

Reconocimiento del funcionamiento de la marcación por nombre

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Funcionamiento de la marcación por nombre](#)

Introducción

En este documento se describe cómo funciona la opción de menú Marcar por nombre para el asistente automático o las líneas supervisadas cuando se filtra un nombre de usuario.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- Concentrador de control
- Configuración del contestador automático
- Líneas de supervisión

Componentes Utilizados

Este documento no se limita a requisitos específicos de hardware o software.

La información de este documento se creó a partir de los dispositivos en un entorno de laboratorio específico. Todos los dispositivos utilizados en este documento comenzaron con una configuración desactivada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Los administradores tienen la opción de asignar la función Marcar por nombre a un número de teclado en un contestador automático, de modo que los creadores pueden buscar el nombre de usuario cuando no conocen la extensión asignada.

Otro uso del ID de la persona que llama es cuando tienen usuarios que monitorear. Pueden seleccionar algunos usuarios de su organización para que se muestren en el teléfono multiplataforma (MPP) o en los módulos de expansión de teclas (KEM).

Funcionamiento de la marcación por nombre

El TAC suele recibir los casos que informan de que los creadores no pueden encontrar un nombre de usuario específico durante una búsqueda por nombre en un menú del contestador automático o buscando un usuario en sus líneas supervisadas, incluso cuando el nombre no se repite en la organización. Por ejemplo, un autor busca a Daniel Mendes y es el único Daniel de la organización, pero el autor recibe un mensaje de error que indica que no se ha encontrado la parte.

Sin embargo, cuando se revisa la configuración, es común encontrar que el nombre y los apellidos del ID de la persona que llama no coinciden con el nombre de los detalles del usuario.



Daniel Mendes

● Active

@gmail.com • Member of New York

Summary		Profile	General	Meetings	Calling	Messaging	Hybrid Services	Devices	Vidcast	
User details	Name	Daniel Mendes								
	Email	@gmail.com								
	Location	New York							▼	
	Preferred Email Language	ⓘ	English - American English					▼	Using location settings	
	Name Labels	Status: Not enrolled Organization Setting: Off ⓘ								

Pantalla Detalles del usuario

Daniel Mend... Summary Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Vidcast

Other number from organization

Additional external caller ID phone numbers

When checked, these numbers are available for this user to select as external caller ID

Direct line: +13317177689, Ext 405

Location number: +13317177689

Custom number from organization

Select Number

External caller ID name

Direct line: Jane Doe

Location external caller ID name: New York

Other external caller ID name

Caller ID first name

Caller ID last name

Configuración del nombre y apellidos del identificador de llamada-ID de la persona que llama

En el ejemplo anterior, se puede observar que el nombre de la cuenta es Daniel Mendes pero el nombre del identificador de llamada es Jane Doe. Por lo tanto, cuando se presentó al usuario durante la llamada del asistente automático, no se encontró a nadie para un Daniel, incluso cuando es el único de su organización.

Cuando se introduce un nombre en el teclado del teléfono, los servidores buscan el nombre de la entrada y lo comparan con los datos que contienen el nombre del ID de la persona que llama y el apellido del ID de la persona que llama configurados para los usuarios, no el nombre de la cuenta.

Así que, si el creador buscaría a Jane, la llamada se habría transferido a Daniel Mendes.

Este escenario es común cuando una cuenta podría haber cambiado de propietario o el parámetro de ID de la persona que llama se llenó con cualquier otro dato.

Se recomienda que el administrador confirme siempre que el nombre de cuenta coincide con el nombre de ID de la persona que llama. Una vez confirmado, cualquier creador podría encontrar un usuario.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).