



## **Guía del usuario para la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas de Cisco Unity Connection**

Versión 7.x

Publicada el 25 de agosto de 2008

### **Sede central de las Américas**

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706

EE. UU.

<http://www.cisco.com>

Teléfono: +1 408 526-4000

+1 800 553-NETS (6387)

Fax: +1 408 527-0883

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 NONINFRINGEMENT 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.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website 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. (0805R)

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

*Guía del usuario para la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas de Cisco Unity Connection (versión 7.x)*  
© 2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## CONTENIDO

### **La herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas de Cisco Unity** 1

- Acerca de la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas 1
- Acceso a la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas 2

### **Administración de los grupos de llamantes** 3

- Acerca de los grupos de llamantes 3
- Creación de los grupos de llamantes 3
- Adición de llamantes a los grupos de llamantes 4
- Eliminación de llamantes de los grupos de llamantes 5
- Modificación de los nombres de los grupos de llamantes 5
- Eliminación de grupos de llamantes 5

### **Administración de destinos y grupos de destino** 7

- Acerca de los destinos 8
- Creación de destinos personales 9
- Modificación de destinos personales 9
- Eliminación de destinos personales 10
- Modificación del valor del número de tonos a esperar para destinos telefónicos 10
- Modificación del ajuste de detección de bucle para destinos 10
- Acerca de los grupos de destino 11
- Creación de grupos de destino 12
- Modificación de grupos de destino 12
- Eliminación de destinos de los grupos de destino 13
- Eliminación de grupos de destino 13

### **Administración de reglas y conjuntos de reglas** 15

- Acerca de las reglas y los conjuntos de reglas 15
- Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas 16
- Creación de conjuntos de reglas 16
- Adición de reglas a los conjuntos de reglas 17
- Modificación de reglas 19
- Reordenar las reglas en los conjuntos de reglas 20

- Prueba de conjuntos de reglas 20
- Eliminación de conjuntos de reglas 21
- Activación y desactivación de conjuntos de reglas 22
  - Activación de conjuntos de reglas para un intervalo de fechas 22
  - Activación de conjuntos de reglas para días de la semana 23
  - Desactivación de conjuntos de reglas 23
- Establecer reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas 23

**Modificación de los ajustes del procesamiento de reglas 25**

**Índice**



## La herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas de Cisco Unity

- [Acerca de la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, página 1](#)
- [Acceso a la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, página 2](#)

### Acerca de la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas

Cisco Unity Connection puede transferir y filtrar las llamadas entrantes según las reglas que usted establezca en la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas de Cisco Unity.

Connection utiliza una regla personal de transferencia de llamadas para transferirle llamadas particulares según la identidad del llamante, la hora del día y sus horarios de reuniones; o para transferir llamadas al correo de voz o a otro número de teléfono. Puede establecer reglas para transferir llamadas a un número de teléfono, a una serie de números telefónicos o a una dirección de mensajes basada en correo electrónico, o para enviar mensajes SMS a un dispositivo SMS. Además, puede establecer reglas para filtrar algunas o todas las llamadas entrantes.

Puede realizar reglas personales de transferencia de llamadas muy simples; por ejemplo, para transferir una llamada de un único número de teléfono al correo de voz; o puede crear reglas más complejas mediante los siguientes componentes:

<b>Lista de contactos personales</b>	Connection utiliza su lista de contactos personales para desviar las llamadas entrantes y para realizar llamadas salientes cuando usted utiliza comandos de voz. <b>Nota</b> La lista de contactos personales se administra en la herramienta web Asistente de Cisco Unity.
<b>Grupos de llamantes</b>	Puede organizar a los llamantes en grupos para aplicar una sola regla a varios llamantes sin tener que recrear la regla varias veces. Los grupos de llamantes pueden contener otros usuarios de Connection, contactos del sistema y contactos personales.
<b>Destinos personales</b>	Puede crear un directorio de números telefónicos de contactos a donde Connection puede desviar las llamadas entrantes. Estos destinos se agregan a los dispositivos de notificación.
<b>Grupos de destinos</b>	Puede organizar los destinos personales y los dispositivos de notificación en grupos para que Connection desvíe las llamadas a cada destino en el orden designado hasta que se atienda el teléfono, el llamante cuelgue o se llegue al último destino del grupo. Puede especificar el orden de los destinos en el grupo y la cantidad de tiempo que Connection esperará que atienda el teléfono en cada destino.

Una vez que se establecieron las reglas, puede activarlas por teléfono o en la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas.

# Acceso a la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas

Esta sección contiene dos procedimientos:

- [Para acceder a la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, página 2](#)
- [Para obtener ayuda de la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, página 2](#)

## Para acceder a la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas

**Paso 1** Vaya a la página de inicio de sesión de PCA de Cisco en **http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca**. La URL distingue mayúsculas y minúsculas.



**Atajo** Marque la URL de PCA de Cisco para que no necesite ingresar la dirección siempre que desee acceder a la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas.

**Paso 2** Ingrese su nombre de usuario y contraseña.

**Paso 3** Si no recuerda su contraseña de PCA de Cisco, contáctese con el administrador de Connection para obtener ayuda.

**Paso 4** Haga clic en **Inicio de sesión**.

**Paso 5** En la página de inicio de PCA de Cisco, haga clic en el vínculo **Reglas personales de transferencia de llamadas**.

**Paso 6** Cuando finalice, haga clic en **Cierre de sesión** en la esquina superior derecha de cualquier página de Reglas personales de transferencia de llamadas.

## Para obtener ayuda de la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas

**Paso 1** En cualquier página de Reglas personales de transferencia de llamadas, haga clic en el menú **Ayuda**.

**Paso 2** En el menú Ayuda, haga clic en el vínculo correspondiente:

<b>Contenido</b>	Proporciona una lista de temas en Ayuda.
<b>Índice</b>	Proporciona un índice de ayuda.
<b>Esta página</b>	Proporciona el tema de ayuda correspondiente a la página que se muestra.

Para obtener ayuda acerca de un icono, mantenga el mouse en el ícono hasta que aparezca información sobre herramientas.



## Administración de los grupos de llamantes

---

- [Acerca de los grupos de llamantes, página 3](#)
- [Creación de los grupos de llamantes, página 3](#)
- [Adición de llamantes a los grupos de llamantes, página 4](#)
- [Eliminación de llamantes de los grupos de llamantes, página 5](#)
- [Modificación de los nombres de los grupos de llamantes, página 5](#)
- [Eliminación de grupos de llamantes, página 5](#)

### Acerca de los grupos de llamantes

Al crear un grupo de llamantes, puede aplicar una sola regla para varios llamantes sin tener que recrear la misma regla varias veces. Los grupos de llamantes contienen varias entradas de su lista de contactos personales y del directorio de Cisco Unity Connection.

Al utilizar grupos, puede organizar a los llamantes de varias maneras. Por ejemplo, puede crear un grupo de llamantes de sus clientes y colegas más importantes. Para asegurarse de que estos llamantes lo ubiquen cuando usted está en una reunión, puede crear un conjunto de reglas con una regla que transfiera llamadas de cualquier persona de ese grupo a su teléfono móvil durante sus reuniones, y otra regla que transfiera otras llamadas al correo de voz.

### Creación de los grupos de llamantes

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

<b>Contactos personales</b>	Llamantes que forman parte de su lista de contactos personales.
<b>Contactos del sistema</b>	Llamantes que están en el directorio de Connection, pero que no pueden utilizar las funciones de Connection y no poseen un correo de voz.
<b>Usuarios de Connection</b>	Llamantes que están en el directorio de Connection, poseen correo de voz y pueden utilizar las funciones de Connection.

Cuando un grupo de llamantes contiene un llamante del directorio de Cisco Unity Connection y luego usted o el administrador de Connection eliminan al llamante del sistema, ese llamante también se eliminará del grupo de llamantes.

**Para crear un grupo de llamantes**

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Grupos de llamantes, haga clic en **Ver grupos de llamantes**.
- Paso 2** En la página Grupos de llamantes, haga clic en el icono **Nuevo grupo de llamantes** debajo de la barra de menús.
- Paso 3** En la página Grupo de llamantes, ingrese un nombre para el grupo y haga clic en **Guardar**.
- Paso 4** Haga clic en **Agregar miembros**.
- Paso 5** En la página Buscar contactos, haga clic en la ficha correspondiente, según desee realizar la búsqueda en la lista de usuarios del directorio de Connection o en su lista de contactos personales.  
Puede buscar tanto usuarios como contactos del sistema en el directorio de Connection. Los contactos del sistema están marcados con un asterisco (\*) junto al nombre en la lista de resultados de la búsqueda.
- Paso 6** Complete los campos restantes según corresponda con la búsqueda y haga clic en **Buscar**.  
En esta página, puede utilizar el carácter comodín \* para buscar por nombre parcial.
- Paso 7** Marque la casilla de verificación junto al nombre para agregar el contacto o usuario al grupo de llamantes.
- Paso 8** Haga clic en **Agregar usuarios** o en **Agregar contactos**, según corresponda. Connection agrega el contacto al grupo de llamantes y regresa a la página Grupo de llamantes.
- Paso 9** Repita desde el [Paso 4](#) hasta el [Paso 8](#) para agregar más contactos o usuarios.
- Paso 10** En la página Grupo de llamantes, haga clic en **Guardar**.
- 

## Adición de llamantes a los grupos de llamantes

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

**Para agregar un llamante a un grupo de llamantes**

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Grupos de llamantes, haga clic en **Ver grupos de llamantes**.
- Paso 2** En la página Grupos de llamantes, haga clic en el nombre del grupo de llamantes.
- Paso 3** En la página Grupo de llamantes, haga clic en **Agregar miembros**.
- Paso 4** En la página Buscar contactos, haga clic en la ficha correspondiente, según desee realizar la búsqueda en la lista de usuarios del directorio de Connection o en su lista de contactos personales.  
Puede buscar tanto usuarios como contactos del sistema en el directorio de Connection. Los contactos del sistema están marcados con un asterisco (\*) junto al nombre en la lista de resultados de la búsqueda.
- Paso 5** Complete los campos restantes según corresponda con la búsqueda y haga clic en **Buscar**.  
En esta página, puede utilizar el carácter comodín \* para buscar por nombre parcial.
- Paso 6** Marque la casilla de verificación junto al nombre para agregar el contacto o usuario al grupo de llamantes.
- Paso 7** Haga clic en **Agregar usuarios** o en **Agregar contactos**, según corresponda. Connection agrega el contacto al grupo de llamantes y regresa a la página Grupo de llamantes.
- Paso 8** En la página Grupo de llamantes, haga clic en **Guardar**.
-

## Eliminación de llamantes de los grupos de llamantes

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

### Para eliminar un llamante de un grupo de llamantes

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Grupos de llamantes, haga clic en **Ver grupos de llamantes**.
  - Paso 2** En la página Grupos de llamantes, haga clic en el nombre del grupo de llamantes.
  - Paso 3** En la página Grupo de llamantes, marque la casilla de verificación ubicada junto al nombre del llamante que desee eliminar. Puede marcar varias casillas para eliminar más de un llamante a la vez.
  - Paso 4** Haga clic en **Eliminar seleccionado**.
- 

## Modificación de los nombres de los grupos de llamantes

### Para modificar el nombre de un grupo de llamantes

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Grupos de llamantes, haga clic en **Ver grupos de llamantes**.
  - Paso 2** En la página Grupos de llamantes, haga clic en el nombre del grupo de llamantes.
  - Paso 3** En la página Grupo de llamantes, modifique el nombre del grupo en el campo Nombre.
  - Paso 4** Haga clic en **Guardar**.
- 

## Eliminación de grupos de llamantes

No puede eliminar un grupo de llamantes si lo utiliza una regla. Primero, elimine el grupo de llamantes de la regla y luego elimine el grupo de llamantes.

### Para eliminar un grupo de llamantes

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Grupos de llamantes, haga clic en **Ver grupos de llamantes**.
  - Paso 2** En la página Grupo de llamantes, marque la casilla de verificación ubicada al lado del grupo que desee eliminar. Puede marcar varias casillas para eliminar más de un grupo a la vez.
  - Paso 3** Haga clic en el icono **Eliminar filas seleccionadas** debajo de la barra de menús.
-





## Administración de destinos y grupos de destino

---

- [Acerca de los destinos, página 8](#)
- [Creación de destinos personales, página 9](#)
- [Modificación de destinos personales, página 9](#)
- [Eliminación de destinos personales, página 10](#)
- [Modificación del valor del número de tonos a esperar para destinos telefónicos, página 10](#)
- [Modificación del ajuste de detección de bucle para destinos, página 10](#)
- [Acerca de los grupos de destino, página 11](#)
- [Creación de grupos de destino, página 12](#)
- [Modificación de grupos de destino, página 12](#)
- [Eliminación de destinos de los grupos de destino, página 13](#)
- [Eliminación de grupos de destino, página 13](#)

# Acerca de los destinos

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

<b>Teléfono</b>	<p>Los destinos telefónicos son números de teléfono a los cuales Connection puede transferir llamadas entrantes.</p> <p>Los números de teléfono asociados a usted en el directorio de Connection pueden utilizarse como destinos telefónicos. Estos pueden ser su extensión principal, el número de acceso de su correo de voz y el número de teléfono celular de su empresa. El administrador de Connection mantiene los números de teléfono en el directorio.</p> <p>También puede crear destinos telefónicos personales, como el número de su teléfono celular, el número de teléfono de su casa (si no aparece en el directorio de Connection) y números de teléfono donde puedan ubicarlo cuando se encuentra en un viaje de negocios. Los destinos telefónicos personales se administran en la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas.</p>
<b>SMS</b>	<p>Los destinos SMS son números telefónicos para dispositivos SMS a los cuales Connection puede enviar un mensaje de texto. El mensaje utiliza el formato estándar “Usted tiene una llamada de &lt;número de extensión&gt; a las &lt;hora&gt; del &lt;fecha&gt;”. Por ejemplo, “Usted tiene una llamada de 3233 a las 15:16:00 del 4 de octubre de 2006”.</p> <p>Tenga en cuenta que para que un destino SMS pueda usarse en una regla, debe agregarse a un grupo de destino que contenga, al menos, un destino telefónico. Los destinos SMS no aparecen en la lista de destinos de la página Regla cuando crea una regla.</p> <p>El administrador de Connection puede agregar dispositivos SMS y usted puede modificarlos en la herramienta web Asistente de Cisco Unity. No es necesario activar los dispositivos SMS en el Asistente de Cisco Unity para estar disponibles como destinos en la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas.</p>
<b>SMTP</b>	<p>Los destinos SMTP son direcciones de correo electrónico a las cuales Connection puede enviar un mensaje de texto. El mensaje utiliza el formato estándar “Usted tiene una llamada de &lt;número de extensión&gt; a las &lt;hora&gt; del &lt;fecha&gt;”. Por ejemplo, “Usted tiene una llamada de 3233 a las 15:16:00 del 4 de octubre de 2006”.</p> <p>Tenga en cuenta que para que un destino SMTP pueda usarse en una regla, debe agregarse a un grupo de destino que contenga, al menos, un destino telefónico. Los destinos SMTP no aparecen en la lista de destinos de la página Regla cuando crea una regla.</p> <p>El administrador de Connection puede crear dispositivos SMTP y usted puede modificarlos en la herramienta web Asistente de Cisco Unity. No es necesario activar los dispositivos SMTP en el Asistente de Cisco Unity para estar disponibles como destinos en la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas.</p>

# Creación de destinos personales

## Para crear un destino personal

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver destinos**.
- Paso 2** En la página Destinos, haga clic en el icono **Nuevo destino** debajo de la barra de menús.
- Paso 3** En la página Crear destino, en el campo Nombre, ingrese un nombre para el destino.
- Paso 4** En el campo Número de teléfono, ingrese un número de teléfono para el destino.  
Use dígitos de 0 a 9. No use espacios ni paréntesis entre los dígitos. Para números de larga distancia, incluya también el 1 y el código de área.  
Es posible que no pueda ingresar ciertos números de teléfono o que su sistema telefónico requiera caracteres adicionales (por ejemplo, es posible que se le pida que ingrese un código de acceso para marcar números al exterior). Si encuentra dificultades con este ajuste, contáctese con el administrador de Connection.
- Paso 5** En el campo Núm. de tonos a esperar, ingrese la cantidad 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, según su otra configuración de transferencia de llamadas. El número de tonos predeterminado es cuatro.
- Paso 6** Si estableció este destino para reenviar llamadas a Connection, marque la casilla de verificación **Detección de bucle activada**.  
Si crea una regla que transfiera llamadas de Connection a un destino telefónico, puede estar creando una situación de bucle involuntaria en la cual Connection reenvía llamadas a su teléfono y su teléfono reenvía la llamada de vuelta a Connection, por lo cual los llamantes nunca podrán ubicarlo. Seleccionar este ajuste cuando configura este tipo de destinos para reenviar llamadas a Connection ayudará a eliminar los problemas de bucles.
- Paso 7** Haga clic en **Guardar**.
- 

# Modificación de destinos personales

## Para modificar un destino personal

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver destinos**.
- Paso 2** En la página Destinos, haga clic en el nombre del destino personal.
- Paso 3** En la página Cambiar destino, realice las modificaciones correspondientes y haga clic en **Guardar**.
-

## Eliminación de destinos personales

No puede eliminar un destino personal mientras se está utilizando en un grupo de destino o en una regla. Primero, elimine el destino del grupo de destino o de la regla y luego elimine el destino.

### Para eliminar un destino personal

---

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver destinos**.
  - Paso 2** En la página Destinos, marque la casilla de verificación del destino personal que desea eliminar. Puede marcar varias casillas para eliminar más de un destino personal a la vez.
  - Paso 3** Haga clic en el icono **Eliminar filas seleccionadas** debajo de la barra de menús.
- 

## Modificación del valor del número de tonos a esperar para destinos telefónicos

Para destinos telefónicos, puede modificar el valor del número de tonos a esperar en la página Destinos de la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas.

### Para modificar el valor del número de tonos a esperar para un destino telefónico

---

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver destinos**.
  - Paso 2** En la página Destinos, en la columna Núm. de tonos a esperar, ingrese el nuevo valor de número de tonos que desee que Connection espere antes de transferir una llamada al correo de voz o al siguiente destino en un grupo de destino.
  - Paso 3** Haga clic en **Actualizar**.
- 

## Modificación del ajuste de detección de bucle para destinos

Para destinos telefónicos que no sean su extensión principal, puede utilizar el ajuste Detección de bucle activada para indicar cuando se configuró un teléfono para reenviar llamadas a Cisco Unity Connection. Por ejemplo, puede configurar su teléfono celular para reenviar todas las llamadas a Connection para guardar todos los mensajes hablados en Connection. Si después crea una regla que transfiera llamadas de Connection a su teléfono celular, puede estar creando una situación de bucle involuntaria en la cual Connection reenvía llamadas a su teléfono y su teléfono reenvía la llamada de vuelta a Connection, por lo cual los llamantes nunca podrán ubicarlo.

Al seleccionar este ajuste, ayudará a eliminar problemas de bucles. Si las llamadas parecen estar transfiriéndose desde el destino telefónico a Connection y volviendo al teléfono, Connection transferirá la llamada al siguiente dispositivo activado (si usted creó un grupo de destino) o transferirá la llamada al correo de voz si no hay otros destinos definidos.



**Nota** Cuando este ajuste está activado, es posible que oiga una pequeña demora mientras Connection transfiere la llamada al siguiente destino en el grupo de destino o al correo de voz.

#### Para modificar el ajuste de detección de bucle para un destino telefónico

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver destinos**.
- Paso 2** Si estableció este destino para reenviar llamadas a Cisco Unity Connection, marque la casilla de verificación **Detección de bucle activada**.
- Paso 3** Haga clic en **Actualizar**.

## Acerca de los grupos de destino

Los grupos de destino contienen varios destinos ordenados en secuencia y almacenados con un mismo nombre de grupo.

Por ejemplo, para asegurarse de que recibirá llamadas de un contacto personal en particular, puede crear un grupo de destino con su extensión principal, teléfono celular y teléfono de casa, y luego crear una regla que le indique a Cisco Unity Connection transferir llamadas del contacto personal al grupo de destino. Para poder utilizarlo en una regla, el grupo de destino debe contener, al menos, un destino telefónico.

Cuando se transfiere una llamada a un grupo de destino, Connection intenta con los destinos en el orden asignado hasta que responda un teléfono, hasta que el llamante deje un mensaje hablado o cuelgue, o hasta que se ubique el último destino del grupo. Si el grupo contiene un destino SMS o SMTP, Connection envía al dispositivo un mensaje de texto sobre la llamada.

Si no se responde un destino, Connection indica al llamante que presione 1 para seguir esperando mientras intenta con el siguiente destino o que presione 2 para dejar un mensaje hablado. Connection espera que se responda un teléfono en base al número de tonos especificado en el campo Núm. de tonos a esperar, cuando se crea un destino. Si usted no especifica un número de tonos, Connection utilizará el valor predeterminado de cuatro tonos. Puede modificar el número de tonos a esperar en cualquier momento después de crear un destino.

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

## 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 destinos debe contener, al menos, un número telefónico.

El orden de los destinos dentro de un grupo es importante porque Cisco Unity Connection marca los destinos desde arriba hacia abajo, según aparezcan en la lista. Después de agregar destinos a un grupo, quizás sea necesario reordenarlos según sus necesidades.

### Para crear un grupo de destino

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver grupos de destino**.
  - Paso 2** En la página Destinos, haga clic en el icono **Nuevo grupo de destino** debajo de la barra de menús.
  - Paso 3** En la página Grupo de destino, ingrese el nombre del grupo.
  - Paso 4** Haga clic en **Guardar**.
  - Paso 5** En la página Grupo de destino, haga clic en **Agregar destinos**.
  - Paso 6** En la página Agregar destinos, marque la casilla de verificación junto al destino que desee agregar al grupo. Puede marcar varias casillas para agregar más de un destino a la vez.
  - Paso 7** Haga clic en **Agregar destinos**.
  - Paso 8** En la página Grupo de destino, ingrese un número en la columna Prioridad para especificar el orden en el que desea que Connection intente llamar a los destinos del grupo. Por ejemplo, para llamar a su teléfono celular primero y al teléfono de su casa después, ingrese 1 para su teléfono celular y 2 para el teléfono de su casa.
  - Paso 9** Haga clic en **Guardar**.
- 

## Modificación de grupos de destino

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

### Para modificar un grupo de destino

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver grupos de destino**.
  - Paso 2** En la página Grupos de destino, haga clic en el nombre del grupo.
  - Paso 3** En la página Grupo de destino, modifique el nombre del grupo o el orden de prioridad de los destinos del grupo.
  - Paso 4** Haga clic en **Agregar destinos** para agregar otros destinos al grupo. Para eliminar un destino del grupo, haga clic en la casilla de verificación junto al nombre de destino para seleccionarlo y luego haga clic en **Eliminar seleccionado**.
  - Paso 5** Haga clic en **Guardar**.
-

## Eliminación de destinos de los grupos de destino

El último destino telefónico no puede eliminarse de un grupo de destino si no quedan otros destinos telefónicos y sólo quedan destinos SMS y SMTP.

### Para eliminar un destino de un grupo de destino

---

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver grupos de destino**.
  - Paso 2** En la página Grupos de destino, haga clic en el nombre del grupo.
  - Paso 3** En la página Grupo de destino, marque la casilla de verificación del destino que desea eliminar del grupo. Puede marcar varias casillas para eliminar más de un destino a la vez.
  - Paso 4** Haga clic en **Eliminar seleccionado**.
- 

## Eliminación de grupos de destino

No puede eliminar un grupo de destino si lo utiliza una regla. Primero, elimine el grupo de destino de la regla y luego elimine el grupo de destino.

### Para eliminar un grupo de destino

---

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Destinos, haga clic en **Ver grupos de destino**.
  - Paso 2** En la página Grupos de destino, marque la casilla de verificación del grupo que desea eliminar. Puede marcar varias casillas para eliminar más de un grupo de destino a la vez.
  - Paso 3** Haga clic en el icono **Eliminar filas seleccionadas** debajo de la barra de menús.
-





## Administración de reglas y conjuntos de reglas

---

- [Acerca de las reglas y los conjuntos de reglas, página 15](#)
- [Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas, página 16](#)
- [Creación de conjuntos de reglas, página 16](#)
- [Adición de reglas a los conjuntos de reglas, página 17](#)
- [Modificación de reglas, página 19](#)
- [Reordenar las reglas en los conjuntos de reglas, página 20](#)
- [Prueba de conjuntos de reglas, página 20](#)
- [Eliminación de conjuntos de reglas, página 21](#)
- [Activación y desactivación de conjuntos de reglas, página 22](#)
- [Establecer reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas, página 23](#)

### Acerca de las reglas y los conjuntos de reglas

Las reglas personales de transferencia de llamadas le permiten consolidar cómo y dónde desea recibir llamadas. Con la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, puede crear reglas para transferir y filtrar llamadas en base a la identificación del llamante, la hora del día y los horarios de reuniones. También puede hacer que Cisco Unity Connection transfiera llamadas a un destino o grupo de destino.

Puede modificar las características de sus reglas con la frecuencia que desee. Por ejemplo, puede crear un regla que envíe todas las llamadas de un colega a su teléfono celular y después cambiar la regla para enviar todas las llamadas excepto las de ese colega a su teléfono celular.

Las reglas pueden ser generales, como “Enviar todas las llamadas al correo de voz”. O pueden ser específicas, como “Enviar llamadas de Juana Pérez a mi teléfono celular 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 más reglas que puede activar en ciertos días y durante algunas fechas, según su agenda. Cuando llega la fecha o el día especificados para un conjunto de reglas, Connection activa el conjunto de reglas y comienza a procesar las llamadas con respecto a éste. Connection da precedencia a un conjunto de reglas activado para un rango de fechas sobre otro conjunto activado para días de la semana.

Connection utiliza la primera regla del conjunto que coincide con la condición de una llamada entrante y la aplica. Por lo tanto, la manera en que ordena las reglas dentro de un conjunto es importante. En general, ordene las reglas desde la más específica hasta la menos específica.

Para configurar un conjunto de reglas correctamente, consulte la [sección “Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas” en la página 16](#).

# Lista de tareas para configurar un conjunto de reglas

Para configurar un conjunto de reglas correctamente, realice las siguientes tareas en este mismo orden.

1. Establezca los contactos personales, grupos de llamantes, destinos personales y grupos de destino que tiene pensado usar en las reglas. Consulte las secciones correspondientes:
  - sección “Administración de contactos personales” en la *Guía del usuario para la herramienta web Asistente de Cisco Unity*
  - [sección “Administración de los grupos de llamantes” en la página 3](#)
  - [sección “Administración de destinos y grupos de destino” en la página 7](#)
2. Cree un conjunto de reglas. Consulte la [sección “Creación de conjuntos de reglas” en la página 16](#).
3. Agregue reglas al conjunto. Consulte la [sección “Adición de reglas a los conjuntos de reglas” en la página 17](#).
4. Ordene las reglas adecuadamente. Consulte la [sección “Reordenar las reglas en los conjuntos de reglas” en la página 20](#).
5. Si desea que Connection llame a su extensión antes de aplicar las reglas de transferencia, marque la casilla de verificación en la página Preferencias > Configuración de reglas en la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas. Consulte la [sección “Modificación de los ajustes del procesamiento de reglas” en la página 25](#).
6. Pruebe el conjunto de reglas, si corresponde. Consulte la [sección “Prueba de conjuntos de reglas” en la página 20](#).
7. Modifique las reglas si es necesario. Consulte la [sección “Modificación de reglas” en la página 19](#).
8. Active el conjunto de reglas. Consulte la [sección “Activación y desactivación de conjuntos de reglas” en la página 22](#).
9. Configure las reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas. Consulte la [sección “Establecer reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas” en la página 23](#).

## Creación de conjuntos de reglas

Puede grabar el nombre de un conjunto de reglas con Media Master. Cisco Unity Connection utilizará este nombre cuando usted acceda a la configuración de reglas por teléfono.

### Para crear un conjunto de reglas

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Ver conjuntos de reglas de transferencia de llamadas**.
  - Paso 2** En la página Conjuntos de reglas de transferencia de llamadas, haga clic en el icono **Nuevo conjunto de reglas** debajo de la barra de menús.
  - Paso 3** En la página Conjunto de reglas, ingrese un nombre para el nuevo conjunto de reglas. Elija un nombre que corresponda a la situación y sea fácil de recordar. Por ejemplo, un conjunto de reglas llamado “Semana laboral” debe estar activo de lunes a viernes, y un conjunto de reglas llamado “Viaje a África” debe activarse durante el período de fechas de ese viaje.
  - Paso 4** En Media Master, haga clic en **Grabar** y grabe el nombre del conjunto de reglas.
  - Paso 5** Después de grabar, haga clic en **Detener**.
  - Paso 6** Haga clic en **Guardar**.
-

# Adición de reglas a los conjuntos de reglas

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



## Precaución

Antes de agregar reglas, debe crear todos los contactos personales, grupos de llamantes, destinos personales o grupos de destino que tenga pensado usar en las reglas. Si no existen, no podrá configurar las reglas como corresponde.

### Para agregar una regla a un conjunto de reglas

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Ver conjuntos de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjuntos de reglas de transferencia de llamadas, haga clic en el nombre del conjunto de reglas al que desea agregarle una regla.
- Paso 3** En la página Conjunto de reglas, en la sección Reglas de transferencia, haga clic en **Agregar regla**.
- Paso 4** En la página Regla, en la sección Si la llamada, ingrese la información correspondiente que desea que Connection utilice al identificar llamadas o llamantes. Como mínimo, debe elegir un destino, grupo de destinos o correo de voz al cual transferir la llamada entrante.

Utilice la [Tabla 1](#) para determinar los valores de los campos.

**Tabla 1** Campos de la sección “Si la llamada”

Campo	Consideraciones
De	Utilizar con los campos Llamante(s), Grupo de llamantes, Número de teléfono y/o Origen de la llamada para establecer las condiciones para la identidad del llamante en la regla. Marque la casilla de verificación <b>De</b> y haga clic en <b>es de</b> o en <b>no es de</b> en la lista, según corresponda.
Llamante(s)	Utilizar para agregar llamantes a una regla. <ol style="list-style-type: none"> <li>Marque la casilla de verificación <b>Llamante(s)</b> y luego haga clic en <b>Agregar llamantes</b>.</li> <li>En la página Buscar contactos, haga clic en la ficha correspondiente, según desee realizar la búsqueda en la lista de usuarios del directorio de Connection o en su lista de contactos personales.</li> <li>Puede buscar tanto usuarios como contactos del sistema en el directorio de Connection. Los contactos del sistema están marcados con un asterisco (*) junto al nombre en la lista de resultados de la búsqueda.</li> <li>Ingrese un nombre o un nombre parcial y haga clic en <b>Buscar</b>.</li> <li>Marque la casilla de verificación junto al llamante que desea agregar a la regla. Puede marcar varias casillas para agregar más de un llamante a la vez.</li> <li>Haga clic en <b>Agregar usuarios</b> o <b>Agregar contactos</b>, según corresponda.</li> <li>Para eliminar un llamante de una regla, seleccione el nombre y haga clic en <b>Eliminar seleccionado</b>.</li> </ol>
Grupo de llamantes	Utilizar para agregar un grupo de llamantes a una regla. Marque la casilla de verificación <b>Grupo de llamantes</b> y haga clic en un grupo de llamantes de la lista. Tenga en cuenta que antes de utilizar un grupo de llamantes en una regla, debe crear el grupo de llamantes.

**Tabla 1 Campos de la sección “Si la llamada” (continuación)**

Campo	Consideraciones
Número de teléfono	<p>Utilizar para agregar un número de teléfono a una regla.</p> <p>Marque la casilla de verificación <b>Número de teléfono</b> e ingrese el número que Connection asociará con la llamada entrante. Connection procesa la regla solamente si el número de teléfono de una llamada entrante coincide exactamente con el que usted ingresó en el campo. Puede usar los caracteres comodín X y * para hacer coincidir más de un número de teléfono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El carácter X corresponde a cualquier dígito único del 0 al 9. Por ejemplo, el patrón 9XXX corresponde al intervalo de números de teléfono del 9000 al 9999.</li> <li>El carácter asterisco (*) corresponde a cualquier secuencia de dígitos. Por ejemplo, el patrón 5556304* corresponde a los números de teléfono 5556304, 55563040, 55563041, 5556304100, y sucesivamente.</li> </ul>
Origen de la llamada	<p>Utilizar para incluir o excluir llamantes según si Connection puede identificar al llamante como un número conocido (un usuario de Connection, un contacto del sistema de Connection, o un contacto personal) o como un número desconocido (un llamante externo), según corresponda.</p> <p>Marque la casilla de verificación <b>Origen de la llamada</b> y haga clic en <b>Número conocido</b> o en <b>Número desconocido</b> en la lista, según corresponda.</p>
Recibida entre	<p>Utilizar para establecer el periodo de tiempo durante el cual Connection aplica la regla a las llamadas entrantes.</p> <p>Marque la casilla de verificación <b>Recibida entre</b> y haga clic en <b>Recibida entre</b> o en <b>No recibida entre</b> en la lista, según corresponda. Elija un rango horario de las listas de horas y minutos.</p>
Estoy en una reunión	<p>Utilizar para que Connection use su calendario de Microsoft Outlook para determinar si usted está en una reunión cuando aplica la regla a una llamada entrante. Connection considera que usted está en una reunión cuando el horario de reunión de Outlook se encuentra Ocupado. Connection no considera ninguna reunión establecida como tentativa, libre o fuera de la oficina.</p> <p>Marque la casilla de verificación <b>Estoy en una reunión</b> y haga clic en <b>Estoy en una reunión</b> o en <b>No estoy en una reunión</b> en la lista, según corresponda.</p> <p><b>Nota</b> Este recurso 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, ingrese la información correspondiente que desea que Connection utilice al transferir llamadas. Para que una regla sea válida, debe especificar un destino, un grupo de destinos o un correo de voz.

Utilice la [Tabla 2](#) para determinar los valores de los campos.

**Tabla 2 Campos en la sección “Transferir la llamada a”**

Campo	Consideraciones
Destino	<p>Utilizar para que Connection transfiera llamadas al destino que usted especificó.</p> <p>Haga clic en <b>Destino</b> y luego haga clic en el nombre de destino en la lista.</p> <p><b>Nota</b> Los destinos SMS y SMTP no aparecen en la lista Destino. Para poder utilizarlo en una regla, los dispositivos deben estar en un grupo de destino con, al menos, un número de teléfono.</p>
Grupo de destino	<p>Utilizar para que Connection transfiera llamadas al grupo de destino que usted especificó.</p> <p>Haga clic en <b>Grupo de destino</b> y luego en el nombre del grupo de destino en la lista.</p>

**Tabla 2** Campos en la sección “Transferir la llamada a” (continuación)

Campo	Consideraciones
Correo de voz	Utilizar para que Connection transfiera las llamadas directamente al correo de voz. Haga clic en <b>Correo de voz</b> .
Filtrar llamada	Utilizar para que Connection filtre las llamadas entrantes a las cuales aplica la regla. Para ver detalles sobre el filtrado de llamadas, consulte la sección “Modificación de las preferencias de filtrado de llamadas” en el capítulo “Modificación de las preferencias de transferencia y filtrado de llamadas”, en la <i>Guía del usuario para la herramienta web Asistente de Cisco Unity</i> . Marque la casilla de verificación <b>Filtrar llamada</b> .  <b>Nota</b> Esta opción está disponible sólo si el administrador de Connection activó las opciones de filtrado y hay opciones de filtrado establecidas en la página Opciones de llamadas en espera y filtrado de llamadas, en la herramienta web Asistente de Cisco Unity.

- Paso 6** En la sección Vista previa, haga clic en **Actualizar vista previa** para mostrar la versión en texto de la regla, así podrá confirmar que es correcta antes de agregarla al conjunto de reglas.
- Paso 7** Haga clic en **Guardar** para agregar la regla al conjunto de reglas.
- Paso 8** Repita desde el [Paso 1](#) hasta el [Paso 7](#) para cada regla que desee agregar al conjunto.

## Modificación de reglas

### Para modificar una regla

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Ver conjuntos de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjuntos de reglas de transferencia de llamadas, haga clic en el nombre del conjunto de reglas que contiene la regla que desea modificar.
- Paso 3** En la página Conjunto de reglas, en la lista Reglas de transferencia, haga clic en el nombre de la regla.
- Paso 4** En la página Regla, realice las modificaciones. Utilice la [Tabla 1](#) y la [Tabla 2](#) en la [sección “Adición de reglas a los conjuntos de reglas” en la página 17](#) para determinar los valores de los campos.
- Paso 5** En la sección Vista previa, haga clic en **Actualizar vista previa** para mostrar la versión en texto de la regla, así podrá confirmar que la versión modificada es correcta.
- Paso 6** Haga clic en **Guardar**.

# Reordenar las reglas en los conjuntos de reglas

El orden de las reglas dentro de un conjunto es importante porque Cisco Unity Connection procesa las reglas de arriba a abajo en la lista y luego aplica sólo la primera regla, cuyas condiciones cumpla la llamada entrante.

Si un conjunto de reglas tiene más de una regla, ordénelas desde la más específica a la menos específica para asegurarse de que Connection aplique la regla más específica a una llamada, y no la más general.



## Sugerencia

Para cambiar la prioridad de una sola regla en un conjunto, realice el cambio en la lista Reglas de transferencia de la página Conjunto de reglas, y haga clic en Actualizar prioridad. Todas las demás reglas del conjunto se reorganizarán acorde al cambio.

### Para reordenar las reglas en un conjunto de reglas

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Ver conjuntos de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjuntos de reglas de transferencia de llamadas, haga clic en el nombre del conjunto de reglas.
- Paso 3** En la página Conjunto de reglas, ingrese 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 las llamadas al correo de voz” primero, ingrese 1; para procesar la regla “Enviar las llamadas de Juana Pérez a mi teléfono celular” en segundo lugar, ingrese 2.
- Paso 4** Haga clic en **Actualizar prioridad**. Las reglas se reorganizan según la prioridad y se guardan.

# Prueba de conjuntos de reglas

Utilice el evaluador de reglas de transferencia de llamadas para ver cómo Cisco Unity Connection transferiría una llamada entrante en base a las reglas de un conjunto. Puede probar un conjunto de reglas después de crearlo para ver si la regla se aplica a un llamante específico o a una llamada entrante que le llega en un momento específico del día.

La herramienta Evaluador de reglas de transferencia de llamadas es una buena manera de diagnosticar un problema de reenvío de llamadas. Por ejemplo, si no se reenvió una llamada de la manera esperada, ingrese el nombre del llamante y la fecha y hora en que se recibió la llamada, y el Evaluador de reglas puede ayudarlo a encontrar qué parte del conjunto de reglas aplicaría Connection a la llamada entrante.

Para obtener resultados con el Evaluador de reglas de transferencia de llamadas, debe activar el conjunto de reglas que contiene la regla que está probando.



## Nota

Contáctese con el administrador de Connection si no puede diagnosticar problemas de reenvío de llamadas con la herramienta Evaluador de reglas de transferencia de llamadas.

### Para probar un conjunto de reglas

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Herramientas, haga clic en **Evaluador de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Evaluador de reglas de transferencia de llamadas, ingrese o elija las condiciones de llamada entrante que desee utilizar en la prueba:
- Nombre o número de teléfono del llamante. Si está haciendo una prueba para un usuario conocido (un usuario en el directorio de Connection o un contacto personal), haga clic en **Seleccionar llamante** para agregar al usuario al Evaluador de reglas.
  - Hora del día.
  - Fecha del calendario.
  - Año.
  - Si está en una reunión o no.

Para obtener resultados precisos con el Evaluador de reglas, especifique una fecha. Si no especifica una fecha, se evaluará la regla con la fecha actual, que es la predeterminada.

Puede combinar las condiciones de cualquier manera para probar las reglas. Por ejemplo, puede especificar el llamante, la hora, la fecha y el año. O puede especificar sólo la hora y la fecha.

- Paso 3** Haga clic en **Prueba**.

Si una regla activada se aplica a las condiciones de llamada que especificó, Connection muestra la regla.

Si ninguna regla activada se aplica a las condiciones de llamada que especificó, Connection muestra el mensaje “No hay reglas coincidentes. Transferir todas las llamadas al número marcado”.



#### Sugerencia

Al utilizar el Evaluador de reglas de transferencia de llamadas para diagnosticar por qué no se reenvió una llamada de una forma específica, comience definiendo las condiciones de llamada más generales. Por ejemplo, proporcione un nombre y una fecha. Si la regla se aplica a las condiciones generales, comience a especificar las condiciones hasta distinguir el motivo por el cual no se aplicó la regla a la llamada entrante.

## Eliminación de conjuntos de reglas

### Para eliminar un conjunto de reglas

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Ver conjuntos de reglas de transferencia de llamadas**.
- Paso 2** En la página Conjuntos de reglas de transferencia de llamadas, marque la casilla de verificación junto a la regla que desee eliminar.
- Paso 3** Haga clic en el icono **Eliminar filas seleccionadas** debajo de la barra de menús.
- Si el conjunto de reglas está activado, recibirá un mensaje de error que dirá que no se puede eliminar el conjunto de reglas.
- Paso 4** Haga clic en **Aceptar** para eliminar el conjunto de reglas.

## Activación y desactivación de conjuntos de reglas

Activar un conjunto de reglas significa establecer los días o el intervalo de fechas en que la regla estará activada. Cisco Unity Connection utiliza el horario para aplicar las reglas a las llamadas entrantes. Puede programar el período activo por adelantado en la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas.

Desactivar un conjunto de reglas significa descalificarlo para la activación.

Connection permite que se active más de un conjunto de reglas dentro de un mismo período de tiempo. Cuando se activan más de un conjunto de reglas, un conjunto activado dentro de un intervalo de fechas tiene precedencia sobre un conjunto activado por días de semana. Cuando el intervalo de fechas ya no es aplicable, se restablece el conjunto activado por días de semana. No se pueden activar varios conjuntos de reglas en fechas superpuestas.

Consulte la sección correspondiente:

- [Activación de conjuntos de reglas para un intervalo de fechas, página 22](#)
- [Activación de conjuntos de reglas para días de la semana, página 23](#)
- [Desactivación de conjuntos de reglas, página 23](#)

## Activación de conjuntos de reglas para un intervalo de fechas

Para activar un conjunto de reglas, establezca los días o el intervalo de fechas en que estará activo. Puede programar varios intervalos de fechas por adelantado. Por ejemplo:

- Conjunto de reglas Vacaciones, activado desde el 1° de marzo al 8 de marzo
- Conjunto de reglas Viaje de negocios, activado desde el 9 de marzo al 11 de marzo
- Conjunto de reglas Semana laboral, activado desde el 12 de marzo al 31 de marzo

No puede activar varios conjuntos de reglas con intervalos de fechas superpuestos. Sólo se activa el conjunto de reglas con un intervalo de fechas que incluya la fecha actual.

### Para activar un conjunto de reglas para un intervalo de fechas

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Activar conjuntos de reglas**.
  - Paso 2** En la página Activar conjuntos de reglas, en la sección Intervalo de fechas, haga clic en la lista Conjunto de reglas que desee activar. La casilla de verificación de la columna Activado se marca automáticamente.
  - Paso 3** Establezca las fechas correspondientes en las listas Fecha de inicio y Fecha de finalización.
  - Paso 4** Para agregar otra fila, haga clic en **Agregar intervalo de fechas** y repita el [Paso 2](#) y el [Paso 3](#) para especificar el intervalo de fechas para cada conjunto de reglas adicional.
  - Paso 5** Haga clic en **Guardar**.
-

## Activación de conjuntos de reglas para días de la semana

Realice el siguiente procedimiento para activar un conjunto de reglas para uno o más días de la semana (por ejemplo, todos los martes, todos los días, o todos los fines de semana).

### Para activar un conjunto de reglas para días de la semana

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Activar conjuntos de reglas**.
- Paso 2** En la página Activar conjuntos de reglas, en la sección Días de la semana, haga clic en el conjunto de reglas de la lista que desee activar para los días de la semana correspondientes. La casilla de verificación de la columna Activado se marca automáticamente.
- Puede especificar un conjunto de reglas para uno o más días de la semana o puede elegir Diariamente para aplicar el conjunto de reglas a todos los días de la semana.
- Paso 3** Haga clic en **Guardar**.
- 

## Desactivación de conjuntos de reglas

### Para desactivar un conjunto de reglas

- 
- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Reglas, haga clic en **Activar conjuntos de reglas**.
- Paso 2** En la página Activar conjuntos de reglas, desmarque la casilla de verificación de la columna Activado.
- Paso 3** También puede hacer clic en **Ninguno**, en la lista Conjunto de reglas.
- Paso 4** Haga clic en **Guardar**.
- 

## Establecer reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas

Las reglas personales de transferencia de llamadas se utilizan sólo si se estableció la regla básica activa (la regla de transferencia estándar, alternativa o de horas no hábiles) para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas en lugar de los ajustes básicos. Una vez que creó y activó conjuntos de reglas personales de transferencia de llamadas, debe establecer las reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas.

### Para establecer reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales de transferencia de llamadas

- 
- Paso 1** En la herramienta web Asistente de Cisco Unity, en el menú Preferencias, haga clic en **Transferencia y filtrado**.
- Paso 2** En la tabla Regla de transferencia, elija la regla de transferencia básica que desea establecer para usar reglas personales de transferencia de llamadas.

- Paso 3** En el campo Cuando esta regla básica está activada, haga clic en **Aplicar reglas personales de transferencia de llamadas**.
- Paso 4** Haga clic en **Guardar**.
- Paso 5** Repita desde el [Paso 1](#) hasta el [Paso 4](#) para cada regla de transferencia básica adicional que desee establecer para usar las reglas personales de transferencia de llamadas.
-



## Modificación de los ajustes del procesamiento de reglas

Puede activar y desactivar el procesamiento de las reglas de transferencia de llamadas personales y puede elegir si Cisco Unity Connection marcará siempre la extensión marcada primero, antes de procesar las reglas personales activadas.

Si elige que Connection no marque la extensión marcada primero, puede manejar las llamadas directas e indirectas de forma diferente:

<b>Llamadas directas</b>	Estas llamadas marcan la extensión. Si no se responde, la llamada se desvía a Connection, donde se aplican las reglas de transferencia de llamadas personales.
<b>Llamadas indirectas</b>	Estas llamadas se desvían a través de Connection y se aplican las reglas de transferencia de llamadas personales sin marcar la extensión.

Las llamadas directas son aquellas que marcan su teléfono directamente, por ejemplo, cuando otro usuario de Connection marca su extensión o cuando un llamante externo marca su línea directa, si es que tiene. Las llamadas indirectas son aquellas que se desvían hacia usted desde el sistema de Connection, por ejemplo, de llamantes que utilizan el directorio para ubicarlo.

### Para modificar las preferencias del procesamiento de reglas

- Paso 1** En la herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas, en el menú Preferencias, haga clic en **Ajustes de reglas**.
- Paso 2** Marque una de las siguientes casillas de verificación, según corresponda:

<b>Desactivar todo el procesamiento de las Reglas personales de transferencia de llamadas</b>	Cuando está marcada, se desactivan todos los conjuntos de reglas personales de transferencia de llamadas y Connection no los considera al procesar llamadas entrantes. Las llamadas entrantes se desvían a la extensión marcada. <b>Nota</b> Los conjuntos de reglas existentes no se eliminan cuando se desactivan los conjuntos.
---	---

**Llamar siempre a la extensión principal antes de aplicar las Reglas personales de transferencia de llamadas**

Cuando está marcada, Connection llama a la extensión principal antes de aplicar los conjuntos de reglas, sin tener en cuenta si la llamada entrante es directa o indirecta.

**Sugerencia** Si su teléfono está configurado en Llamar, reenviar y responder, marque esta casilla de verificación para aplicar un procedimiento consistente cuando las personas lo llaman directamente y cuando marcan su número a través de Connection. Su extensión principal siempre sonará antes de que Connection intente ubicarlo en otros destinos.

Si no desea que su extensión principal suene, desactive esta casilla y cambie la configuración Llamar, reenviar y responder de su teléfono en Cisco Unity Connection.

**Paso 3** Haga clic en **Guardar**.



## ÍNDICE

---

### A

#### acceso

Ayuda [2](#)

Herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas [2](#)

#### activar

conjuntos de reglas, acerca de [22](#)

conjuntos de reglas para días de semana [23](#)

conjuntos de reglas para intervalos de fechas [22](#)

#### adición

llamantes a grupos de llamantes [4](#)

reglas a conjuntos de reglas [17](#)

ajuste Detección de bucle activada, modificación para destinos telefónicos [10](#)

Ayuda, obtener [2](#)

---

### C

#### conjuntos de reglas

acerca de [15](#)

activación para días de semana [23](#)

activación para intervalos de fechas [22](#)

adición de reglas [17](#)

creación [16](#)

desactivar [23](#)

eliminación [21](#)

lista de tareas para configurar [16](#)

prueba [20](#)

reordenar reglas [20](#)

#### creación

conjuntos de reglas [16](#)

destinos personales [9](#)

grupos de destino [12](#)

grupos de llamantes [3](#)

---

### D

#### desactivar

conjuntos de reglas [23](#)

conjuntos de reglas, acerca de [22](#)

#### destinos

acerca de [8](#)

*Consulte también* destinos personales. [8](#)

modificación del ajuste Detección de bucle activada para destinos telefónicos [10](#)

modificación del número de tonos a esperar para telefónicos [10](#)

SMS [8](#)

SMTP [8](#)

teléfono [8](#)

#### destinos personales

*Consulte también* destinos. [8](#)

creación [9](#)

eliminación [10](#)

modificación [9](#)

teléfono [8](#)

destinos SMS [8](#)

destinos SMTP [8](#)

destinos telefónicos [8](#)

---

### E

#### eliminación

conjuntos de reglas [21](#)

destinos de los grupos de destino [13](#)

destinos personales [10](#)

grupos de destino [13](#)

- grupos de llamantes 5
- llamantes de grupos de llamantes 5

establecer reglas de transferencia básicas para aplicar reglas personales 23

## G

grupos de destino

- acerca de 11
- creación 12
- eliminación 13
- eliminación de destinos de 13
- modificación 12

grupos de llamantes

- acerca de 3
- adición de llamantes a 4
- creación 3
- eliminación 5
- eliminación de llamantes de 5
- modificar nombres de 5

## H

Herramienta web Reglas personales de transferencia de llamadas

- acceso 2
- acerca de 1

## L

llamadas

- directas, acerca de 25
- indirectas, acerca de 25

llamadas entrantes, manejo con reglas personales de transferencia de llamadas 15

llamantes

- adición a grupos de llamantes 4
- eliminación de grupos de llamantes 5

## M

modificación

- ajuste Detección de bucle activada para destinos telefónicos 10
- destinos personales 9
- grupos de destino 12
- nombres de grupos de llamantes 5
- número de tonos a esperar para destinos telefónicos 10
- preferencias de procesamiento de reglas 25
- reglas 19

## N

- nombres, modificación de grupo de llamantes 5
- número de tonos a esperar, modificación para destinos telefónicos 10

## P

- preferencias de procesamiento de reglas, modificación 25
- probar conjuntos de reglas 20

## R

reglas

- acerca de 15
- modificación 19
- reordenar en conjuntos de reglas 20

reglas de transferencia básicas, establecer para aplicar reglas personales 23

reglas de transferencia personales, acerca de 1

reglas personales de transferencia de llamadas

- acerca de 15
- adición a conjuntos de reglas 17
- establecer reglas de transferencia básicas para aplicar 23

reordenar reglas en conjuntos de reglas 20