunto. Puede elegir probar un conjunto de reglas después de crearla para ver si la regla se aplica a un llamante específico o a una llamada entrante que se produce a una hora determinada del día.

La herramienta Comprobador de reglas de transferencia de llamadas es una buena forma de diagnosticar un problema de reenvío de llamadas. Por ejemplo, si una llamada no se ha reenviado de la forma esperada, introduzca el nombre del llamante real y la hora del día y la fecha en la que se ha realizado la llamada y el Comprobador de reglas puede ayudarle a determinar la parte del conjunto de reglas que Connection aplicaría a la llamada entrante.

Para obtener resultados con el Comprobador de reglas de transferencia de llamada, el conjunto de reglas que contiene la regla que va a comprobar debe estar activado o activo.



Nota Póngase en contacto con su administrador de Connection si no puede diagnosticar problemas de reenvío de llamadas con la herramienta Comprobador de reglas de transferencia de llamadas.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Herramientas, seleccione **Comprobador de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Comprobador de reglas de transferencia de llamada, introduzca o seleccione las condiciones de llamada entrante que desea utilizar para la prueba:

- Nombre o número de teléfono del llamante. Si está haciendo una comprobación para un usuario conocido (un usuario del directorio de Connection o un contacto), seleccione **Seleccionar llamante** para agregar al usuario al Comprobador de reglas.
- Hora del día.
- Fecha del calendario.
- Año.
- Si se encuentra o no en una reunión.

Para obtener resultados precisos con la herramienta de comprobador de reglas, especifique una fecha. Si no especifica una fecha, la regla se evalúa con la fecha actual, que es la predeterminada.

Puede combinar las condiciones de cualquier modo para evaluar las reglas. Por ejemplo, puede especificar el llamante, la hora, la fecha y el año. O bien, puede especificar sólo la hora del día y la fecha.

Paso 3 Seleccione **Probar**.

Si se aplica una regla activada o activa a las condiciones de llamada especificadas, Connection muestra la regla.

Si no aplica ninguna regla activada ni activa a las condiciones de llamada que haya especificado, Connection muestra un mensaje en el que se indica que no se encontraron reglas coincidentes.

Consejo Si utiliza el Comprobador de reglas de transferencia de llamada para diagnosticar el motivo por el que no se ha reenviado una llamada de una forma específica, comience con la definición de las condiciones generales de llamada. Por ejemplo, proporcione un nombre y una fecha. Si la regla se aplica a las condiciones generales, comience a restringir las condiciones para elegir el motivo por el cual la regla no se ha aplicado a la llamada entrante.

Temas relacionados

[Activación y desactivación de los conjuntos de reglas](#), en la página 25

Eliminación de conjuntos de reglas

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Reglas, seleccione **Ver conjunto de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjunto de reglas de transferencia de llamadas, active la casilla de verificación situada junto al conjunto de reglas que desee eliminar.
- Paso 3** Seleccione el icono **Eliminar filas seleccionadas**, situado debajo de la barra de menús.
- Si el conjunto de reglas está activo, recibirá un mensaje de error de que el conjunto de reglas no se puede eliminar.
- Paso 4** Seleccione **Aceptar** para eliminar el conjunto de reglas.
-

Activación y desactivación de los conjuntos de reglas

La activación de un conjunto de reglas implica determinar los días o el intervalo que estará activo. Cisco Unity Connection utiliza el horario para aplicar reglas a sus llamadas telefónicas entrantes. Puede programar el período activo con antelación en la herramienta Web Personal Call Transfer Rules.

La desactivación de un conjunto de reglas implica que éste no se pueda elegir para activarlo.

Connection permite activar más de un conjunto de reglas en el mismo período. Si se activan varios conjuntos de reglas, un conjunto activado en un intervalo de fechas tiene prioridad sobre un conjunto activado por días de la semana. Si ya no se puede aplicar el intervalo de fechas, se restaura el conjunto activado por días de la semana. No se pueden activar varios conjuntos de reglas en fechas que se solapan.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Reglas, seleccione **Activar conjuntos de reglas**.
- Paso 2** Para activar un conjunto de reglas para un intervalo de fechas:
- En la página Activar conjuntos de reglas, en la sección Intervalo de fechas, seleccione el conjunto de reglas en la lista de la columna Conjunto de reglas que desee activar. La casilla de verificación de la columna Activado se activa de forma automática.
 - Establezca las fechas aplicables en las listas de las columnas Fecha de inicio y Fecha de finalización.
 - Para agregar otra fila, seleccione **Agregar intervalo de fechas** y repita los pasos a y b para especificar el intervalo de fechas de los conjuntos de reglas adicionales.
- Puede programar varios intervalos de fecha por adelantado. Por ejemplo:
- Conjunto de reglas de vacaciones, activada del 1 de marzo al 8 de marzo
 - Conjunto de reglas de viaje de trabajo, activada desde el 9 de marzo al 11 de marzo
 - Conjunto de reglas de semana laboral, activada desde el 12 de marzo al 31 de marzo
- Sólo se activa el conjunto de reglas activado durante el intervalo de fecha que incluye la fecha actual.
- Seleccione **Guardar**.
- Paso 3** Para activar un conjunto de reglas para días de la semana:
- En la página Activar conjuntos de reglas, en la sección Días de la semana, seleccione el conjunto de reglas en la lista de la columna Conjunto de reglas que desea activar para los días de la semana aplicables. La casilla de verificación de la columna Activado se activa de forma automática.
- Puede especificar un conjunto de reglas para uno o más días de la semana (por ejemplo, todos los jueves, cualquier día de semana o cualquier fin de semana), o puede elegir A diario para que el conjunto de reglas se aplique a todos los días.
- Seleccione **Guardar**.
- Paso 4** Para desactivar un conjunto de reglas:
- En la página Activar conjuntos de reglas, desactive la casilla de verificación de la columna Activado.
- También puede seleccionar **Ninguno** en la lista de la columna Conjunto de reglas.

b) Seleccione **Guardar**.

Temas relacionados

[Configuración de reglas básicas de transferencia para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas](#), en la página 26

Configuración de reglas básicas de transferencia para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas

Las reglas personales de transferencia de llamada se utilizan sólo si la regla básica activa (regla de transferencia estándar, alternativa o cerrada) se establece para aplicar reglas personales de transferencia de llamada en lugar de la configuración básica. Una vez que haya creado y activado los conjuntos de reglas personales de transferencia de llamadas, debe establecer las reglas básicas de transferencia para aplicar las reglas personales de transferencia de llamadas.



Nota Utilice la herramienta Web Messaging Assistant (no Personal Call Transfer Rules) para realizar el procedimiento siguiente.

Procedimiento

- Paso 1** En la herramienta Web Messaging Assistant, en el menú Preferencias, seleccione **Transferencia y filtrado**.
 - Paso 2** En la tabla Reglas de transferencia, seleccione la regla básica de transferencia que desee establecer para utilizar reglas personales de transferencia de llamadas.
 - Paso 3** En el campo Cuando esta regla básica está activada, seleccione **Aplicar Reglas personales de transferencia de llamadas**.
 - Paso 4** Seleccione **Guardar**.
 - Paso 5** Repita los pasos del 1 al 4 para las reglas básicas de transferencia adicionales que desee establecer para utilizar reglas personales de transferencia de llamadas.
-



CAPÍTULO 5

Cambio de las preferencias

- [Cambio de las preferencias de procesamiento de reglas, en la página 27](#)
- [Cambio de las preferencias de puesta en espera y filtrado de llamadas, en la página 28](#)

Cambio de las preferencias de procesamiento de reglas

Puede activar y desactivar el procesamiento de las reglas personales de transferencia de llamadas y, además, puede elegir si hacer que Cisco Unity Connection llame siempre a la extensión marcada en primer lugar, antes de procesar cualquier regla personal activa.

Si elige que Connection no llame a la extensión marcada en primer lugar, el comportamiento frente a llamadas directas e indirectas será diferente:

Llamadas directas	Estas llamadas se realizan a la extensión. Si no se obtiene respuesta, la llamada se dirige a Connection, donde se aplican las reglas personales de transferencia.
Llamadas indirectas	Estas llamadas se dirigen a través de Connection y se aplican las reglas personales de transferencia sin llamar a la extensión.

Las llamadas directas son aquellas que su teléfono marca directamente: por ejemplo, cuando otro usuario de Connection marca su extensión o cuando un llamante externo marca su línea directa, si dispone de ella. Las llamadas indirectas son aquellas que se dirigen a usted desde el sistema Connection, por ejemplo, de llamantes que utilizan el directorio para ponerse en contacto con usted.

Procedimiento

Paso 1 En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Preferencias, seleccione **Reglas de transferencia**.

Paso 2 Active una de las siguientes casillas, según corresponda:

Opción	Descripción
Desactivar cualquier procesamiento de reglas personales de transferencia de llamadas	Cuando está activada esta opción, todos los conjuntos de reglas personales de transferencia de llamadas se desactivan y Connection no las tiene en cuenta al procesar llamadas entrantes. Éstas se dirigen a la extensión marcada.

Opción	Descripción
	<p>Nota Los grupos de llamada existentes no se eliminan cuando los grupos se desactivan.</p>
Llamar siempre a la extensión principal antes de aplicar las reglas personales de transferencia de llamadas	<p>Cuando está activada, Connection llama a la extensión principal en primer lugar, antes de aplicar ningún conjunto de reglas, independientemente de si se trata de una llamada entrante directa o indirecta.</p> <p>Consejo Si su teléfono está configurado como Respuesta de reenvío de llamada, active esta casilla de verificación para lograr un comportamiento coherente cuando los llamantes le llamen directamente y cuando marquen su número mediante Connection. Su extensión principal sonará siempre antes de que Connection intente localizarle en otros destinos.</p> <p>Si desea que su extensión principal no suene nunca, desactive la casilla de verificación y configure los ajustes de Respuesta de reenvío de llamada en su teléfono en Cisco Unity Connection.</p>

Paso 3 Seleccione **Guardar**.

Temas relacionados

[Cambio de reglas](#), en la página 22

Cambio de las preferencias de puesta en espera y filtrado de llamadas

Al configurar una regla de transferencia para que transfiera llamadas a su extensión principal, puede indicar cómo desea que Cisco Unity Connection gestione las llamadas cuando su teléfono esté comunicando.

Además, si su administrador de Connection ha activado las opciones de filtrado, puede elegir que Cisco Unity Connection filtre llamadas. Connection puede preguntar el nombre del llamante y reproducirlo antes de conectar la llamada. También puede informarle al conectar la llamada u ofrecerle la opción de coger una llamada o transferirla al correo de voz para que el llamante deje un mensaje. Todas las reglas personales de transferencia de llamadas pueden configurarse para que filtren llamadas que cumplan los criterios de las reglas o para que no lo hagan.



Consejo

Si una llamada entrante no se ajusta a ninguna de las reglas que haya definido, se transferirá la llamada a su extensión principal por medio de las opciones de filtrado de llamada que estén activadas. Si no desea filtrar ese tipo de llamadas, utilice caracteres comodín para crear una regla que represente a todas las llamadas y colóquela como última regla del conjunto de reglas.

Procedimiento

Paso 1 En la herramienta Web Personal Call Transfer Rules, en el menú Preferencias, seleccione **Llamadas en espera y filtrado de llamadas**.

Paso 2 Para cambiar las preferencias de llamadas en espera, en la lista Si mi extensión está comunicando, seleccione cómo desea que Connection trate las llamadas cuando su extensión esté comunicando:

Opción	Descripción
Enviar a las personas que llaman al correo de voz	Connection reproduce su saludo y después pide al llamante que deje un mensaje.
Poner a los llamantes en espera sin preguntar	Connection pone al llamante en espera y no ofrece la opción de dejar un mensaje.
Preguntar a los llamantes si quieren permanecer en espera	Connection ofrece al llamante la posibilidad de esperar o dejar un mensaje.

Paso 3 Para cambiar sus preferencias de filtrado de llamadas, en la sección Filtrado de llamadas, active las casillas de verificación que correspondan:

Opción	Descripción
Decirme cuándo se conecta la llamada	Connection le indica cuándo se conecta la llamada.
Decirme para quién es la llamada	Connection reproduce el nombre asociado con la extensión marcada. Utilice este ajuste cuando dos o más personas compartan un teléfono.
Preguntarme si deseo contestar a la llamada	Connection pregunta si quiere contestar a la llamada o que el llamante deje un mensaje.
Preguntar el nombre de la persona que llama	Connection graba el nombre del llamante y lo reproduce antes de conectar la llamada.

Tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Para la opción de rechazo de una llamada de alguien con quien comparte el teléfono, active las dos casillas de verificación **Decirme para quién es la llamada** y **Preguntarme si deseo contestar la llamada**.
- Para la opción de aceptar o rechazar una llamada basándose en la identidad del llamante, active las dos casillas de verificación **Preguntarme si deseo contestar la llamada** y **Preguntar el nombre de la persona que llama**.

Si acepta, Connection conectará la llamada. Si la rechaza, Connection reenviará la llamada al correo de voz.

Paso 4 Seleccione **Guardar**.



ÍNDICE

A

- acceso [2](#)
 - Ayuda de la herramienta Web Personal Call Transfer Rules [2](#)
 - herramienta Web Personal Call Transfer Rules [2](#)
- activación [25](#)
 - conjuntos de reglas para días de la semana [25](#)
 - conjuntos de reglas para intervalo de fechas [25](#)
 - conjuntos de reglas, acerca [25](#)
- agregar [6, 19](#)
 - llamantes a grupos de llamantes [6](#)
 - reglas de conjuntos de reglas [19](#)
- Ayuda, acceso a la herramienta Web Personal Call Transfer Rules [2](#)

C

- cambiar [7, 11, 12, 14, 22, 27, 28](#)
 - Configuración de Detección de bucle activada para los destinos telefónicos [12](#)
 - configuración Núm. de tonos a esperar para destinos telefónicos [12](#)
 - destinos personales [11](#)
 - grupos de destino [14](#)
 - nombres de grupos de llamantes [7](#)
 - preferencias de filtrado de llamadas [28](#)
 - preferencias de llamadas en espera [28](#)
 - preferencias de procesamiento de regla [27](#)
 - reglas [22](#)
- Configuración de Detección de bucle activada, cambio para los destinos telefónicos [12](#)
- configuración de las reglas básicas de transferencia para aplicar las reglas personales [26](#)
- configuración Núm. de tonos a esperar, cambio para destinos telefónicos [12](#)
- conjuntos de reglas [17, 18, 19, 22, 23, 24, 25](#)
 - acerca de [17](#)
 - activación de intervalo de fechas [25](#)
 - activación para días de la semana [25](#)
 - adición de reglas [19](#)
 - creación [19](#)
 - desactivación [25](#)
 - eliminación [24](#)
 - lista de tareas para configuración [18](#)
 - prueba [23](#)
 - reordenación de reglas [22](#)

- creación [6, 10, 13, 19](#)
 - conjuntos de reglas [19](#)
 - destinos personales [10](#)
 - grupos de destino [13](#)
 - grupos de llamantes [6](#)

D

- desactivación [25](#)
 - conjuntos de reglas [25](#)
 - conjuntos de reglas, acerca [25](#)
- destinos [9, 10, 12](#)
 - acerca de [9](#)
 - cambio de la configuración de Detección de bucle activada para los destinos telefónicos [12](#)
 - cambio de la configuración Núm. de tonos a esperar para un teléfono [12](#)
 - HTML (del inglés Hypertext Markup Language) [10](#)
 - SMS [9](#)
 - SMTP [10](#)
 - teléfono [9](#)
 - Ver también* [destinos personales](#)
- Destinos HTML [10](#)
- destinos personales [9, 10, 11](#)
 - cambiar [11](#)
 - creación [10](#)
 - eliminación [11](#)
 - teléfono [9](#)
 - Ver también* [destinos](#)
- destinos SMS [9](#)
- destinos STP [10](#)
- destinos telefónicos [9](#)

E

- eliminación [7, 8, 11, 15, 24](#)
 - conjuntos de reglas [24](#)
 - destinos personales [11](#)
 - grupos de destino [15](#)
 - grupos de llamantes [8](#)
 - llamantes de grupos de llamantes [7](#)
- eliminar: destinos de los grupos de destino [14](#)

F

filtrado de llamadas [28](#)
 preferencias, cambio [28](#)

G

grupos de destino [13, 14, 15](#)
 acerca de [13](#)
 cambiar [14](#)
 creación [13](#)
 eliminación [15](#)
 eliminación de destinos de [14](#)
 grupos de llamantes [5, 6, 7, 8](#)
 acerca de [5](#)
 adición de llamantes a [6](#)
 cambio de nombres de [7](#)
 creación [6](#)
 eliminación [8](#)
 eliminación de llamantes de [7](#)

H

herramienta Web Personal Call Transfer Rules [1, 2](#)
 acceso [2](#)
 acerca de [1](#)

L

llamadas [27](#)
 directa, acerca [27](#)
 indirecta, acerca [27](#)
 llamadas directas, acerca [27](#)
 llamadas entrantes, gestión con reglas personales de transferencia de
 llamadas [17](#)
 llamadas indirectas, acerca [27](#)

llamantes [6, 7](#)
 adición a grupos de llamantes [6](#)
 eliminación de grupos de llamantes [7](#)

N

nombres, cambio de grupo de llamantes [7](#)

P

preferencias de llamadas en espera, cambio [28](#)
 preferencias de procesamiento de regla, cambio [27](#)
 prueba de conjuntos de reglas [23](#)

R

reglas [17, 22](#)
 acerca de [17](#)
 cambiar [22](#)
 reordenación en conjuntos de reglas [22](#)
 reglas de transferencia básica, configuración para aplicar reglas
 personales [26](#)
 reglas de transferencia, acerca de personales [1](#)
 reglas personales de transferencia de llamadas [17, 19, 26](#)
 acerca de [17](#)
 adición a conjuntos de reglas [19](#)
 configuración de reglas básicas de transferencia para aplicar [26](#)
 reordenación de reglas en conjuntos de reglas [22](#)

T

transferencia de llamadas [28](#)
 cambio de las preferencias de filtrado de llamadas [28](#)
 cambio de las preferencias de llamadas en espera [28](#)