

Avaya Communication Manager Manual de administración avanzada

Copyright 2003, Avaya Inc. Todos los derechos reservados

Aviso

Se ha puesto el mayor esmero para asegurar que la información contenida en esta publicación sea lo más completa y exacta posible al momento de la impresión. No obstante, esta información está sujeta a cambios.

Garantía

Avaya Inc. proporciona una garantía limitada sobre este producto. Consulte su contrato de venta para establecer los términos de la garantía limitada. Además, el lenguaje de la garantía estándar de Avaya, como también la información relativa al soporte para este producto mientras está en garantía se encuentra disponible en el siguiente sitio web: http://www.avaya.com/support.

Prevención del fraude telefónico

El fraude telefónico es el uso no autorizado del sistema de telecomunicaciones por parte de una persona no autorizada; por ejemplo: una persona que no es empleada, agente o subcontratista de su empresa, o no se encuentra trabajando en nombre de la organización. Tenga en cuenta que su sistema conlleva el riesgo de fraude telefónico y que, si ese fraude telefónico ocurre, puede ocasionarle considerables gastos adicionales en servicios de telecomunicaciones.

Intervención de Avaya en caso de fraude

Si sospecha que es víctima de fraude telefónico y necesita apoyo o asistencia técnica, desde Estados Unidos y Canadá, llame a la Línea directa para intervención contra el fraude telefónico del Centro de servicio técnico al +1-800-643-2353

Cómo obtener asistencia

Para números de teléfono de apoyo adicionales, vaya al sitio web de Soporte al cliente de Avaya: http://www.avaya.com/support.

Si se encuentra:

- En los Estados Unidos, haga clic en el vínculo Escalation Management (Administración de consultas). Luego, haga clic en el vínculo apropiado para el tipo de soporte que necesita.
- Fuera de los Estados Unidos, haga clic en el vínculo Escalation Management (Administración de consultas). Luego, haga clic en el vínculo International Services (Servicios internacionales) que contiene los números telefónicos de los Centros de Excelencia internacionales.

Seguridad en las telecomunicaciones

La seguridad de las telecomunicaciones (comunicaciones de voz, datos y/o video) consiste en prevenir todo tipo de intrusiones (es decir, el acceso o el uso no autorizado o malicioso) a los equipos de telecomunicaciones de su empresa por parte de un tercero.

El "equipo de telecomunicaciones" de su organización incluye tanto este producto Avaya como otros equipos de voz, datos o video a los que se pueda acceder mediante este producto Avaya (es decir, "equipos en red").

Una "persona externa" es toda persona que no es empleada, agente o subcontratista de su empresa, o que no se encuentra trabajando en nombre de la organización. En tanto que, una "persona maliciosa" es toda persona (incluyendo aquellas que pueden de alguna manera estar autorizadas) que accede a su equipo de telecomunicaciones con intenciones maliciosas de causar un perjuicio.

Dichas intrusiones pueden producirse hacia o a través de equipos o interfaces síncronos (de multiplexión por tiempo y/o basados en circuitos) o asíncronos (basados en caracteres, mensajes o paquetes) con fines de:

- Utilización (de funciones especiales del equipo al que se accede)
- Robo (tal como el de propiedad intelectual, bienes financieros o acceso a instalaciones interurbanas)
- Escuchas clandestinas (invasión de la privacidad personal)
- Causar perjuicio (uso indebido que causa problemas, aparentemente inocuos)
- Daños (tales como uso indebido perjudicial, pérdida o alteración de datos, independientemente del motivo o la intención)

Recuerde que su sistema y los equipos en red conllevan el riesgo de intrusiones no autorizadas. También debe tener en cuenta que, en el caso de que se produzcan dichas intrusiones, éstas podrían ocasionar diferentes pérdidas para su compañía (incluyendo, entre otras, las de privacidad de personas o datos, propiedad intelectual, bienes materiales, recursos financieros, costos de mano de obra y/o costos legales).

Responsabilidad por la seguridad de las telecomunicaciones de su organización

En última instancia, la responsibilidad por la seguridad tanto de este sistema como de los equipos en red recae sobre usted (como administrador del sistema de un cliente de Avaya), sus pares de telecomunicaciones y sus gerentes. El cumplimiento de esta responsabilidad se debe basar en los conocimientos y recursos adquiridos de diversas fuentes, entre ellas:

- · Documentos de instalación
- · Documentos de administración del sistema
- · Documentos sobre seguridad
- · Herramientas de seguridad basadas en hardware/software
- · Información compartida con sus pares
- · Expertos en seguridad de las telecomunicaciones

A fin de prevenir intrusiones en sus equipos de telecomunicaciones, usted y sus pares deben programar y configurar cuidadosamente lo siguiente:

- Los sistemas de telecomunicaciones proporcionados por Avaya y sus interfaces
- Las aplicaciones de software proporcionadas por Avaya, así como las plataformas e interfaces de hardware y software subyacentes
- · Todos los demás equipos conectados en red a los productos Avaya.

Instalaciones TCP/IP

Los clientes pueden experimentar diferencias en el rendimiento, la confiabilidad y la seguridad del producto, en función de las configuraciones, el diseño y la topología de las redes, aun cuando el producto funcione de acuerdo a la garantía.

Cumplimiento de normas

Avaya Inc. no se hace responsable por las interferencias radioeléctricas o televisivas causadas por las modificaciones no autorizadas de este equipo o por la sustitución o instalación de cables de conexión o equipos diferentes de aquellos especificados por Avaya Inc. La corrección de las interferencias causadas por dichas modificaciones, sustituciones o instalaciones no autorizadas serán responsabilidad del usuario. De conformidad con la Parte 15 de las Reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), se advierte al usuario que los cambios o modificaciones no aprobados expresamente por Avaya Inc. podrían anular la autorización del usuario para utilizar este equipo.

Normas de seguridad de producto

Este producto cumple con y se ajusta a las siguientes normas internacionales de seguridad de producto, según corresponda:

Seguridad de equipos informáticos, IEC 60950, 3ra. Edición, incluidas todas las variaciones nacionales pertinentes, según lo indicado en conformidad con normas de la IEC para los equipos eléctricos (IECEE) CB-96A.

 $Seguridad\ de\ equipos\ inform\'aticos,\ CAN/CSA-C22.2$

No. 60950-00 / UL 60950, 3ra Edición

Exigencias de seguridad para equipos del cliente, Norma técnica de ACA (TS) 001 - 1997

Una o más de las siguientes normas nacionales mexicanas, según corresponda: NOM 001 SCFI 1993, NOM SCFI 016 1993, NOM 019 SCFI 1998

El equipo descrito en este documento puede contener uno o más dispositivos LASER Clase 1. Estos dispositivos cumplen las siguientes normas:

- EN 60825-1, Edición 1.1, 1998-01
- 21 CFR 1040.10 y CFR 1040.11.

Los dispositivos LASER funcionan dentro de los siguientes parámetros:

- Máxima salida de potencia: -5 dBm a -8 dBm
- · Longitud de onda central: 1310 nm a 1360 nm

Luokan 1 Laserlaite

Klass 1 Laser Apparat

El uso de controles o ajustes, o la realización de procedimientos diferentes de los aquí descritos, puede producir una exposición peligrosa a la radiación. Para más información sobre los productos láser, póngase en contacto con su representante de Avaya.

Normas de compatibilidad electromagnética (CEM)

Este producto cumple con y se ajusta a las siguientes normas internacionales de compatibilidad electromagnética y a todas las variaciones nacionales pertinentes:

Límites y métodos de medición de la interferencia radioeléctrica de los equipos informáticos, CISPR 22:1997 y EN55022:1998.

Equipos informáticos – Características de inmunidad – Límites y métodos de medición, CISPR 24:1997 y EN55024:1998, con inclusión de:

- Descarga electrostática (ESD) IEC 61000-4-2
- Inmunidad a las emisiones IEC 61000-4-3
- Variación eléctrica rápida IEC 61000-4-4
- Efectos de las descargas eléctricas IEC 61000-4-5
- Inmunidad contra la energía conducida IEC 61000-4-6
- Campo magnético de frecuencia de la red eléctrica IEC 61000-4-8
- Caídas y variaciones de tensión IEC 61000-4-11
- Armónicos de línea de alimentación IEC 61000-3-2
- Fluctuaciones y variación de tensión IEC 61000-3-3

Declaraciones de conformidad con la Unión Europea



Avaya Inc. declara que el equipo especificado en este documento, y que porta la marca "CE" (Conformité Européenne), cumple con las Directivas de la Unión Europea sobre equipos terminales de radio y telecomunicaciones (1999/5/EC), incluida la Directiva sobre compatibilidad electromagnética (89/336/EEC) y la Directiva sobre baja tensión (73/23/EEC). Se ha certificado que este equipo cumple con las normas sobre Interfaz de acceso básico (BRI) CTR3 e Interfaz de acceso primario (PRI) CTR4 y los subconjuntos de las mismas según CTR12 y CTR13, según corresponda.

Para obtener copias de estas Declaraciones de conformidad (DoC), comuníquese con el representante de ventas local o visite el siguiente sitio web: http://www.avaya.com/support.

Japón

Éste es un producto Clase A basado en la norma del Consejo de control voluntario de interferencias de equipos informáticos (VCCI). Si este equipo se usa en un ambiente doméstico, pueden producirse interferencias a la recepción de radio, en cuyo caso puede requerirse que el usuario tome medidas correctivas.

この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会(VCCI)の基準 に基づくクラスA情報技術装置です。この装置を家庭環境で使用すると電波 妨害を引き起こすことがあります。この場合には使用者が適切な対策を講ず るよう要求されることがあります。

Para pedir copias de éste o de otros documentos:

Llame a: Avaya Publications Center

Voz +1.800.457.1235 ó +1.207.866.6701 FAX +1.800.457.1764 ó +1.207.626.7269

Escriba a: Globalware Solutions

200 Ward Hill Avenue

Haverhill, MA 01835 EE.UU. Attn: Avaya Account Management

Correo electrónico: totalware@gwsmail.com

Para obtener las versiones más recientes de la documentación, vaya al sitio web de soporte de Avaya: http://www.avaya.com/support.

Contenido

	Bienvenido	11
	¿Por qué esta otra publicación?	11
	• ¡Esta publicación la escribimos pensando en usted!	11
	• ¿Qué información contiene esta publicación?	12
	Modo de usar esta publicación	13
	Sistemas, tarjetas y módulos de medios	15
	Advertencias	16
	Preocupación por la seguridad	17
	Marcas comerciales	17
	Publicaciones relacionadas	17
	Queremos saber su opinión	19
	 Modo de obtener esta publicación en la web 	19
	Modo de pedir más copias	20
	Modo de obtener ayuda	21
1	Administración de troncales	23
	Descripción de las troncales	23
	Instalación de grupos de troncales adicionales	26
2	Configuración del servicio nocturno	31
	 Configuración del servicio nocturno para grupos de búsqueda 	32
	Configuración del servicio de terminal nocturna	33

	Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales	36
	 Configuración de la respuesta de troncal desde cualquier terminal 	37
	• ¿Cómo interactúan los tipos de servicio nocturno?	40
3	Administración de anuncios	43
	• ¿Qué es un anuncio?	43
	Adición de anuncios	45
	Anuncio de voz a través de LAN (VAL)	45
	VAL Manager	48
	Grabación de anuncios	49
	Borrado de anuncios	52
	Respaldo de los anuncios	53
4	Administración de grupos de búsqueda	55
	• ¿Qué son los grupos de búsqueda?	55
	Configuración de grupos de búsqueda	56
	Configuración de una cola	59
	Adición de anuncios de grupo de búsqueda	61
	Métodos de distribución de llamadas	63
5	Administración de vectores y VDNs	65
	• ¿Qué son los vectores?	66
	Escritura de vectores	67
	Permitir que los abonados que llaman dejen mensajes	73
	Inserción de un paso	76

	Borrado de un paso	77
	Diagnóstico de un problema vectorial	78
	Números del directorio de vectores	80
	Meet-me Conference	83
	Comprobación de las opciones del cliente	83
	Configuración de un VDN de Meet-me Conference	85
	Creación de un vector de Meet-me Conference	87
	Opciones para los pasos vectoriales	91
	Inhabilitación de Meet-me Conference	92
6	Uso de los reportes	93
	Uso del programador de reportes	93
	Configuración de los parámetros de la impresora	94
	Programación e impresión de reportes	96
	Listado de reportes programados	98
	Modificación de reportes programados	98
	Eliminación de reportes programados	99
	Análisis de los datos del reporte	100
	Uso de los reportes de operadoras	100
	Medición del tráfico del grupo de operadoras	101
	Medición del rendimiento individual de las operadoras	102
	Medición del rendimiento del grupo de operadoras	103
	Reportes del grupo de troncales	103
	Resumen de la actividad del grupo de troncales	104
	Actividad horaria del grupo de troncales	105
	Troncales fuera de servicio	106

	Estado actual del grupo de troncales	107
	Troncales menos usadas	107
	Medición del rendimiento del centro de llamadas	108
	¿Qué debo medir?	108
	¿Cuántas personas pueden utilizar los reportes del conmutador?	110
	Visualización de los reportes del grupo de búsqueda	110
	Uso de los reportes de seguridad	112
7	Descripción de los centros de llamadas	113
	• ¿Qué es un centro de llamadas?	113
	Planificación de un centro de llamadas	114
	Configuración del flujo de llamadas	114
	Pruebas del sistema	117
	Monitoreo del centro de llamadas	117
	Visualización de la capacidad del sistema	118
	Descripción de la distribución automática de llamadas	119
	Mejora de un sistema ACD	119
	Selección de un sistema de administración de llamadas	120
	Índice	125

Bienvenido

¿Por qué esta otra publicación?

Porque hemos plasmado su deseo de disponer de instrucciones detalladas para el desarrollo de las tareas de administración avanzada del sistema Avaya Communication Manager. Esta publicación contiene la información necesaria para la administración avanzada del sistema telefónico.

Esta publicación incluye las instrucciones para completar las tareas que no se tratan en la publicación *Avaya Communication Manager Manual de administración básica*, 555-233-756SPL. Es posible que algunos pasos varíen entre las diferentes versiones del software, pero las instrucciones serán de utilidad para ejecutar las operaciones más avanzadas.

¡Esta publicación la escribimos pensando en usted!

Si usted es el administrador de un sistema, esta publicación es para usted. Puede usarse antes de tomar el curso de formación y como texto guía en la clase. Úsela para sus notas y apuntes y úsela diariamente incluso después de haber concluido el curso de formación.

Esta publicación es para usted si:

- Es un nuevo administrador que asume el cargo de otra persona.
- Está reemplazando temporalmente al administrador de su compañía.
- Desea refrescar su memoria.

¿Qué información contiene esta publicación?

El *Manual de administración avanzada* está dividido en secciones para ayudarle a encontrar información acerca de temas avanzados.

Administración de troncales describe los diferentes tipos de troncales y cómo añadir un grupo de troncales.

Configuración del servicio nocturno explica cómo configurar un servicio nocturno y cómo trabajan juntos los diferentes tipos de servicios nocturnos.

Administración de anuncios explica cómo añadir, grabar, cambiar, borrar y respaldar anuncios.

Administración de grupos de búsqueda describe cómo configurar grupos de búsqueda. Explica cómo se manejan las llamadas dirigidas a un grupo de búsqueda y muestra diferentes métodos de distribución de llamadas.

Administración de vectores y VDNs ofrece una descripción general de los vectores y los Números del directorio de vectores (VDN). Proporciona instrucciones básicas para escribir vectores sencillos.

<u>Uso de los reportes</u> describe cómo generar, listar, imprimir y programar algunos de los reportes básicos en el sistema. También explica cuándo utilizar algunos reportes comunes y cómo interpretar la información de los mismos.

Descripción de los centros de llamadas ofrece una descripción general de los centros de llamadas. Muestra cómo configurar un centro de llamadas entrantes sencillo y enumera los puntos a tener en cuenta a la hora de planificar y diseñarlo.

Modo de usar esta publicación

Familiarícese con los siguientes términos y convenciones. Le ayudarán a usar esta publicación con Communication Manager.

- Un "formulario" es la visualización de campos e indicaciones que aparecen en la pantalla del monitor de una terminal. Vea la <u>Figura 1, Formulario Trunk Group (Grupo de troncales)</u>, en la página 28 un ejemplo de formulario y de cómo se muestra en esta publicación.
- En esta publicación se emplea el término "teléfono". Otras publicaciones de Avaya pueden referirse a los teléfonos también como terminales de voz, terminales o puntos terminales.
- Las teclas y los botones están impresos así: **TECLA**.
- Los títulos de los formularios están impresos en cursiva negrita de ancho constante, así: **FORMULARIO**
- Para desplazarse a un campo determinado de un formulario, puede usar la tecla TAB, las flechas direccionales o la tecla ENTER de su teclado.
- Cuando se emplee el software de emulación de terminales, se requiere determinar las teclas que corresponden a ENTER, RETURN, CANCEL, HELP, NEXT PAGE, etc.

- Los comandos están impresos en negrita de ancho constante, así: comando.
- Las variables están impresas en negrita de ancho constante, así: variable.
- En esta publicación los comandos aparecen completos, no obstante se puede usar una versión abreviada de los mismos.
 Por ejemplo, list configuration station se puede introducir como list config sta.
- Los comandos y formularios que aparecen son los de la última versión del sistema Communication Manager y se refieren a las publicaciones más recientes. Sírvase sustituir en su sistema los comandos correspondientes y consulte los manuales disponibles para el tipo de instalación.
- Si necesita ayuda para escribir un comando o para completar la entrada de un campo, recuerde que se puede usar la tecla HELP.
 - Cuando se oprime HELP en cualquier punto de la línea de comandos, aparece una lista con los comandos disponibles.
 - Cuando se oprime HELP estando el cursor en un campo del formulario, aparece una lista con las entradas que son válidas para dicho campo.
- El texto (que no sea comandos) que se debe escribir en un formulario está impreso en negrita, así: **texto**.
- La línea de estado o línea de mensajes se encuentra en la parte inferior de la pantalla de su monitor. En esta línea el sistema presenta los mensajes al usuario. Verifique la línea de mensajes para determinar cómo responde el sistema a su entrada. Tome nota del mensaje si necesita llamar a nuestro servicio de asistencia telefónica.

 Cuando en un procedimiento se requiere oprimir ENTER para guardar los cambios, se borra el formulario en el que estaba trabajando. El cursor regresa a la indicación de comandos. En la línea de mensajes aparece el mensaje "command successfully completed" (el comando ha concluido correctamente) para indicar que el sistema ha aceptado los cambios.

Sistemas, tarjetas y módulos de medios

- La palabra "sistema" es un término general que abarca todas las referencias a un servidor de medios de Avaya que ejecuta Communication Manager.
- Los códigos de tarjetas (por ejemplo, TN780 o TN2182B) se indican con el sufijo alfabético mínimo aceptable (como la "B" en el código TN2182B). Generalmente, también es aceptable un sufijo alfabético más alto que el indicado. Sin embargo, no todas las versiones del sufijo mínimo o de un código de sufijo superior son necesariamente aceptables. El sufijo "P" significa que pueden descargarse en esa tarjeta microprogrammas.
- El término "gabinete" se refiere a la envuelta externa (carcasa) de un MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateway. Las tarjetas están instaladas en el gabinete en un módulo (fila) específico y en una ranura específica dentro de ese módulo.
- La designación "UUCSSpp" se refiere a la posición (dirección) de una tarjeta en orden de gabinete-móduloranura-puerto. En esta designación de dirección, UU es el número del gabinete, C es la letra del módulo, SS es el número de ranura de una tarjeta específica y pp (si corresponde) es el puerto específico de la tarjeta. Un ejemplo de dirección del puerto 4 de una tarjeta de un MCC1 Media Gateway sería: 02A0704.

Un G350 o G700 Media Gateway usa módulos de medios en lugar de tarjetas. La dirección del módulo de medios se designa como XXXVSpp, donde XXX es el número administrado del gateway de medios, **VS** es el número de ranura de una posición específica del módulo de medios en el gateway de medios y **pp** (si corresponde) es un puerto específico del módulo de medios. La **V** no es una variable y debe incluirse en el comando exactamente donde se indica. Un ejemplo de dirección del puerto 4 de la ranura V3 de un MM711 Media Module de un G700 Media Gateway sería: 002V304.

Si se instala un S8300 Media Server en un G700 Media Gateway, se debe instalar en la ranura número V1.

Advertencias

En esta publicación se usan los siguientes iconos:



🚺 NOTA:

Sirve para llamar la atención sobre información.



PRECAUCIÓN:

Sirve para indicar la posibilidad de daño al software, posibles pérdidas de datos o interrupciones en la prestación del servicio.



AVISO DE SEGURIDAD:

Sirve para indicar cuándo la administración del sistema puede dejar el sistema expuesto al fraude telefónico.

Preocupación por la seguridad

El fraude telefónico es el uso no autorizado del servicio de larga distancia. Cuando ocurre, la empresa corre con los gastos. Consulte la publicación *Avaya Toll Fraud and Security Handbook*, 555-025-600, que contiene información sobre cómo evitar el fraude telefónico. También puede llamar a la Línea directa de seguridad de Avaya al +1 800 643 2353 o ponerse en contacto con su representante de Avaya.

Marcas comerciales

Todas las marcas identificadas con los símbolos [®] o TM son marcas registradas o marcas comerciales, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las restantes marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

Publicaciones relacionadas

Existen dos publicaciones que complementan esta publicación.

- El Avaya Communication Manager Manual de administración básica. 555-233-756SPL
- El Avaya Communication Manager Manual de diagnóstico básico, 555-233-758SPL

La publicación Administrator's Guide for Avaya Communication Manager, 555-233-506, explica detalladamente las funciones e interacciones del sistema. Sirve de referencia para planificar, operar y administrar el sistema.



D NOTA:

Tenga en cuenta que antes de abril de 1997, esta misma información estaba dividida en dos publicaciones: DEFINITY Implementation v DEFINITY Feature Description.

También tomamos como referencia las siguientes publicaciones:

- Descripción general del software Avaya Communication Manager, 555-233-767SPL
- Reports for Avaya Communication Manager, 555-233-505
- Avaya MultiVantageTM Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide, 555-230-714
- Avaya MultiVantageTM Call Center Software Guide to ACD Call Centers, 555-230-716
- Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager, 555-233-116
- Avaya Products Security Handbook, 555-025-600
- Avaya MultiVantageTM Call Center Software Basic Call Management System (BCMS) Operations, 555-230-706
- BCMS Vu Software R2 V3 Software User Guide, 585-217-102
- CentreVu CMS Switch Connections and Administration, 585-215-876

Queremos saber su opinión

Háganos saber lo que piensa o no le gusta de esta publicación. Aunque no podemos responder personalmente a todas sus inquietudes, nos comprometemos a darle la atención que se merecen. Sus sugerencias harán que este libro sea más útil para todos.

Escriba a: Avaya

Product Documentation Group

Room B3-H13

1300 W. 120th Avenue Denver, CO 80234 EE.UU.

Envíe su fax al: +1 303 538 1741

Envíe el correo electrónico a: document@avaya.com

Modo de obtener esta publicación en la web

Si tiene acceso a Internet, puede visualizar y descargar la última versión de la publicación Avaya Communication Manager Manual de administración avanzada. Para ver esta publicación, se requiere tener una copia de Acrobat Reader.



nota:

Si no tiene el Acrobat Reader, puede obtener una copia gratuita en http://www.adobe.com.

Para obtener la última versión de esta publicación:

- 1 Vaya al sitio web de soporte al cliente de Avaya en http://www.avaya.com/support/.
- 2 Haga clic en el vínculo Product Documentation.
- 3 Escriba **555-233-757** (número del documento) en la casilla de texto **Search Support** y haga clic en **Go**.

Modo de pedir más copias

Llame a: Avaya Publications Center

Voz: +1-800-457-1235 ó +1-207-866-6701 Fax: +1-800-457-1764 ó +1-207-626-7269

Escriba a: Globalware Solutions

Attn: Avaya Account Management

200 Ward Hill Avenue

Haverhill, MA 01835 EE.UU.

Correo electrónico: totalware@gwsmail.com

Pedido: Documento Nº 555-233-757SPL, Edición 4,

Noviembre 2003

Si lo desea, podemos incluirlo en una lista de pedidos para que reciba automáticamente las versiones actualizadas de esta publicación. Para más información y para recibir las versiones futuras de esta publicación, póngase en contacto con el Centro de publicaciones de Avaya.

Modo de obtener ayuda

Si necesita ayuda adicional vaya al sitio web de soporte al cliente de Avaya en http://www.avaya.com/support/.

Si se encuentra:

- En los Estados Unidos, haga clic en el vínculo Escalation
 Management. Luego, haga clic en el vínculo apropiado para el
 tipo de soporte que necesita.
- Fuera de los Estados Unidos, haga clic en el vínculo
 Escalation Management. Luego, haga clic en el vínculo
 International Services que contiene los números telefónicos de
 los Centros de Excelencia internacionales.

También se puede acceder a los siguientes servicios en los Estados Unidos. Puede que deba adquirir un contrato de servicio ampliado para usar algunos de estos servicios. Póngase en contacto con su representante de Avaya para más información.

Línea de asistencia telefónica de Avaya Communication Manager (para asistencia en lo relacionado con la administración de funciones y aplicaciones del sistema)	+1 800 225 7585
Línea de apoyo del centro nacional de atención al cliente de Avaya (para asistencia en lo relacionado con mantenimiento y reparación)	+1 800 242 2121
Avaya Toll Fraud Intervention (Intervención de Avaya en caso de fraude telefónico)	+1 800 643 2353
Avaya Corporate Security (Seguridad corporativa de Avaya)	+1 800 822 9009

1 Administración de troncales

Esta sección contiene una descripción general de las troncales y describe cómo añadir grupos de troncales al sistema.

Descripción de las troncales

Las troncales transportan señales telefónicas de un lugar a otro. Por ejemplo, un tipo de troncal transporta las señales telefónicas desde su conmutador a la oficina central (CO).

Los grupos de troncales realizan funciones específicas. Utilice la siguiente tabla para determinar los tipos de grupos de troncales que utiliza su organización.

grupo de troncales	descripción
Acceso	Use las troncales de acceso para conectar conmutadores satelitales al conmutador principal en las Redes electrónicas tándem (ETN). Las troncales de acceso no transportan marcas de clase transportables (TCM) y, por lo tanto, permiten el acceso no restringido a las troncales de marcación de llamadas externas del conmutador principal a los abonados satelitales que llaman.
APLT	Las troncales APLT (Terminación avanzada de línea privada) se usan en redes privadas. Las troncales APLT permiten ANI entre la banda.
CAMA	Las troncales CAMA (Contabilidad centralizada automática de mensajes) enrutan las llamadas de emergencia a los sistemas 911 ampliados de la comunidad local (911 es el número de emergencia en los Estados Unidos).
CO	Las troncales CO (Oficina central) generalmente conectan su conmutador con la oficina central local, pero también pueden conectar sistemas adjuntos, tales como sistemas de localización externos y módulos de datos.
CPE	Las troncales CPE (Equipo local del cliente) conectan sistemas adjuntos, tales como voceadores y fuentes de anuncios o música, con el conmutador.
DID	Las troncales DID (Marcación interna directa) conectan las llamadas entrantes directamente a extensiones internas sin pasar por una operadora u otro punto central.
DIOD	Las troncales DIOD (Marcación interna externa directa) conectan las llamadas entrantes y salientes directamente con su conmutador.

Noviembre 2003

grupo de troncales	descripción
DMI-BOS	Las troncales DMI-BOS (Señalización orientada al bit de la Interfaz multiplexada digital) conectan un conmutador a una computadora central o a otro conmutador.
FX	Las troncales FX (Servicio externo) conectan las llamadas a una oficina central no local como si fuera una oficina central local. Use las troncales FX para reducir los cargos de larga distancia si su organización realiza en promedio un volumen elevado de llamadas de larga distancia a un código de área específico.
ISDN	Las troncales de las redes digitales de servicios integrados (ISDN) permiten enviar voz, datos, video e información de señalización con las llamadas.
	Existen dos tipos de troncales ISDN:
	Las troncales de redes digitales de servicios integrados (ISDN) de interfaz de acceso básico (ISDN-BRI), que conectan teléfonos, computadoras personales y otros dispositivos de escritorio al conmutador.
	Las troncales de redes digitales de servicios integrados (ISDN) de interfaz de acceso primario (ISDN-PRI), que conectan equipos tales como conmutadores a la red y actúan como interfaz entre equipos tales como conmutadores y computadoras.
RLT	Las troncales RLT (Troncales de enlace de interrupción) utilizan el Servicio de operadora centralizado (CAS) para conectar conmutadores remotos con las operadoras de un sitio central.

Noviembre 2003

grupo de troncales	descripción
Tándem	Las troncales tándem son un tipo de troncales punto a punto utilizadas en grandes redes.
Punto a punto	Las troncales punto a punto conectan un conmutador a una oficina central o dos conmutadores entre sí en una red privada.
WATS	Las troncales WATS (Servicio de telecomunicación de área amplia) permiten realizar llamadas a determinadas áreas por una tarifa estándar. Use troncales WATS para reducir la facturación por llamadas de larga distancia si su compañía realiza muchas llamadas a un área geográfica específica de América del Norte.

Instalación de grupos de troncales adicionales

Puede ocurrir que los requisitos telefónicos de su compañía cambien y que necesite añadir nuevos grupos de troncales al sistema. Por ejemplo, es posible que su compañía crezca y que deba tener más accesos bidireccionales entre su conmutador y la compañía telefónica o CO local. Después de algunas investigaciones, decide que necesita añadir otra troncal CO.

Una vez decidido que desea añadir una nueva troncal, póngase en contacto con su proveedor. Dependiendo del tipo de troncal que desea añadir, el proveedor puede ser la compañía telefónica local, un proveedor de larga distancia o un proveedor de otro tipo de servicios.

Cuando hable con él, le preguntará qué tipo de servicio desea añadir. En nuestro ejemplo, solicite un servicio CO. El proveedor debe confirmar el tipo de señal que desea y proporcionarle el número de identificación de circuito de la nueva troncal. Asegúrese de anotar las especificaciones o números de identificación específicos del fabricante por si tuviera problemas con esta troncal.



D NOTA:

Recuerde mantener un registro de los cambios realizados al sistema para referencias futuras.

Una vez solicitado el nuevo servicio y recolectada toda la información asociada a la nueva troncal, necesita configurar el sistema para que reconozca al nuevo grupo de troncales.

Antes de comenzar

Para poder administrar un grupo de troncales, debe contar con una o más tarjetas del tipo correcto, con suficientes puertos abiertos para manejar la cantidad de troncales que se necesita añadir. Para conocer cuáles son las tarjetas necesarias, consulte la publicación *Guía del hardware de Avaya Communication Manager*.

Para añadir un nuevo grupo de troncales:

1 Digite add trunk-group next y oprima ENTER.

Aparece el formulario **TRUNK GROUP** (Grupo de troncales).

El sistema asigna a este grupo el siguiente número de grupo de troncales disponible. En nuestro ejemplo, añadiremos el grupo de troncales 5.

Figura 1: Formulario Trunk Group (Grupo de troncales)

- 2 En el campo Group Type (Tipo de grupo), digite el tipo de troncal que desea añadir. En el ejemplo, digite **co**, que es también la opción por omisión.
 - Si selecciona un tipo de troncal diferente, tal como DID, el sistema cambia el formulario para mostrar sólo los campos aplicables al tipo de grupo de troncales que se va a añadir.
- 3 Digite un nombre para identificar este grupo de troncales en el campo Group Name (Nombre del grupo).
 - En nuestro ejemplo, digite outside calls.
- 4 En el campo COR, asigne una clase de restricción (COR) que sea apropiada para los permisos de llamada administrados en el sistema. Este campo controla qué usuarios pueden realizar y recibir llamadas por este grupo de troncales.
 - En nuestro ejemplo, digite 85.

- 5 En el campo TAC, digite el código que desea usar para acceder al nuevo grupo de troncales.
 - En nuestro ejemplo, digite **647**.
- 6 En el campo Direction (Dirección), indique la dirección del flujo de llamadas.
 - Para nuestro ejemplo, deje el valor por omisión **two-way** (bidireccional).
- 7 Si desea dirigir las llamadas a una extensión nocturna, digite el número de la extensión en el campo Night Service.
 - En nuestro ejemplo, dirija las llamadas a la extensión 1234.
- 8 En el campo Comm Type, digite el tipo de comunicación que desea usar en la nueva troncal.
 - En nuestro ejemplo, digite voice (voz).
- 9 En el campo Trunk Type (Tipo de troncal), digite **loop** start (inicio de ciclo).
 - Este campo indica al sistema la forma en que se enviarán o recibirán las llamadas correspondientes a esta troncal. El proveedor debería poder informarle del tipo de troncal que puede usar para completar este campo.
- 10 Use NEXT PAGE (Página siguiente) para ir a la página GROUP MEMBER ASSIGNMENTS (Asignaciones de miembros de grupos).
 - En este formulario aparecen diferentes campos que dependen de la configuración del conmutador.

Figura 2: Formulario Trunk Group — Group Member Assignments (Grupo de troncales — Asignaciones de miembros de grupos)

				RUNK GROUP Administered Total	Members (
	Port	ASSIGNMENT Code Sfx	Name	Night	Mode	Туре	Ans Dela
	1B1501 1B1523						
	1B1601						
	1B1623						
5:	1B1701						
6: 7:		-					
8:		-					
9:		-					
10:		-					
11:							
12:							
13: 14:		-					
15:		-					
15.		-					

- 11 En el campo Port (Puerto), digite el número de puerto de la conexión física de cada uno de los miembros que desee añadir al grupo de troncales.
- 12 En el campo Name (Nombre), digite la identificación del circuito o el número de teléfono de cada miembro.
 - Esta información es muy útil para realizar el seguimiento del sistema o para solucionar problemas, pero es necesario actualizar los campos siempre que cambie la información.
- 13 Oprima ENTER para guardar los cambios.

2 Configuración del servicio nocturno

El servicio nocturno se puede utilizar para dirigir las llamadas a un sitio alternativo cuando el grupo de respuesta primario no está disponible. Por ejemplo, puede administrar el servicio nocturno para que cualquier persona de su departamento de comercialización pueda contestar las llamadas entrantes cuando la operadora está almorzando o ya se ha marchado.

Una vez administrado el servicio nocturno para enrutar las llamadas, los usuarios finales sólo tienen que oprimir un botón de la consola o un botón de función de teléfono para alternar entre la cobertura normal y el servicio nocturno.

Existen cinco tipos de servicio nocturno:

- Servicio nocturno de grupo de búsqueda dirige las llamadas del grupo de búsqueda a un destino de servicio nocturno
- Servicio nocturno de terminal nocturna dirige todas las llamadas de troncal entrantes a un destino de servicio nocturno
- Servicio nocturno de consola nocturna dirige todas las llamadas de operadora a una consola nocturna o diurna/nocturna

- Servicio nocturno de grupo de troncales dirige las llamadas entrantes que van a grupos de troncales individuales a un destino de servicio nocturno
- Respuesta de troncal desde cualquier terminal (TAAS) —
 dirige las llamadas entrantes a la operadora y emite una señal
 de campana o timbre para alertar a los demás empleados que
 pueden responderlas

Configuración del servicio nocturno para grupos de búsqueda

Es posible administrar un servicio nocturno de grupo de búsqueda si desea dirigir las llamadas para un grupo de búsqueda a un destino de servicio nocturno. Supongamos que la línea de asistencia del grupo de búsqueda 3 no responde a las llamadas después de las 18.00 horas. Usted desea que los clientes que llamen después de esa hora escuchen un anuncio pidiéndoles que llamen de nuevo por la mañana.

Para configurar el servicio nocturno de su línea de asistencia, necesita grabar el anuncio (en nuestro ejemplo, el anuncio está en la extensión 1234) y, a continuación, modificar el grupo de búsqueda para que envíe las llamadas a esta extensión.

Para administrar el servicio nocturno de grupo de búsqueda:

1 Digite change hunt-group 3 y oprima ENTER.

Aparece el formulario *HUNT GROUP* (Grupo de búsqueda) correspondiente al grupo de búsqueda 3.

Figura 3: Formulario Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```
HUNT GROUP
Group Number: 3
                                                     ACD: n
               Group Name: Accounting
                                                                 Queue: y
          Group Extension: 2011
                                                                Vector: n
               Group Type: ucd-mia
                                                        Coverage Path: 1
                        TN: 1
                                          Night Service Destination: 1234
                       COR: 1
                                                      MM Early Answer: n
            Security Code:
      ISDN Caller Display:
             Oueue Length: 4
 Calls Warning Threshold:
Time Warning Threshold:
                                                   Port:
                                                   Port:
```

2 Digite 1234 en el campo Night Service Destination (Destino de servicio nocturno).

El destino puede ser una extensión, una extensión de anuncio grabado, un número del directorio de vectores, una extensión del grupo de búsqueda o **attd** si desea dirigir las llamadas a la operadora.

3 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Después de modificar el grupo de búsqueda, necesita asignar un botón de función para servicio nocturno de búsqueda hunt-ns a un teléfono del grupo de búsqueda, para que los usuarios del grupo de búsqueda puedan activar y desactivar el servicio nocturno.

Configuración del servicio de terminal nocturna

Es posible utilizar el servicio de terminal nocturna si desea dirigir las llamadas de troncal entrantes, las llamadas DID-LDN (marcación interna directa-número listado en el directorio) o las llamadas internas a la operadora (llamadas en las que se ha marcado '0') a un destino de servicio nocturno.

Supongamos que su operadora, que responde en la extensión (Número de lista del directorio o LDN) 8100, normalmente se retira a las 18.00 horas. Usted desea que los clientes que llamen a la extensión 8100 después de esa hora escuchen un anuncio pidiéndoles que llamen de nuevo por la mañana.

Para configurar el servicio de terminal nocturna, necesita grabar el anuncio (en nuestro ejemplo, se ha grabado en la extensión de anuncios 1234).

Todos los grupos de troncales que se enrutan a través de la operadora se dirigen a este servicio nocturno a menos que asigne un servicio nocturno de grupo de troncales al grupo de troncales individual. Vea Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales en la página 36.

Para configurar el servicio de terminal nocturna:

1 Digite change listed-directory-numbers y oprima ENTER.

Aparece el formulario *LISTED DIRECTORY NUMBERS* (Números listados en el directorio).

Figura 4: Formulario Listed Directory Numbers (Números listados en el directorio)

	,	
	LISTED DIRECTORY NUMBERS	
Ext	Name	TN
1: 8100	attendant 8100	
2:	<u> </u>	
3:		
4:	<u> </u>	
5:		
6:		
7:	<u> </u>	
, -		
8:		
9:	<u></u>	
10:		
	Night Dest	ination: 1234
_	5	

- 2 Digite 1234 en el campo Night Destination (Destino nocturno).
 - El destino puede ser una extensión, una extensión de anuncio grabado, un número del directorio de vectores o una extensión del grupo de búsqueda.
- 3 Oprima ENTER para guardar los cambios.
- 4 Digite change console-parameters y oprima ENTER.

 Aparece el formulario *CONSOLE PARAMETERS* (Parámetros de consola).

Figura 5: Formulario Console Parameters (Parámetros de consola)

```
CONSOLE PARAMETERS

Attendant Group Name: OPERATOR
COS: 1 COR: 1
Calls in Queue Warning: 5 Attendant Lockout? y
CAS: none

Night Service Act. Ext.:1234
IAS (Branch)? n IAS Tie Trunk Group No.:
IAS Att. Access Code: Alternate FRL Station:
Backup Alerting? n DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
```

- 5 En el campo DID-LDN Only to LDN Night Ext?, digite n.
- **6** Oprima ENTER para guardar los cambios.

Después de configurar el servicio de terminal nocturna, indique a la operadora que utilice el botón de consola nocturna para activar y desactivar el servicio nocturno.

Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales

El servicio nocturno de grupo de troncales se puede utilizar para dirigir grupos de troncales individuales al servicio nocturno. El sistema redirige las llamadas al grupo de troncales al destino de servicio nocturno del grupo.

El servicio nocturno de grupo de troncales ignora el servicio de terminal nocturna. Por ejemplo, supongamos que administra el servicio nocturno de grupo de troncales y, a continuación, la operadora activa el servicio de terminal nocturna. En este caso, las llamadas que van al grupo de troncales utilizan el destino de servicio nocturno de la troncal en lugar del destino de servicio nocturno de la terminal.

Vamos a dirigir las llamadas nocturnas del grupo de troncales 2, a la extensión 1245.

Para configurar el servicio nocturno de grupo de troncales:

Digite change trunk-group 2 y oprima ENTER.
Aparece el formulario TRUNK GROUP (Grupo de troncales).

Figura 6: Formulario Trunk Group (Grupo de troncales)

```
TRUNK GROUP
  TRUNK GROUP

roup Number: 2 Group Type: co CDR Reports: y
Group Name: outside calls COR: 1 TN: 1 TAC:647

Direction: two-way Outgoing Display? n
Dial Access: n Busy Threshold: 99 Night Service: 1245

ueue Length: 0 Country: 1 Incoming Destination:
Group Number: 2
Dial Access: n Busy Tn
Dueue Length: 0 Country: 1
Oueue Length: 0
   Comm Type: voice
                                              Auth Code? n Digit Absorbtion List:
   Prefix-1?: y
                                             Trunk Flash? n
                                                                             Toll Restricted? y
TRUNK PARAMETERS
 RUNK PARAMETERS
Trunk Type: loop start
Outgoing Dial type: tone
Outgoing Dial type: tone
Disconnect Timing(msec): 500
          Auto Guard?: n Call Still Held? n Sig Bit Inversion: none
  Analog Loss Group:
                                                                     Digital Loss Group:
                                            Trunk Gain: high
Disconnect Supervision - In? y Out? n
Answer Supervision Timeout: 10
                                                          Receive Answer Supervision? n
```

2 Digite 1245 en el campo Night Service (Servicio nocturno).

El destino puede ser una extensión de servicio nocturno, una extensión de anuncio grabado, un número del directorio de vectores, una extensión del grupo de búsqueda, un grupo de extensiones de terminación o **attd** si desea dirigir las llamadas a la operadora.

3 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Configuración de la respuesta de troncal desde cualquier terminal

Es posible que alguna vez desee que cualquier persona pueda responder las llamadas cuando la operadora está ausente. Utilice la respuesta de troncal desde cualquier terminal (TAAS) para configurar el sistema de manera que notifique a todo el mundo cuando las llamadas timbran. A continuación puede dar a los usuarios el código de acceso a función de TAAS para que puedan responderlas.

Cuando el sistema está en modo de servicio nocturno, las llamadas a la operadora se redirigen a un dispositivo de alerta como una campana o un timbre. Esto permite que otras personas de la oficina sepan cuándo deben responder al teléfono.



D NOTA:

Si nadie responde la llamada, ésta no se redirige al servicio nocturno.

Antes de comenzar

Se necesita un dispositivo de timbre y un puerto en una tarjeta de línea analógica. Vea la publicación Guía del hardware de Avaya Communication Manager para obtener más información sobre la tarjeta.

Vamos a definir un código de acceso a función (utilizaremos el 71) y a configurar el dispositivo de alerta para respuesta de troncal desde cualquier terminal.

Para definir el código de acceso a la función TAAS:

Digite change feature-access-codes y oprima 1 ENTER.

Aparece el formulario FEATURE ACCESS CODE (FAC) (Código de acceso a función).

Figura 7: Formulario Feature Access Code (FAC, código de acceso a función)

```
FEATURE ACCESS CODE (FAC)
       Per Call CPN Unblocking Code Access Code: #27
                    Priority Calling Access Code: #29
                              Program Access Code: #30
        Refresh Terminal Parameters Access Code:
                Remote Send All Calls Activation: #91
                                                                Deactivation: #92
                 Self Station Display Activation:
                       Send All Calls Activation: #32
                                                                Deactivation: *32
          Station Firmware Download Access Code: #97
                          Station Lock Activation:
                                                                Deactivation:
      Station Security Code Change Access Code: #34
                Station User Admin of FBI Assign:
                                                                      Remove:
  Station User Button Ring Control Access Code: Terminal Dial-Up Test Access Code: #35
Terminal Translation Initialization Merge Code: #36
                                                            Separation Code: *36
             Transfer to Voice Mail Access Code: #37
  Trunk Answer Any Station Access Code: 71
User Control Restrict Activation: #39
Voice Coverage Message Retrieval Access Code: #40
                                                                Deactivation: *39
 Voice Principal Message Retrieval Access Code: #41
```

- **2** Vaya a la página 3.
- 3 En el campo Trunk Answer Any Station Access Code (Código de respuesta de troncal desde cualquier terminal), digite 71.
- 4 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Después de definir el código de acceso a función, determine en qué lugar se conecta el dispositivo externo de alerta al conmutador (utilizaremos el puerto 01A0702).

Para configurar una alerta externa:

Digite change console-parameters y oprima ENTER.
 Aparece el formulario CONSOLE PARAMETERS (Parámetros de la consola).

Figura 8: Formulario Console Parameters (Parámetros de consola)

```
CONSOLE PARAMETERS

Attendant Group Name: Operator

COS: 0 COR: 0

Calls in Queue Warning: 5 Attendant Lockout? y

EXT Alert Port (TAAS): 01A0702

CAS: none

Night Service Act. Ext.:

IAS (Branch)? n IAS Tie Trunk Group No.:

IAS Att. Access Code: Alternate FRL Station:

Backup Alerting? n DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
```

2 En el campo EXT Alert Port (TAAS) (Puerto de alerta EXT de TAAS), digite **01A0702**.

Utilice la dirección de puerto asignada al dispositivo externo de alerta.

3 Oprima ENTER para guardar los cambios.

¿Cómo interactúan los tipos de servicio nocturno?

Veamos un ejemplo de cómo se pueden utilizar varios tipos de servicio nocturno en una empresa.

Supongamos que ya ha administrado las siguientes configuraciones de servicio nocturno;

- El servicio nocturno de terminal nocturna redirige a la extensión 3000 y DID-LDN only to LDN Night Ext está definida como n.
- El campo EXT Alert Port (TAAS) no está definido.
- El grupo de troncales 4 redirige a la extensión **2000**.

Veamos cómo se dirigen las llamadas de esta compañía después del horario de oficina:

tipo de llamada	se dirige a		
Una llamada LDN en una troncal DID	extensión 3000		
Una llamada en el grupo de troncales 4	extensión 2000		
Una llamada interna a '0'	extensión 3000		
Una llamada que se redirige a la operadora a través de una ruta de cobertura.	la cola de la operadora		

¿Cómo interactúan los tipos de servicio nocturno?

42

3 Administración de anuncios

Esta sección explica cómo utilizar los anuncios eficazmente y cómo añadir, cambiar, borrar y respaldar los anuncios.

¿Qué es un anuncio?

Un anuncio es el mensaje grabado que la persona oye mientras su llamada está en una cola. Con frecuencia se utiliza en combinación con música.

Los tres tipos de anuncios son:

- Anuncio de demora explica el motivo de la demora y pide a la persona que llama que espere.
- Anuncio forzado explica una emergencia o problema de servicio. Se usa cuando se anticipa un gran número de llamadas acerca de un tema específico.
- Anuncio informativo ofrece al abonado que llama instrucciones sobre el modo de proceder, información acerca del número llamado o la información que desea.

Los anuncios son más eficaces cuando:

- son cortos, correctos y directos
- se reproducen para las llamadas que esperan en la cola
- están próximos entre sí cuando el abonado en retención sólo oye silencio
- están más separados entre sí cuando el abonado en retención oye música o un timbre

Music on Hold (Música en retención) es un paquete de música grabada de forma profesional que ofrece Avaya. Póngase en contacto con su representante de Avaya para más información.

Los anuncios pueden ser integrados o externos. Los anuncios integrados residen en una tarjeta del módulo del conmutador incorporado en un G350 o G700 Media Server. Los anuncios externos se almacenan y reproducen desde equipos adjuntos.

Para obtener más información sobre anuncios externos, vea las publicaciones Avaya MultiVantageTM Call Center Software Guide to ACD Call Centers, 555-230-716, e Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager, 555-233-116.



nota:

Puesto que la información es ligeramente diferente para las distintas configuraciones del sistema, ciertas partes de este capítulo se dividen en dos grupos: MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways y G350 o G700 Media Gateways.

Vea también *Installation for Adjuncts and Peripherals for* Avaya Communication Manager, 555-233-116, y Administrator's Guide for Avaya Communication Manager, 555-233-506.

Adición de anuncios

Es necesario indicar primeramente al conmutador que se desea un anuncio, para poder grabarlo. Debe asignar una extensión al anuncio para que el conmutador lo identifique. Las extensiones elegidas no pueden estar en uso y deben cumplir con lo especificado en el plan de marcación.



nota:

Utilice el comando change announcement para administrar una extensión de anuncio. Consulte Administrator's Guide for Avaya Communication Manager, 555-233-506, para más información.

Anuncio de voz a través de LAN (VAL)

La función de anuncio de voz a través de LAN (VAL) le permite compartir, hacer copias de respaldo y restablecer archivos de anuncios a través de la red de área local.

MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways: Puede grabar anuncios en una tarjeta de Anuncio de voz a través de LAN (VAL) descargable (TN2501AP) o, sólo para el S8100 Media Server, en la tarjeta de Aplicación de procesador de voz ampliable integrado (ISSPA). Es posible usar también tarjetas de anuncios TN750, TN750B y TN750C para registrar anuncios en el conmutador. Sólo puede tener una TN750 o TN750B por sistema, pero puede utilizar una TN750B con muchas TN750C y/o una tarjeta TN2501AP (VAL).

G350 o G700 Media Gateways: Puede grabar anuncios a través de la función Anuncio de voz a través de LAN (VAL), denominada en adelante "VAL virtual" o "VVAL".

Como ejemplo, supongamos que tenemos llamadas que llegan a extensiones DID sin asignar. Vamos a grabar un mensaje general para indicar a esos abonados que marquen el número principal de la compañía.

Asignaremos el anuncio a la extensión 1234.

MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways: En este ejemplo, se usa la tarjeta de anuncios integrada ubicada en 01B18. (Vea Sistemas, tarjetas y módulos de medios en la página 15 para obtener una explicación de la dirección de la tarjeta.)



nota:

Utilice el comando display integrated-anncboards para encontrar las direcciones del gabinete, del módulo y de la ranura correspondientes a las tarjetas de anuncios. El formulario INTEGRATED ANNOUNCEMENT **BOARD** (Tarjeta de anuncios integrados) presenta el sitio y el tipo, así como el número de grabaciones y el número de segundos (a la velocidad administrada) que quedan en cada tarjeta.

G350 o G700 Media Gateways: Para VVAL, se usa 012V9 como ejemplo. (Vea Sistemas, tarjetas y módulos de medios en la página 15 para obtener una explicación de la dirección del módulo de medios).

Nuestro ejemplo explica cómo añadir un anuncio integrado, pero hay otros tipos de anuncios disponibles. Vea la publicación Administrator's Guide for Avaya Communication Manager, 555-233-506, para obtener más información sobre otros tipos de anuncios, especialmente la forma de manejar los anuncios VAL usando SAT y FTP.

Para añadir un anuncio a la extensión 1234:

1 Digite change announcements y oprima ENTER.

Aparece el formulario **ANNOUNCEMENTS/AUDIO SOURCES** (Anuncios/Fuentes de audio).

Figura 9: Formulario Announcements/Audio Sources (Anuncios/Fuentes de audio)

Ann.			ANNO	UNCE	MENTS/AUDIO SOUR	CES				
No.	Ext.	Type	COR	TN	Name	Q	QLen	Pr	Rt	Port
1: 2: 3: 4: 5: 6: 7: 8: 10: 11: 12: 13: 14: 15:			1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1	1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_ 1_	unassigned DID	n n n n n n n n n n n n n n n n n n n	N/A	n	32	01B18

- 2 En el campo Ext, digite 1234.
- 3 En el campo Type, digite integrated.
- 4 En el campo Name, digite unassigned **DID**.
- 5 En el campo Pro (protegido), digite n. Si digita n, los usuarios con permisos de consola pueden cambiar el anuncio. Si digita y, el anuncio no se podrá cambiar.
- 6 En el campo Rt, digite **32** para las tarjetas TN750 o **64** para las tarjetas TN2501AP.

7 En el campo Port, digite 01B18.



Para el S8100 Media Server, se usa como ejemplo **1A13**. Para G350 o G700 Media Gateways, se usa como ejemplo **012V9**.

8 Oprima ENTER para guardar los cambios.

VAL Manager

VAL Manager es una aplicación autónoma que le permite copiar archivos de anuncios e información de anuncios desde y hacia una tarjeta de anuncios TN2501AP (o VVAL) a través de una conexión LAN.

VAL Manager ofrece las siguientes funciones básicas:

- Administración simplificada para agregar, cambiar y eliminar información de anuncios.
- Capacidad para respaldar y restaurar archivos e información de anuncios.
- Capacidad para ver el estado de los anuncios en la tarjeta TN2501AP.

Comuníquese con su representante de Avaya para adquirir VAL Manager.

Grabación de anuncios

MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways: Para registrar anuncios, es necesario contar con tarjetas especiales (TN750, TN750B, TN750C o TN2501AP).

G350 o G700 Media Gateways: La función de anuncios está incorporada al G700 Media Gateway, de modo que no se requiere ningún módulo de medios especial.

Es posible grabar anuncios utilizando cualquier teléfono o consola cuya COS (Clase de servicio) otorgue permisos de consola. Utilice el comando **display cos** para examinar los permisos de COS.

También necesita el código de acceso a función de anuncios de su sistema. Utilice el comando **display feature-access-codes** para obtener el código de acceso a anuncios.

Antes de comenzar a grabar debe configurar la extensión de anuncios. Utilice el comando **list station data-module** para determinar la extensión de anuncios.

En nuestro ejemplo, utilice su teléfono para grabar el anuncio de las DIDs sin asignar a la extensión 1234. Nuestro código de acceso a anuncios es *56.

Para grabar el anuncio:

- 1 Marque el código de acceso a anuncios.
 - En nuestro ejemplo, marcaremos *56.
 - Si oye el tono de marcación, vaya al paso 2.
 - Si oye una señal de ocupado rápida, cuelgue y vuelva a marcar el FAC y la extensión cada 45 segundos hasta que oiga el tono de marcación.

2 Marque la extensión del anuncio.

En nuestro ejemplo, marcaremos **1234**. Oirá el tono de marcación.

- 3 Marque 1 para comenzar a grabar.
 - Si oye un tono de aviso corto o un tono de marcación entrecortado, comience a hablar. Si la memoria de la tarjeta se llena durante la grabación, el sistema desconecta su conexión y no retiene el anuncio.
 - Si oye tono de intercepción, cuelgue y registre su anuncio en otra extensión que esté asignada a una tarjeta diferente.
- 4 Finalice la grabación.
 - Si usa un teléfono digital, oprima #. Oirá el tono de marcación que le permite continuar su sesión (por ejemplo, marque 2 para oir el anuncio que se acaba de grabar).
 - Si usa un teléfono analógico, cuelgue. Si su teléfono analógico no está conectado a través de la zona de línea DS1, el sistema graba un "clic" eléctrico al final de la grabación. Debe volver a marcar el código de acceso a la función de anuncios para continuar la sesión.

7 NOTA:

El anuncio graba el sonido del receptor volviendo al teléfono. Cuelgue suavemente, oprima el botón de desconexión u oprima el gancho conmutador con el dedo.

- 5 Para escuchar el anuncio que grabó:
 - Si usa un teléfono digital, no cuelgue. Marque 2. La grabación se reproduce por el auricular.

- **6** Si no está satisfecho con el anuncio:
 - Marque 1 para volver a grabar el anuncio.
 - Marque 3 para borrar el anuncio y terminar la sesión de grabación.
- 7 Si desea escuchar el anuncio después de colgar, marque la extensión desde cualquier teléfono o consola. En nuestro ejemplo, digite 1234. El anuncio se reproduce por el auricular.

Debe esperar 15 segundos después de grabar el anuncio para poder marcar la extensión y oírlo. Durante este intervalo de 15 segundos, no se puede grabar un nuevo anuncio y nadie puede reproducir el anuncio grabado. Es posible volver a grabar el anuncio. Marque el código de acceso a función y la extensión, y oprima 2 antes de la expiración del intervalo de 15 segundos.

Grabaciones profesionales o en computadora

Si usa la tarjeta de anuncios VAL TN2501AP o tiene un G350 o un G700 Media Gateway con VVAL, puede grabar anuncios en una computadora en lugar de un teléfono del sistema. También puede grabar anuncios en un sitio externo y transferirlos a la tarjeta utilizando VAL Manager o el Protocolo de transferencia de archivos (FTP).

Para ser compatibles con la tarjeta TN2501AP (la tarjeta es aplicable sólo a MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways) y Communication Manager, las grabaciones de anuncios deben tener los siguientes parámetros:

- Formato de compresión/expansión por Ley A de CCITT o Ley μ de CCITT (no usar PCM)
- 8 KHz de velocidad de muestreo
- 8 bits de resolución (bits por muestra)
- Monoaural (canales = 1)

Grabación de anuncios nuevos en una computadora

Para grabar un anuncio en una computadora:

- 1 En la computadora, abra la aplicación que usa para grabar archivos "wave" (.wav).
- 2 Configure los parámetros de grabación.
- 3 Para grabar el anuncio, hable en un micrófono conectado a la computadora.
- 4 Reproduzca el anuncio en la computadora antes de transferir el archivo a la tarjeta VAL (TN2501AP) (la tarjeta es aplicable sólo a MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways), o a G350 o G700 Media Gateways.

Borrado de anuncios

Vamos a borrar el anuncio de la DID sin asignar que hemos asignado a la extensión 1234.

Sabemos que el código de acceso a anuncios es *56. Utilice cualquier consola o teléfono con permisos de consola para borrar el anuncio.

Para borrar el anuncio, utilice un teléfono con permisos de consola y siga estos pasos:

- 1 Marque el código de acceso a anuncios.
 - En nuestro ejemplo, marcaremos *56. Oirá el tono de marcación.
- 2 Marque la extensión del anuncio.
 - En nuestro ejemplo, marcaremos **1234**. Oirá el tono de marcación.
- 3 Marque 3 para borrar el anuncio de la tarjeta.
- 4 Cuelgue el teléfono.

También deberá eliminar la información del sistema. Para eliminarla, utilice la terminal de administración del sistema y siga estos pasos:

- Digite change announcements y oprima ENTER. Aparece el formulario ANNOUNCEMENTS/AUDIO SOURCES (Anuncios/Fuentes de audio).
- 2 Borre la información de los campos Ext y Type.
- 3 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Respaldo de los anuncios



i NOTA:

Para realizar copias de respaldo de los anuncios, es necesario usar FTP o VAL Manager. Consulte la publicación *Administrator's Guide for Avaya Communication Manager*, 555-233-506, o a su representante de Avaya para obtener más información sobre estas herramientas.

MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways: Asegúrese de respaldar los anuncios grabados en las tarjetas TN750 y TN750B. El sistema pierde los anuncios guardados en estas tarjetas si se produce un corte de energía o se extraen las tarjetas.

La tarjeta TN750C dispone de memoria FLASH integrada por lo que no es necesario respaldarla. Es posible que desee respaldar su tarjeta TN750C en otra TN750C o en una cinta para mayor seguridad. Antes de guardar los anuncios es necesario administrar el módulo de datos integrado en la tarjeta TN750. Vea la publicación *Administrator's Guide for Avaya Communication Manager*, 555-233-506, para obtener más información.

V PRECAUCIÓN:

No copie, guarde ni restaure anuncios de una TN750C a una TN750 o TN750B. Podría degradar el anuncio.

Para respaldar los anuncios de las tarjetas TN750 o TN750B:

1 Digite save announcements y oprima ENTER para guardar los cambios.



nota:

Si tiene tanto tarjetas TN750B como TN750C, guarde los anuncios desde la ranura TN750B.

El proceso de guardado de anuncios puede demorarse hasta 40 minutos. No se puede administrar el sistema mientras esté guardando anuncios.

4 Administración de grupos de búsqueda

Esta sección muestra cómo configurar grupos de búsqueda. Explica cómo se manejan las llamadas dirigidas a un grupo de búsqueda y muestra diferentes métodos de distribución de llamadas.

¿Qué son los grupos de búsqueda?

Un grupo de búsqueda es un grupo de extensiones que reciben llamadas según el método de distribución de llamadas elegido. Cuando se realiza una llamada a un determinado número de teléfono, el sistema conecta la llamada con una extensión del grupo.

Utilice los grupos de búsqueda cuando desee que más de una persona pueda responder las llamadas a un número. Por ejemplo, configure un grupo de búsqueda para:

- un departamento de beneficios dentro de la empresa
- · un servicio de reservas de viajes

Configuración de grupos de búsqueda

Vamos a configurar un grupo de búsqueda para una línea de asistencia interna. Antes de realizar cambios en el conmutador, decidiremos:

- el número de teléfono del grupo de búsqueda
- el número de personas que responden las llamadas
- la manera en que se responden las llamadas

El plan de marcación de nuestro ejemplo permite números internos de 4 dígitos que comienzan con 1. El número 1200 no está en uso. Por lo tanto, configuraremos un grupo de búsqueda para la línea de asistencia, de manera que cualquier persona de la compañía pueda llamar a la extensión 1200 solicitando asistencia con un teléfono.

Asignaremos 3 personas (agentes) y sus extensiones a nuestra línea de asistencia. Queremos que las llamadas pasen a la primera persona disponible.

Para configurar el grupo de búsqueda de la línea de asistencia:

1 Digite add hunt-group next y oprima ENTER.

Aparece el formulario **HUNT GROUP** (Grupo de búsqueda). El campo Group Number (Número de grupo) se completa automáticamente con el siguiente número disponible de grupo de búsqueda.

Figura 10: Formulario Hunt Group (Grupo de búsqueda)

2 En el campo Group Name, digite el nombre del grupo.

En nuestro ejemplo, digite internal helpline.

3 En el campo Group Extension (Extensión del grupo), digite el número de teléfono.

Escribiremos 1200.

4 En el campo Group Type (Tipo de grupo), digite el código del método de distribución de llamadas elegido.

Escribiremos **ucd-loa** para que la llamada pase al agente que tenga el menor porcentaje de trabajo desde su ingreso.

🕡 NOTA:

La COS por omisión de todos los grupos de búsqueda es 1. Por lo tanto, todos los cambios que realice a la COS 1, en el formulario *CLASS OF SERVICE* (Clase de servicio), afectarán a la COS de todos los grupos de búsqueda. El campo COS no aparece en el formulario *HUNT GROUP*.

5 Haga clic en NEXT PAGE para encontrar la página GROUP MEMBER ASSIGNMENTS (Asignaciones de miembros del grupo).

Figura 11: Formulario Trunk Group — Group Member Assignments (Grupo de troncales — Asignaciones de miembros de grupos)

```
HUNT GROUP
          Group Number: 5 Group Extension: 1200 Group Type: ucd-loa
  Member Range Allowed: 1 - 999 Administered Members (min/max): 1 /9
                                               Total Administered Members: 3
GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
             Name
                                              Ext.
                                                      Name
    Ext.
  1: 1011
                                          14:
  2: 1012
3: 1013
                                          15:
                                          16:
                                          17:
  4:
  5:
                                          18:
  6:
                                          19:
  7:
                                          20:
  8:
                                          21:
  9:
                                          22:
 10:
                                          23:
 11:
                                          24:
 12:
                                          25:
 13:
                                          26:
At End of Member List
```

En el campo Ext, digite las extensiones de los agentes que desea en el grupo de búsqueda.

Escribiremos 1011, 1012 y 1013.



D NOTA:

Para un grupo del tipo **ddc** (también conocido como "selección prioritaria"), la llamada se envía a la extensión listada en el primer campo Ext. El sistema utiliza este formulario para determinar la secuencia de búsqueda. Para más información, consulte Métodos de distribución de llamadas en la página 63.

7 Oprima ENTER para guardar los cambios.

> Los campos Name son sólo de lectura y no aparecen hasta la próxima vez que se accede a este grupo de búsqueda.

Para realizar cambios en un grupo de búsqueda:

- 1 Digite **change hunt-group n** y oprima ENTER, donde **n** es el número del grupo de búsqueda.
- 2 Cambie los campos que sean necesarios.
- 3 Oprima ENTER para guardar los cambios.



Digite **list member hunt group** para ver una lista de los miembros de un grupo de búsqueda ingresados por número de grupo. Para "splits" y "skills", aparecen en la lista el código de ingreso, el nombre y diferentes campos para las funciones EAS y Advocate. Vea <u>Métodos de distribución de llamadas</u> en la página 63 para obtener una definición de "splits" y "skills."

Configuración de una cola

Es posible indicar al conmutador cómo manejar una llamada a un grupo de búsqueda cuando no se puede responder inmediatamente. La llamada espera en una "cola".

Vamos a indicar al conmutador que puede haber hasta 10 llamadas esperando en la cola, pero que desea recibir una notificación si una llamada espera más de 30 segundos.

También desea que el conmutador envíe un aviso cuando haya 5 o más llamadas en la cola. Este aviso hace destellar los botones de estado de la cola de los teléfonos que tengan un botón de estado para este grupo de búsqueda. Cuando los botones destellan, las personas que responden estas llamadas pueden ver que las llamadas de la línea de asistencia necesitan más atención.

Para configurar la cola de la línea de asistencia:

1 Digite change hunt-group n y oprima ENTER, donde n es el número del grupo de búsqueda a cambiar.

En nuestro ejemplo, digite **change hunt-group 5**.

Aparece el formulario **HUNT GROUP** (Grupo de búsqueda).

Figura 12: Formulario Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```
HUNT GROUP
                                                            ACD? n
           Group Number: 5
            Group Name: internal helpline
                                                         Queue? y
        Group Extension: 1200
                                                        Vector? n
             Group Type: ucd-loa
                                               Coverage Path:
                             -loa Coverage Path:
Night Service Destination:
                     TN: 1
                    COR: 1
                                             MM Early Answer? n
          Security Code: __
    ISDN Caller Display:
           Queue Length: 10
Calls Warning Threshold: 5
                                            Calls Warning Port:
 Time Warning Threshold: 30
                                             Time Warning Port:
```

- 2 En el campo Queue, digite y.
- 3 En el campo Queue Length (Tamaño de cola), digite el número máximo de llamadas que desea en la cola.

En nuestro ejemplo, digite 10.

- 4 En el campo Calls Warning Threshold (Umbral de aviso de cola), digite el número máximo de llamadas que puede haber en la cola antes de que el sistema haga destellar los botones de estado de la cola.
 - En nuestro ejemplo, digite 5.
- 5 En el campo Time Warning Threshold (Umbral de aviso de tiempo), digite el número máximo de segundos que desea que una llamada espere en la cola antes de que el sistema haga destellar los botones de estado de la cola.
 - En nuestro ejemplo, digite 30.
- 6 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Adición de anuncios de grupo de búsqueda

Es posible añadir anuncios grabados a la cola del grupo de búsqueda. Utilice los anuncios para animar a los abonados que llaman a que permanezcan en línea o para suministrarles información. Puede definir el tiempo que las llamadas permanecen en la cola antes de que el abonado que llama oiga un anuncio.

Consulte Grabación de anuncios en la página 49 para más información sobre cómo grabar un anuncio.

Vamos a añadir un anuncio a nuestra línea de asistencia interna. Queremos que el abonado que llama oiga un anuncio después de 20 segundos en la cola, después de 4 ó 5 timbres aproximadamente. Nuestro anuncio ya está grabado y asignado a la extensión 1234.



nota:

Utilice el comando display announcements para encontrar las extensiones de los anuncios grabados.

Para añadir un anuncio a nuestra línea de asistencia interna:

- 1 Digite change hunt-group n y oprima ENTER, donde n es el número del grupo de búsqueda a cambiar.
 - En nuestro ejemplo, digite change hunt-group 5.
 - Aparece el formulario HUNT GROUP (Grupo de búsqueda).
- 2 Presione NEXT PAGE para ir al campo First Announcement Extension (Extensión del primer anuncio).

Figura 13: Formulario Hunt Group (Grupo de búsqueda)

HUNT GROUP	
Message Center: AUDIX Extension: Message Center AUDIX Name: Primary? _ Calling Party Number to INTUITY AUDIX? _ LWC Reception: AUDIX Name: Messaging Server Name:	
First Announcement Extension: 1234 Delay (sec): 20 Second Announcement Extension: Delay (sec): Recurring? _	/

3 En el campo First Announcement Extension, digite la extensión del anuncio que desea que oigan los abonados que llaman.

En nuestro ejemplo, digite 1234.

4 En el campo Delay (sec) (Demora, segundos), digite el número de segundos que desea que espere el abonado que llama antes de oír el primer anuncio.

En nuestro ejemplo, digite 20.

🚺 NOTA:

Si define el intervalo del anuncio de demora como **0**, las llamadas automáticamente se conectan al anuncio antes de pasar a la cola, seguir la cobertura o conectarse a un agente disponible. Esto se denomina "primer anuncio forzado".

5 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Puede utilizar el mismo anuncio para más de un grupo de búsqueda. Para más información sobre anuncios y grupos de búsqueda, consulte *Administrator's Guide for Avaya Communication Manager*, 555-233-506.

Métodos de distribución de llamadas

Tendrá más opciones de distribución de llamadas si su compañía adquiere las funciones Distribución automática de llamadas (ACD) o Selección de agente experto (EAS).

Las funciones ACD y EAS permiten distribuir las llamadas según el volumen de trabajo y los niveles de aptitudes de los agentes de cada grupo de búsqueda. Es posible realizar el seguimiento del manejo de llamadas y monitorear la eficiencia de sus agentes.

- Cuando se asigna la función ACD a un grupo de búsqueda, éste se denomina "split".
- Cuando se asigna la función EAS a un grupo de búsqueda, éste se denomina "skill".

La siguiente tabla presenta 6 tipos de métodos de distribución de llamadas y el software necesario para cada uno.

Método	El sistema busca	Requiere		
Llamada directa a departamento (DDC)	el primer agente administrado en el grupo de búsqueda. Si el primer agente está ocupado, pasa al segundo y así sucesivamente. Este método de "selección prioritaria" envía un gran volumen de llamadas a los primeros agentes.	no requiere software adicional (no se puede utilizar este método si la función EAS está activada)		
Circular (circ)	el siguiente agente disponible de una cadena.	no requiere software adicional		
Distribución uniforme de llamadas – Agente más inactivo (UCD-MIA)	el agente disponible que haya estado más tiempo inactivo desde su última llamada.	no requiere software adicional		

Método	El sistema busca	Requiere
Distribución uniforme de llamadas – Agente menos ocupado (UCD-LOA)	el agente disponible con el menor porcentaje de trabajo desde su ingreso.	ACD, EAS y CentreVu Advocate
Distribución por agente experto – Agente más inactivo (EAD- MIA)	el agente disponible con mayor nivel de aptitud que haya estado más tiempo inactivo desde su última llamada.	EAS
Distribución por agente experto – Agente menos ocupado (EAD- LOA)	el agente disponible con el mayor nivel de aptitud y el menor porcentaje de trabajo desde su ingreso.	EAS y CentreVu Advocate

Administración de vectores y **VDNs**

Esta sección ofrece una introducción a los vectores y a los Números del directorio de vectores (VDNs). Proporciona instrucciones básicas para escribir vectores sencillos.

Esta sección también describe las mejoras realizadas en la función de conferencia del sistema Communication Manager.

AVISO DE SEGURIDAD:

El fraude vectorial es uno de los tipos más habituales de fraude telefónico, debido a que los vectores enrutan las llamadas según la clase de restricción (COR) asignada al VDN. Consulte la publicación Avaya Products Security Handbook, 555-025-600 o a su representante de Avaya para obtener más información.

Esta sección hace referencia a anuncios, grupos de búsqueda, colas, splits y skills; estos temas se tratan con más detalle en otras secciones de esta publicación. Puede hallar información sobre estos temas en las publicaciones Administrator's Guide for Avaya Communication Manager, 555-233-506 y Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide, 555-230-714.

¿Qué son los vectores?

Un vector es una serie de comandos diseñados para indicar al sistema cómo manejar las llamadas entrantes. Un vector puede contener hasta 32 pasos y permite el enrutamiento y tratamiento personalizado de las llamadas. La vectorización de llamadas se utiliza para:

- reproducir anuncios múltiples
- enrutar llamadas a destinos internos y externos
- recolectar y responder a información marcada



nota:

El vector sigue los comandos de cada paso en orden. El vector "lee" el paso y sigue el comando si las condiciones son correctas. Si no puede seguir el comando, el vector omite ese paso y lee el siguiente.

El sistema puede manejar llamadas en función de una variedad de condiciones, incluido el número de llamadas de una cola, el tiempo de espera de las llamadas, la hora del día, el día de la semana y los cambios producidos en el tráfico de llamadas o en el personal disponible.

Escritura de vectores

Escribir vectores es sencillo, pero recomendamos que los configure y los pruebe antes de utilizarlos en todo el sistema.

Escribiremos un vector para manejar las llamadas a nuestro número principal. Es el primer vector, por lo que usaremos el número 1.



i NOTA:

Digite list vector para ver una lista de los vectores existentes. Digite list usage vector para ver dónde se utiliza cada vector en el conmutador. Digite list usage digit string para ver todos los vectores, tablas de vectores y planes de enrutamiento al mejor servicio (BSR) que utilizan una cadena de marcación específica.

Antes de comenzar

En el formulario SYSTEM-PARAMETERS CUSTOMER-**OPTIONS**, verifique que el campo Basic Call Vectoring (Vectorización básica de llamadas) sea y. En caso contrario, comuníquese con el representante de Avaya.

Para MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways:

- Para proporcionar anuncios, se necesita una tarjeta de anuncios. Vea la publicación Guía del hardware de Avaya Communication Manager para obtener más información sobre la tarjeta.
- Use una de las siguientes:
 - Tarjeta de reloj de tonos con clasificador de llamadas/ detector de tonos.
 - Tarjeta de clasificador de llamadas/detector.

Noviembre 2003

Para G350 y G700 Media Gateways:

 No se requieren tarjetas para proporcionar anuncios. La función de anuncios está incorporada al gateway de medios, de modo que no se requiere ningún módulo de medios especial.

Para escribir un vector:

1 Digite change vector 1 y oprima ENTER.

Aparece el formulario CALL VECTOR (Vector de llamada).

El campo Number del número de vector, situado en el lado izquierdo del formulario, se completa automáticamente.

Figura 14: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR

Number: 1 Name: main number calls

Multimedia? n Lock? n

Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n

Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n CINFO? n BSR? n

01

02

03

04

05
```

2 En el campo Name, escriba una descripción del vector. En nuestro ejemplo, digite main number calls.



La información del encabezamiento del formulario *CALL VECTOR* es sólo para visualización. Utilice el comando display system-parameters customer-options para ver las funciones que están activadas en su conmutador.

3 Digite los pasos vectoriales en la columna numerada, situada en el lado izquierdo del formulario.



nota:

Al escribir los pasos vectoriales, el conmutador completa automáticamente parte de la información. Por ejemplo, si digita "q" en el campo de un paso vectorial, el conmutador completa "queue-to". Asimismo, al completar un campo y oprimir TAB aparecen más campos. Esto facilita la escritura de los pasos vectoriales.

Ahora que el vector 1 está configurado, vamos a añadirle un paso que indique al conmutador cómo manejar las llamadas al número principal.

Envío de una llamada a la cola

Escriba un vector para que las llamadas que ingresan al número principal de la compañía se redirijan a una cola.

Utilizaremos un grupo de búsqueda controlado por vector para la cola del número principal. Este grupo de búsqueda se ha configurado como split principal 47. Cuando las llamadas ingresan por primera vez, todas las que están dirigidas al número principal deben enviarse a la cola como "pri l" (prioridad baja).

Para enviar las llamadas a la cola, escriba el siguiente vector (paso 2). (Observe que hemos comenzado nuestro ejemplo en el paso 2 porque el paso 1 se utiliza más adelante en este capítulo.)

Figura 15: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR

Number: 1 Name: main number calls

Multimedia? n Lock? n

Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n

Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n CINFO? n BSR? n
01
02 queue-to main split 47 pri 1
03
04
05
```



NOTA:

Recuerde que el conmutador completa automáticamente parte de la información al escribir un paso vectorial y oprimir TAB.

Reproducción de un anuncio

Escriba un vector que reproduzca un anuncio a los abonados de una cola. Utilícelo para pedirles que esperen. Antes de que el vector pueda utilizar el anuncio, es necesario grabarlo. Para más información, consulte Adición de anuncios en la página 45.

Vamos a reproducir el anuncio 4001, que pide al abonado que llama que espere, luego reproduce música durante 60 segundos y después repite el anuncio y la música hasta que se responde a la llamada. El comando goto crea el ciclo para repetir el anuncio y la música. Unconditionally significa en todas las condiciones.



i NOTA:

En lugar de crear el ciclo retornando los vectores directamente al paso de reproducción de un anuncio, envíelos al anterior paso de llamada a la cola. De esta manera, si por algún motivo la llamada no pasa a la cola la primera vez, el conmutador puede intentar colocarla de nuevo. En cambio, si la llamada pasa a la cola correctamente la primera vez, simplemente omite el paso "queue-to" y reproduce el anuncio. El sistema no puede enviar una llamada a la cola más de una vez en el mismo nivel de prioridad.

Para reproducir y repetir un anuncio, escriba este vector (pasos 3-5):

Figura 16: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR

Number: 1 Name: main number calls

Multimedia? n Lock? n

Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n

Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n CINFO? n BSR? n

01

02 queue-to main split 47 pri l

03 announcement 4001 ('`All agents are busy, please wait...'')

04 wait-time 60 secs hearing music

05 goto step 2 if unconditionally
```

Enrutamiento en función de la hora del día

Escriba un vector para las llamadas que ingresan fuera de horario de oficina.

Supongamos que su negocio abre 7 días a la semana, de 8.00 a 17.00 horas. Usted desea que, cuando las llamadas ingresen fuera de ese horario, se reproduzca el anuncio 4002, que indica que la oficina está cerrada y pide a los abonados que llamen durante el horario normal. La llamada se desconecta después de que se haya reproducido el anuncio.

Noviembre 2003

Para el tratamiento fuera de horas, escriba este vector (pasos 1, 6 y 7):

Figura 17: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
    goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
    queue-to main split 47 pri l
    announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
    wait-time 60 secs hearing music
    goto step 2 if unconditionally
    stop
    disconnect after announcement 4002 ("We're sorry, our office is closed...)
```

Si el comando **goto** del paso 5 falla, el conmutador irá al siguiente paso. El comando **stop** del paso 6 evita que los abonados escuchen incorrectamente el anuncio "la oficina está cerrada" del paso 7. **Stop** mantiene la llamada en el estado en el que se encontraba antes de que el comando fallara. En este caso, si el paso 5 falla, la llamada permanece en el paso 4 y el abonado continúa oyendo música.



PRECAUCIÓN:

Añada un paso vectorial "stop" sólo después de enrutar las llamadas a una cola. Si se ejecuta un vector "stop" para una llamada que NO está en la cola, la llamada se abandona.

Permitir que los abonados que llaman dejen mensajes

Escriba un vector que permita a los abonados que llaman dejar mensajes. Este tipo de vector utiliza un grupo de búsqueda denominado split de mensajería. En nuestro ejemplo, enviaremos las llamadas fuera de horas al buzón del correo de voz de la extensión 2000 y utilizaremos el split de mensajería 99.

Una vez que el vector enruta una llamada al buzón, el abonado que llama oye un saludo (grabado con el correo de voz del buzón 2000) que le indica que puede dejar un mensaje.

Para permitir que los abonados dejen mensajes, escriba este vector (paso 7).

Figura 18: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
2. queue-to main split 47 pri 1
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6. stop
7. messaging split 99 for extension 2000
8.
```

Redireccionamiento de llamadas durante una emergencia o feriado

Existe un medio rápido para que un supervisor o agente redirija las llamadas durante una emergencia o feriado. Utilice un buzón especial en el que pueda cambiar los anuncios fácilmente. Este vector también sirve para asegurarse de que todos los agentes han salido del sistema antes de dejar sus teléfonos.



nota:

También puede usar la Vectorización de días especiales, que simplifica la escritura de vectores para feriados y otras fechas en las que necesita proporcionar un manejo especial para las llamadas relacionadas con fechas. Esta función le permite administrar hasta diez tablas de días especiales diferentes y luego usar dichas tablas para tomar decisiones respecto de la vectorización. Para obtener información, vea la publicación Avaya MultiVantageTM Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide, 555-230-714.

En nuestro ejemplo, normalmente no hay agentes ingresados en el split 10. Utilizaremos este split para una emergencia. Predefinimos los botones de los teléfonos de nuestros agentes para que quienes tienen estos teléfonos puedan ingresar simplemente oprimiendo un botón.

Para redirigir rápidamente las llamadas:

- 1 Cree un buzón especial con un anuncio apropiado como "En estos momentos no podemos atender su llamada" o "Hoy es día feriado; le rogamos que vuelva a llamar mañana".
 - En nuestro ejemplo, hemos grabado el saludo del buzón de la extensión 2001.

2 Incluya los siguientes pasos vectoriales en negrita (pasos 1, 10, 11):

Figura 19: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
01. goto step 10 if staffed agents split 10 > 0
02. goto step 8 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
03. queue-to main split 47 pri 1
04. announcement 4001 ("All agents are busy, please wait...")
05. wait-time 60 secs hearing music
06. goto step 3 if unconditionally
07. stop
08. messaging split 99 for extension 2000
09. stop
10. messaging split 99 for extension 2001
11. stop
```

Cuando hay una emergencia o ejercicio de incendio, o es feriado, el supervisor o agente ingresa a este split.

Cuando un agente ingresa en el split 10, el sistema mira el paso vectorial 1, ve que hay más de 0 personas ingresadas en el split 10 y envía las llamadas al paso 10 (que las envía al split de mensajería 99).

Cuando todo vuelve a la normalidad y el agente sale del split 10, el manejo de llamadas vuelve a la normalidad.

Opciones adicionales para los abonados

Cuando un abonado llama, es posible darle una lista de opciones. El vector indica al conmutador que reproduzca un anuncio que contiene las opciones. El conmutador recolecta los dígitos que el abonado marca en respuesta al anuncio y enruta la llamada en consecuencia.

Crearemos un vector que reproduzca un anuncio y luego permita a los abonados marcar una extensión o esperar a una operadora en la cola.

Observe que el siguiente ejemplo de este vector de "operadora automática" es un nuevo vector y no está incluido en el vector utilizado en los ejemplos anteriores.

Para permitir que los abonados se conecten a una extensión, escriba este tipo de vector:

Figura 20: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR
      Number: 20
                           Name: extension or attendant
   Multimedia? n
                                                        Lock? n
       Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n
                                                                  ASAI
Routing? n
   Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n
                                                 CINFO? n
                                                                   BSR? n
1. wait-time 0 seconds hearing music
2. collect 4 digits after announcement 4004 (You have reached our
    company. Please dial a 4-digit extension or wait for the attendant.)
3. route-to digits with coverage y
4. route-to number 0 with cov n if unconditionally
5. stop
```

Inserción de un paso

Es fácil cambiar un paso vectorial sin necesidad de volver a escribir todo el vector. Vamos a añadir el anuncio 4005 entre el paso 3 y el paso 4 del vector 20.

Para insertar un paso nuevo en el vector 20:

- Digite change vector 20 y oprima ENTER.
 Aparece el formulario CALL VECTOR (Vector de llamada).
- **2** Oprima EDIT (Editar).
- 3 Digite i seguido de un espacio y el número del paso que desea añadir.

En nuestro ejemplo, digite **i 4**.

Noviembre 2003

4 Escriba el nuevo paso vectorial.

Escribiremos announcement 4005 (Please wait...).

5 Oprima ENTER para guardar los cambios.



i NOTA:

Al insertar un paso nuevo en un vector, el sistema renumera automáticamente los demás pasos y todas sus referencias. El conmutador inserta un "*" cuando la numeración requiere más atención.

Borrado de un paso

Para borrar el paso 5 del vector 20:

- 1 Digite change vector 20 y oprima ENTER. Aparece el formulario CALL VECTOR (Vector de llamada).
- 2 Oprima EDIT (Editar).
- 3 Digite **d** seguido de un espacio y el número del paso que desea borrar.

En nuestro ejemplo, digite d 5.



D NOTA:

Es posible borrar varios pasos vectoriales. Por ejemplo, para borrar los pasos 2 a 5, digite **d 2-5** y oprima ENTER.

Oprima ENTER para guardar los cambios.



nota:

Al borrar uno de los pasos vectoriales, el sistema renumera automáticamente los demás pasos y todas sus referencias. El conmutador inserta un "*" cuando la numeración requiere más atención.

Diagnóstico de un problema vectorial

Si hay un problema con un vector, el conmutador registra el error como un evento vectorial. Los eventos vectoriales se producen por muchos motivos, incluidos problemas con una troncal, ranuras de cola llenas o utilización de los 1000 pasos máximos permitidos en el vector.

Use el comando display events para acceder al formulario **EVENT REPORT** (Reporte de eventos) y ver el registro de eventos. Utilice el registro de eventos para ver por qué ha fallado el vector.

Para ver el reporte de eventos:

1 Digite **display** events y oprima ENTER.

Aparece el formulario **EVENT REPORT** (Reporte de eventos).

Figura 21: Formulario Event Report (Reporte de eventos)

EVENT REPORT
The following option control which events will be displayed.
EVENT CATEGORY
Category: Vector
REPORT PERIOD
Interval: _a_ From://: To://_:
SEARCH OPTIONS
Vector Number:
Event Type:
Extension:

2 Para ver todos los eventos vectoriales actuales, oprima ENTER

O

Indique los eventos que desea ver utilizando los campos Report Period (Período del reporte) y Search Options (Opciones de búsqueda). Para obtener información, vea la publicación Avaya MultiVantageTM Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide, 555-230-714.

3 Oprima ENTER para ver el reporte.

Aparece el formulario **EVENT REPORT** (detalle).

Figura 22: Formulario Event Report (Reporte de eventos [detalle])

/			EVENT	REPORT			
1	Event	Event	Event	Event	First	Last	
$\left(\right)$	Event Type 20	Description Call not queued	Data 1 12/5	Data 2 B	Occur 09/28/13:43	Occur 09/28/13:43	Cnt 21

Mire la información del campo Event Data 1 (Datos de evento 1) para diagnosticar el evento vectorial. En este ejemplo, ha habido un problema con:

- El vector 12, paso 5
- El split 89

Números del directorio de vectores

Un número del directorio de vectores (VDN) es una extensión que dirige una llamada entrante a un vector específico. Éste es un número de extensión "lógico" no asignado al sitio de un equipo. Los VDNs deben seguir el plan de marcación.

Vamos a crear el VDN 5011 para nuestro departamento de ventas. Una llamada al 5011 se enruta al vector 11, que reproduce un anuncio y envía las llamadas a la cola del departamento de ventas.



AVISO DE SEGURIDAD:

El fraude vectorial es uno de los tipos más habituales de fraude telefónico, debido a que los vectores enrutan las llamadas según la clase de restricción (COR) asignada al VDN. Consulte la publicación Avaya Products Security Handbook, 555-233-600 o a su representante de Avaya para obtener más información.

Para agregar un VDN:

Digite **add VDN 5011** y oprima ENTER.

Debe digitar la extensión VDN que desea agregar. Aparece el formulario VECTOR DIRECTORY NUMBER (Número del directorio de vectores).

Figura 23: Formulario Vector Directory Number (Número del directorio de vectores)

VECTOR DIRECTORY NUMBER

Extension: 5011

Name: Sales Department Vector Number: 11

Allow VDN Override? n

COR: 1 TN: 1 Measured: both

2 En el campo Name, escriba una descripción del VDN.

En nuestro ejemplo, escriba Sales Department.

La información del campo Name del VDN aparece en los teléfonos con pantalla. Esto permite al agente reconocer la naturaleza de la llamada y responder en consecuencia.

ONOTA:

El campo Allow VDN Override (Permitir anular VDN) del formulario Vector Directory Number controla la operación de la pantalla.

- 3 Escriba el número de vector en el campo Vector Number.
 En nuestro ejemplo, digite 11.
- 4 En el campo Measured, indique cómo desea medir las llamadas a este VDN.

En nuestro ejemplo, digite both (para CMS y BCMS).



D NOTA:

El sistema BCMS debe estar activado para utilizar "both". Utilice el comando display system-parameters customer-options para ver si el sistema BCMS está activado. Consulte la publicación Administrator's Guide for Avaya Communication Manager, 555-233-506, para más información.

5 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Para ver los VDNs ya asociados con sus vectores:

Digite **list VDN** y oprima ENTER.

Aparece el formulario VECTOR DIRECTORY NUMBERS (Números del directorio de vectores).

Figura 24: Formulario Vector Directory Number (Números del directorio de vectores)

	VECTOR	DIRECT	rory :	NUM	BERS			
	VDN		V	ec		Orig		vent if Skills
Name 3rd	Ext	Ovrd	COR	TN	Num	Meas	Annc	Adj 1st 2nd
Tech Support Customer Serv.	5000 5001 5002	y n	59 1	1	234	none none	301 302	
New Orders	5002	У	23	1	5	none	303)

Cada VDN se asigna a un vector. Es posible asignar varios VDNs al mismo vector.

Meet-me Conference

Use Meet-me Conference (Conferencia Encuéntrame) para establecer una conferencia de marcación remota de hasta seis participantes. Meet-me Conference usa vectorización de llamada para procesar la configuración de la llamada en conferencia.

Meet-me Conference puede requerir un código de acceso. Si se asigna un código de acceso y se programa el vector para que anticipe un código de acceso, cada usuario que marca para unirse a la conferencia debe digitar el código de acceso correcto a fin de ser añadido a la llamada. Cualquier usuario puede marcar el número de extensión de Meet-me Conference si el número de extensión es parte del bloque DID del cliente.

La administración de Meet-me Conference comprende tres pasos básicos:

- 1 Comprobar que las opciones del cliente estén configuradas para aceptar Meet-me Conference.
- 2 Crear un VDN de Meet-me Conference.
- 3 Crear un vector para Meet-me Conference.

Comprobación de las opciones del cliente

En primer lugar, se debe comprobar que las opciones del cliente estén correctamente configuradas.

1 Digite display system-parameters customeroptions y oprima ENTER.

Aparece el formulario **OPTIONAL FEATURES** (Funciones opcionales).

Figura 25: Formulario Optional Features (Funciones opcionales)

V	ECTOR DIREC	TORY NUMBERS	_	
	VDN	Vec	_	vent if Skills
Name 3rd	Ext Ovrd	COR TN Num	Meas Annc	Adj 1st 2nd
	5000 y 5001 n	59 1 234 1 1	none 301 none 302	
5002 y OPTIONAL FEATURES	23 1 5	none 303	3	
G3 Version: $\frac{\text{V11}}{1}$ Location: $\frac{1}{2}$	Maximu	Maximum I m XMOBILE Stat	Ports: 2800 Lions: 700	Used <u>856</u> <u>0</u>
Maximum Concur Maximum Admi Maximum Concurrently Regi Maximum Con	rently Reginate Removed Remove	mote Office To	cions: $\frac{\overline{480}}{\overline{0}}$ cunks: $\frac{\overline{0}}{\overline{0}}$ econs: $\frac{\overline{0}}{2}$	$\frac{\underline{84}}{\underline{6}}$ $\underline{0}$ $\underline{0}$ $\underline{0}$ $\underline{20}$
Maximum Number of DS1		Echo Cancella TN2501 VAL Bo		<u>0</u> <u>1</u>
(NOTE: You must logo	ff & login	to effect the	permission o	hanges.)

2 En el primer formulario, asegúrese de que el campo G3
Version esté configurado en V11 (la configuración
predeterminada para Communication Manager). En la tercera
página (no mostrada), asegúrese de que el campo Enhanced
Conferencing (Conferencia mejorada) esté configurado
como y.

Configuración de un VDN de Meet-me Conference

Ahora, configuremos un VDN de Meet-me Conference (Conferencia Encuéntrame). En este ejemplo, lo configuraremos en la extensión 36090:

1 Digite add vdn 36090 y oprima ENTER.

Aparece el formulario **Add VDN** (Agregar VDN) correspondiente a la extensión 36090. Asignemos el vector 90 a este VDN.

Figura 26: Formulario Vector Directory Number (Primer formulario agregar número del directorio de vectores)

VECTOR DIRECTORY NUMBER

Extension: 36090

Name: Meet-me Conference VDN

Vector Number: 90

Meet-me Conferencing? y

COR: 1 TN: 1



NOTA:

Si la extensión VDN es parte del bloque DID del cliente, los usuarios externos podrán acceder al VDN de conferencia. Si la extensión VDN no es parte del bloque DID del cliente, sólo los abonados que realizan llamadas internas en la red del cliente (DCS o QSIG inclusive) o los abonados que realizan llamadas de acceso remoto pueden acceder al VDN de conferencia.

El segundo formulario Add VDN le permite asignar un código de acceso de seis dígitos para Meet-me Conference, e indicar a la persona responsable (el número de extensión) del control del código de acceso.

Asignemos el código de acceso 937821 y el número de extensión 80214 como persona responsable.



AVISO DE SEGURIDAD:

Se recomienda asignar siempre un código de acceso. Sin embargo, si no desea asignar un código de acceso, deje el campo Conference Access Code en blanco.

Figura 27: Formulario Vector Directory Number, (Segundo formulario agregar número del directorio de vectores)

VECTOR DIRECTORY NUMBER

MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

Conference Access Code: 937821 Conference Controller: 80214

Creación de un vector de Meet-me Conference

Finalmente, procederemos a crear un vector para Meet-me Conference (Conferencia Encuéntrame).



D NOTA:

Antes de configurar un vector que haga referencia a los anuncios, debe configurar los anuncios en el sistema. Vea el capítulo sobre Anuncios de este manual para obtener más información.

1 Digite change vector 90 y oprima ENTER.

Aparece el formulario **CHANGE VECTOR** (Cambiar vector) correspondiente al VDN 90. Escribamos un vector de llamada para esta Meet-me Conference. (Vea los dos ejemplos siguientes como ayuda para poder configurar una Meet-me Conference.)

Figura 28: Formulario Call Vector (Primer formulario cambiar vector de llamada)

```
change vector 90
                                                                                Page 1 of 3
  SPE A
                                              CALL VECTOR
     Number: 90
                                       Name: Enh Conf Vec
                          Attendant Vectoring? n
                                                          Meet-
me Conf? y
                          Lock? y
      Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-
Digits? n ASAI Routing? n
 Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Routs? n
                                                         CINFO? n
                                                                         BSR? n Holidays?
01 collect 6 digits after announcement 12340
                     step 6 if digits = meet-me-access
02 goto
02 goto step 6 11 algits = meet-me-access
03 collect 6 digits after announcement 12341
04 goto step 6 if digits = meet-me-access
05 disconnect after announcement 12342
06 goto step 11 if meet-me-idle
07 goto step 14 if meet-me-full
08 announcement 12343
09 route-to meetme 10 stop
11 announcement 12344
```

Figura 29: Formulario Call Vector (Segundo formulario cambiar vector de llamada)

```
change vector 90
                                                             Page 2 of 3
   SPE A
                                   CALL VECTOR
   Number: 90
                              Name: Enh Conf Vec
                   Attendant Vectoring? n Meet-
me Conf? y
                   Lock? y
Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Routs? n
                                           CINFO? n BSR? n Holidays
? n
12 route-to
               meetme
13 stop
14 disconnect after announcement 12345
15 stop
16
17
18
19
20
21
22
```

Cuando una persona llama al número de teléfono de Meet-me Conference, sucede lo siguiente:

Cada uno de los abonados oye el anuncio 12340, que dice algo similar a: "Bienvenido al servicio de Meet-me Conference. Ingrese su código de acceso a conferencia". Cada abonado ingresa el código de acceso 937821. El paso vectorial 1, collect, recolecta los dígitos del código de acceso. Si el código de acceso es válido, el proceso vectorial continúa con el paso vectorial 6.

Si el código de acceso no es válido, el proceso vectorial continúa con el paso vectorial 3, que reproduce el anuncio 12341. El anuncio 12341 dice algo similar a: "El código de acceso que ingresó no es válido. Ingrese nuevamente el código de acceso".

Si el abonado que llama ingresa el código de acceso incorrecto nuevamente, el proceso vectorial continúa con el paso vectorial 5, que reproduce el anuncio 12342. El anuncio 12342 dice algo similar a: "El código de acceso no es válido. Comuníquese con el coordinador de llamadas de conferencia para asegurarse de que tenga el número telefónico de conferencia y el código de acceso correctos. Hasta luego". El usuario que llama se desconecta.

El paso vectorial 6 es sólo válido para la primera persona que llama a Meet-me Conference. La condición **meet-me-idle** enruta a la primera persona que llama al anuncio 12344 (paso vectorial 11). El anuncio grabado dice algo similar a: "Usted es el primer participante que se une a la llamada". Luego, el paso vectorial 12 enruta a la persona que llama a la llamada de Meet-me Conference y se detiene el proceso vectorial.

El paso vectorial 7 se usa cuando Meet-me Conference ya tiene la cantidad máxima de seis participantes en la llamada. La condición meet-me-full desconecta a la persona que llama después de reproducir el anuncio 12345 (paso vectorial 14). El anuncio grabado 12345 dice algo similar a: "Esta Meet-me Conference ha alcanzado su capacidad máxima. Póngase en contacto con el coordinador de llamadas en conferencia para obtener asistencia. Hasta luego".

Si una persona que llama ingresa el código de acceso correcto, no es la primera persona que llama y la llamada en conferencia no está completa, el proceso vectorial continúa con el paso vectorial 8, que reproduce el anuncio 12343. El anuncio dice algo similar a: "Su llamada en conferencia ya está en curso". Luego, el paso vectorial 9 enruta a la persona que llama a la llamada de Meet-me Conference y se detiene el proceso vectorial.

A medida que cada persona que llama se une a la llamada en conferencia, todos los participantes de la llamada oirán un tono de "entrada". Cuando ha finalizado la llamada en conferencia y los participantes se desconectan de la llamada en conferencia, los participantes restantes oyen un tono de "salida".

Opciones para los pasos vectoriales

collect — Cuando el campo Meet-me Conf está habilitado, el paso vectorial collect recolecta los siguientes seis dígitos y usa dichos dígitos como código de acceso para una llamada de Meet-me Conference. Vea los pasos vectoriales 1 y 3 en el ejemplo.

goto — El paso vectorial goto tiene dos condiciones:

- meet-me-idle
- meet-me-full

La condición **meet-me-idle** enruta a la primera persona que accede a Meet-me Conference a la llamada en conferencia. Se puede presentar a la persona que llama un paso de anuncio, que le indica que es el primer participante que accede a la llamada. Vea los pasos vectoriales 6 y 11 en el ejemplo.

La condición **meet-me-full** se usa cuando la llamada de Meet-me Conference ya tiene la cantidad máxima de 6 participantes. Vea los pasos vectoriales 7 y 14 en el ejemplo.

El paso vectorial **goto** también tiene una opción, **meet-me access**, para que la condición dígitos compruebe que el código de acceso sea válido. Si el código de acceso que ingresó la persona que llama es igual al código de acceso administrado para el VDN, continúa el proceso vectorial. Vea los pasos vectoriales 2 y 4 en el ejemplo.

route-to — El paso vectorial route-to tiene una condición: meetme. Cuando esta condición se cumple satisfactoriamente, se agrega a la persona que llama a la llamada de Meet-me Conference y todos los restantes participantes de la llamada oyen un tono de "entrada" que indica que otra persona se ha unido a la conferencia.

Esta condición es válida cuando la persona que llama ha ingresado el código de acceso correcto y no hay aún seis participantes en la llamada. Vea los pasos vectoriales 9 y 12 en el ejemplo.

En el caso de que falle el paso **route-to meetme**, se detiene el proceso vectorial y la persona que llama oye tono de ocupado.

Inhabilitación de Meet-me Conference

Si desea inhabilitar Meet-me Conference, debe eliminar primero todos los VDN y vectores de Meet-me Conference. En caso contrario, no se permite realizar este cambio y se muestra un mensaje que le indica que debe eliminar los VDN y vectores de Meet-me Conference para poder inhabilitar esta opción.

Uso de los reportes

Esta sección explica cómo generar, visualizar, listar e imprimir algunos de los reportes básicos de su sistema Communication Manager y ofrece instrucciones para programarlos.

También contiene información acerca de la forma y el momento en que deben usarse los reportes de monitoreo del sistema. Explica cómo se interpreta parte de la información mostrada en los reportes.

Uso del programador de reportes

Utilice el programador de reportes para imprimir los reportes automáticamente. Como la impresión de reportes consume gran cantidad de recursos del procesador del conmutador, es recomendable imprimir los reportes en horas de poco trabajo.



nota:

No existe en los G350 o G700 Media Gateways un puerto para conectar una impresora, pero se puede imprimir en una impresora conectada a la red LAN. Por lo tanto, el programador de reportes no funciona con un G350 o G700 Media Server.

Configuración de los parámetros de la impresora

El programador de reportes imprime en la impresora del sistema que está conectada a su conmutador. Hay dos maneras de conectar la impresora del sistema:

- Utilizando una extensión del módulo de datos para conectar una impresora situada fuera de la sala del conmutador.
- Utilizando el puerto EIA para conectar la impresora directamente.

Algunos de los valores por omisión de la impresora de su sistema se configuran al instalar el sistema. Si realiza cambios en la configuración de su sistema, es posible que necesite cambiar los parámetros del sistema para que los reportes se impriman correctamente.

Vamos a configurar los parámetros del puerto EIA. (Observe que los gabinetes G3R no tienen puertos EIA.)

Para configurar los parámetros del sistema:

1 Digite change system-parameters features y oprima ENTER.

Aparece el formulario **FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS** (Parámetros del sistema relacionados con funciones).



El formulario **FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS** tiene numerosas páginas. Vaya a la página que contiene la sección SYSTEM PRINTER PARAMETERS (Parámetros de la impresora del sistema).

Figura 30: Formulario Feature-Related System Parameters (Parámetros del sistema relacionados con funciones)

```
FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS
SYSTEM PRINTER PARAMETERS
           System Printer ENdpoint: eia
                                                       Lines Per Page: 60
               EIA Device Bit Rate: 9600
SYSTEM-WIDE PARAMETERS
                        Switch Name: ST12
   Emergency Numbers - Internal: 56107 No-License Incoming Call Number: 56107
                                             External: 911
MALICIOUS CALL TRACE PARAMETERS
            Apply MCT Warning Tone? n MCT Voice Recorder Trunk Group:
SEND ALL CALLS OPTIONS
       Send All Calls Applies to: station
    Auto Inspect on Send All Calls? n
UNIVERSAL CALL ID
   Create Universal Call ID (UCID)? y
                                           UCID Network Node ID: 12
```

2 En el campo System Printer Endpoint (Punto terminal de la impresora del sistema), digite eia.

NOTA:

Si desea conectarse con un módulo de datos en lugar del puerto EIA, digite la extensión del módulo de datos. La opción EIA no está disponible para DEFINITY R.

- 3 En el campo Lines Per Page, digite el número de líneas por página.
 - En nuestro ejemplo, deje el valor por omisión 60 en este campo.
- 4 En el campo EIA Device Bit Rate (Velocidad de bits del dispositivo EIA), digite 9600.



Si desea conectarse a un módulo de datos en lugar de a EIA, el módulo de datos controlará la velocidad.

5 Oprima ENTER para guardar los cambios.



Compruebe con frecuencia que la impresora del sistema tiene suficiente papel. Los reportes perdidos debido a una falla de la impresora no se pueden recuperar.

Para obtener más información, consulte las publicaciones *Administrator's Guide for Avaya Communication Manager*, 555-233-506, y *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Programación e impresión de reportes

Es posible programar hasta 50 reportes al mismo tiempo. Si necesita programar más, adquiera el sistema CMS o BCMS VU. Para más información acerca de CMS y BCMS VU, consulte Selección de un sistema de administración de llamadas en la página 120.

Para programar o imprimir un reporte:

Digite un comando list o display, seguido por el nombre del reporte y la palabra schedule, y oprima ENTER.

Por ejemplo:

list measurement attendant group schedule

Aparece el formulario **REPORT SCHEDULER** (Programador de reportes).

Figura 31: Formulario Report Scheduler (Programador de reportes)

REPORT SCHEDULER

Job Id: 2 Job Status: none
Command: list measurements attendant group
Print Interval: scheduled
Print Time: 23:00
Sun: n Mon: y Tue: n Wed: y Thu: n Fri: y Sat: n

- 2 En el campo Print Interval (Intervalo de impresión), especifique una de las siguientes opciones de impresión:
 - immediate (inmediato) imprime el reporte inmediatamente
 - scheduled (programado) permite especificar el día y la hora en que desea imprimir el reporte, diaria o semanalmente
 - **deferred** (diferido) permite imprimir el reporte una vez, a la hora y fecha especificadas
- 3 Para reportes programados y diferidos, indique la hora a la que desea imprimir el reporte en el campo Print Time.

7 NOTA:

Es posible programar reportes en intervalos de 15 minutos. Si un reporte diferido no se imprime en las 4 horas siguientes a la hora programada, se cancela y es necesario reprogramarlo. Si los reportes programados no se imprimen en 4 horas, se imprimirán a la siguiente hora programada.

- 4 En el campo Days of the Week, digite y para cada día de la semana en que deba imprimirse el reporte.
- 5 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Listado de reportes programados

Es posible listar todos los reportes programados y la hora y el día en que está programada su impresión.

Para listar los reportes programados:

1 Digite list report-scheduler y oprima ENTER. Aparece el formulario REPORT SCHEDULER (Programador de reportes).

Figura 32: Formulario Report Scheduler (Programador de reportes)

	REPORT	SCHEDULER	1		
Job Id Days(sm Command	ntwtfs)	Time	User	Status	Туре
1 nynynyr list measurer			johnston ions	waiting	scheduled
4 nnnnynr list measurer			johnston)	waiting	scheduled
					/

Modificación de reportes programados

Es fácil volver a programar la hora y el día de impresión de un reporte. Como ejemplo, cambiemos la hora de la tarea 12 para que se imprima a las 22 horas.

Para cambiar el programador de reportes para la tarea 12:

Digite list report-scheduler y oprima ENTER.
 Aparece el formulario REPORT SCHEDULER (Programador de reportes).

Noviembre 2003

- 2 Localice la identificación de tarea del reporte que desea cambiar.
 - En nuestro ejemplo, la identificación de tarea es la 12.
- 3 Digite change report-scheduler 12 y oprima FNTFR.
 - Aparece el formulario **REPORT** SCHEDULER correspondiente a la tarea 12.
- 4 En el campo Print Time (Hora de impresión), digite 22:00.
- 5 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Eliminación de reportes programados

A medida que cambien sus necesidades, es posible que desee eliminar determinados reportes del programador. El siguiente ejemplo elimina la tarea 12 del programador de reportes.



NOTA-

Utilice list report-scheduler para determinar qué reportes desea eliminar.

Para eliminar la tarea 12 del programador de reportes:

- 1 Digite remove report-scheduler 12 y oprima FNTFR.
 - Aparece el formulario **REPORT** SCHEDULER correspondiente a la tarea 12.
- 2 Oprima ENTER para eliminar el reporte.



D NOTA:

Si desea imprimir un reporte diferente, debe eliminar el antiguo del programador de reportes y, a continuación, añadir el nuevo.

Análisis de los datos del reporte

La mayoría de la información que aparece en estos reportes se mide en centenas de segundos de llamada (CCS). Una CCS equivale a la cantidad de tráfico de llamadas necesario para mantener ocupada una pieza de equipo sensible al tráfico durante 0,6 minutos. Para convertir las CCS a minutos, utilice esta ecuación:

minutos = número de CCS/0.6

Para obtener más información, consulte Reports for Avaya Communication Manager, 555-233-505.

Uso de los reportes de operadoras

Los reportes de los grupos de operadoras permiten evaluar la calidad del servicio proporcionado a las personas que llaman a la operadora. Monitoree estos reportes para verificar que los grupos de operadoras tienen el personal adecuado. Existen tres reportes de operadoras:

- Reporte Attendant Group Measurements (Mediciones del grupo de operadoras) — mide el tráfico del grupo de operadoras.
- Reporte Attendant Positions (Posiciones de operadoras) mide el rendimiento individual de las operadoras.
- Reporte Attendant Group Performance (Rendimiento del grupo de operadoras) — mide el rendimiento del grupo de operadoras.

El sistema recolecta automáticamente la información para estos reportes, por lo que puede utilizarlos para ver información sobre las operadoras en cualquier momento.

Medición del tráfico del grupo de operadoras

El reporte Attendant Group Measurements ofrece mediciones del tráfico de cualquier grupo de operadoras en la hora pico. Presenta un resumen de la actividad del grupo de operadoras en la hora pico de ayer (Yest Peak), en la hora pico de hoy (Today Peak) y en la última hora (Last Hour).

Para visualizar el reporte Attendant Group Measurements:

1 Digite list measurements attendant group y oprima ENTER.

Aparece el formulario **ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS** (Mediciones del grupo de operadoras).

Figura 33: Formulario Attendant Group Measurements (Mediciones del grupo de operadoras)

(ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS											1		
								 Avail				Speed Ans(se	ec)	
	6	1000	100	0	õ	0	0	200	80	0	0	0	YEST PEAK	ı
	9	1100	106	0	0	0	0	212	76	0	0	0	TODAY PEAK	١
	9	1500	107	0	0	0	0	224	64	0	0	1	LAST HOUR	١
														J

Hay varios métodos para determinar si el flujo de tráfico es óptimo. Por ejemplo:

- Si el campo Time Abnd es casi igual que la demora promedio, el grupo de operadoras tiene el personal adecuado.
- Si el número de llamadas del campo Time Abnd es elevado, de acuerdo con las normas de su empresa, puede ser necesario programar más operadoras durante las horas pico.

Noviembre 2003

Para más información sobre cómo calcular la demora de respuesta promedio y qué representan los datos de los campos, consulte *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Medición del rendimiento individual de las operadoras

El reporte Attendant Positions ofrece mediciones sobre posiciones individuales de operadora en horas pico. Muestra un resumen de la actividad de cada operadora en la hora pico de ayer (Yest Peak), en la hora pico de hoy (Today Peak) y en la última hora (Last Hour). Este reporte permite evaluar el rendimiento del personal e identificar si es necesario un entrenamiento adicional.

Para visualizar el reporte Attendant Positions:

1 Digite list measurements attendant positions y oprima ENTER.

Aparece el formulario **ATTENDANT POSITIONS MEASUREMENTS** (Mediciones de las posiciones de operadoras).

Medición del rendimiento del grupo de operadoras

El reporte Attendant Group Performance visualiza la velocidad promedio de respuesta a las llamadas durante cada hora de un período de 24 horas, del día de hoy o de ayer.

Para visualizar el reporte Attendant Group Performance de hoy:

1 Digite list performance attendant today y oprima ENTER.

Aparece el formulario ATTENDANT SPEED OF ANSWER (Velocidad de respuesta de las operadoras).

Reportes del grupo de troncales

Los Reportes del grupo de troncales ayudan a detectar problemas en el flujo de tráfico, tales como troncales fuera de servicio, equilibrio de carga o bloqueo en horas pico.



D NOTA:

Si una troncal aparenta tener servicio intermitente, utilice el comando list testcalls summary para determinar si un miembro específico de la troncal no está funcionando.

Si sospecha que una troncal tiene problemas, utilice la función Aseguramiento de circuito automático (ACA) para monitorear el grupo de troncales. Consulte el Avaya Communication Manager Manual de diagnóstico básico, 555-233-758SPL, para obtener más información acerca de la función ACA.

Resumen de la actividad del grupo de troncales

El reporte Trunk Group Summary (Resumen de grupo de troncales) presenta las mediciones de tráfico de todos los grupos de troncales, excepto de los grupos de líneas personales de oficina central. Presenta las mediciones de tráfico en la hora pico de ayer (Yest Peak), en la hora pico de hoy (Today Peak) y en la última hora (Last Hour).

Para visualizar el reporte Trunk Group Summary de la última hora:

1 Digite list measurements trunk-group summary last-hour y oprima ENTER.

Aparece el formulario **TRUNK GROUP SUMMARY REPORT** (Reporte de resumen de grupo de troncales).

Utilice este reporte para determinar el flujo de tráfico general. Para información más detallada acerca de un grupo de troncales determinado, consulte <u>Actividad horaria del grupo de troncales</u> en la página 105.

El reporte Trunk Group Summary permite determinar datos de las mediciones, tales como la utilización total del grupo de troncales, el número total de llamadas y el bloqueo de troncales.

Si una troncal está fuera de servicio, consulte <u>Troncales fuera de servicio</u> en la página 106. Se recomienda hacer ajustes a un grupo de troncales únicamente cuando todas las troncales estén en funcionamiento.

Para más información sobre cómo interpretar los reportes, consulte *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Actividad horaria del grupo de troncales

Los reportes Trunk Group Hourly (Reportes grupo de troncales cada hora) se utilizan junto con el reporte Trunk Group Summary (Resumen de grupo de troncales) para localizar problemas en las troncales. Por ejemplo, si el reporte Trunk Group Summary indica que hay un problema en el flujo del tráfico, ejecute el reporte cada hora que le ayudará a localizar el problema.

Al ejecutar este reporte, primero se especifica el grupo de troncales que desea monitorear en el formulario Trunk Group Measurements Selection (Selección de mediciones del grupo de troncales). Una vez seleccionado el grupo de troncales, el sistema comienza a recolectar información acerca de la actividad del mismo. El reporte Trunk Group Hourly puede presentar hasta 24 horas de información. Por ejemplo, si ha comenzado la recolección de datos el jueves a las 12.00 horas, el viernes a las 12.00 tendrá 24 horas de datos.

Para monitorear el grupo de troncales 12 durante la siguiente hora:

1 Digite change meas-selection trunk-group y oprima ENTER.

Aparece el formulario **TRUNK GROUP MEASUREMENT SELECTION** (Selección de mediciones del grupo de troncales).

Figura 34: Formulario Trunk Group Measurement Selection (Selección de mediciones del grupo de troncales)

		TRU	NK GR	OUP MEASU	REMENT SELECT	TION	
			Tr	unk Group	Numbers		
1:	44	6:	12	11:	16:	21:	
2:	17	7:		12:	17:	22:	
3:	3	8:		13:	18:	23:	
4:	245	9:		14:	19:	24:	
5:	39	10:		15:	20:	25:	,
							/

- 2 Desplácese al campo en blanco siguiente y digite 12.
- 3 Oprima ENTER para guardar los cambios.
 - El sistema registra la actividad del grupo de troncales 12 durante la siguiente hora.
- 4 Después de dejar pasar un mínimo de una hora, digite list measurements trunk-group hourly 12 y oprima ENTER.

El reporte **TRUNK GROUP HOURLY** (reporte grupo de troncales cada hora) visualiza los datos de la hora anterior.

Troncales fuera de servicio

El reporte Trunk Out of Service (Troncales fuera de servicio) lista las troncales que han estado fuera de servicio durante un período de tiempo seleccionado. Este reporte puede incluir hasta cinco troncales fuera de servicio y lista cuántas veces ha estado la troncal fuera de servicio durante el tiempo especificado. El sistema graba los datos de la troncal averiada de la última hora, el día actual y el día anterior.

Para visualizar el reporte Trunk Out of Service del día de ayer:

1 Digite list measurements outage-trunk yesterday y oprima ENTER.

Aparece el formulario TRUNK OUT OF SERVICE REPORT.

Si no hay averías, el formulario aparece en blanco.

El reporte Trunk Out of Service realiza muestreos de la actividad de las troncales una vez cada hora. Por lo tanto, si el reporte cubre varias horas pero indica sólo un pequeño número de averías, es posible que un miembro de la troncal esté ofreciendo servicio intermitente.

Estado actual del grupo de troncales

El reporte Trunk Group Status (Estado del grupo de troncales) presenta una vista actualizada de la carga en varios grupos de troncales, indicando el número de llamadas que esperan ser atendidas. Este reporte presenta los datos de 60 grupos de troncales al mismo tiempo, pero usted puede iniciar la presentación en cualquier número que desee. Por ejemplo, vamos a visualizar desde el grupo de troncales 5 en adelante.

Para visualizar el reporte Trunk Group Status:

- 1 Digite monitor traffic trunk-groups 5 y oprima ENTER.
 - El reporte **TRUNK GROUP STATUS** muestra los grupos de troncales 5 a 64. Este reporte muestra sólo los grupos de troncales administrados.
- 2 Oprima CANCEL para volver a la indicación.

Troncales menos usadas

El reporte Trunks Lightly Used Measurements (Mediciones de troncales de uso ligero) lista los cinco miembros de cada grupo de troncales que han transportado el menor número de llamadas. El sistema muestra los datos de las troncales de uso ligero de la última hora, el día actual y el día anterior. Para visualizar el reporte Trunks Lightly Used Measurements del día de hoy:

1 Digite list measurements lightly-used-trunk today y oprima ENTER. Si el miembro de la troncal en el campo Calls Carried presenta un número de llamadas anormalmente bajo en comparación con otros miembros de la troncal, utilice Llamadas de prueba de sistema para determinar el funcionamiento de un miembro de troncal específico. Para monitorear un grupo de troncales determinado, utilice la función Aseguramiento de circuito automático (ACA). Consulte el Avaya Communication Manager Manual de diagnóstico básico, 555-233-758SPL, para obtener más información.

Medición del rendimiento del centro de llamadas

Los reportes de conmutador estándar del sistema Communication Manager proporcionan datos valiosos acerca del funcionamiento de su centro de llamadas.

¿Qué debo medir?

Céntrese en tres cosas:

- ¿Cuántas llamadas se responden?
- ¿Cón qué rapidez se responden las llamadas?
- ¿Cuál es la rentabilidad del sistema?

El sistema Communication Manager posee tres reportes de grupos de búsqueda que facilitan información acerca de los agentes, los grupos de búsqueda, las troncales y los grupos de troncales para ayudarle a responder a estas preguntas. Los reportes son:

- Hunt Group Measurements (Mediciones del grupo de búsqueda)
- Hunt Group Performance (Rendimiento del grupo de búsqueda)
- Hunt Group Status (Estado del grupo de búsqueda)

Noviembre 2003

La siguiente tabla muestra cómo monitorear el rendimiento de su centro de llamadas utilizando estos reportes. Para utilizar la tabla, elija lo que desea medir en los encabezados de las columnas. A medida que lee la columna hacia abajo, cada fila muestra los campos de un reporte determinado de los grupos de búsqueda (si hubiera alguno) que miden ese aspecto del rendimiento del centro de llamadas.

Reportes	¿Cuántas Ilamadas se responden?	¿Con qué rapidez?	¿Rentabilidad?
Hunt Group Measurement s (Mediciones del grupo de búsqueda)	Calls Ans/Aban. (Llamadas resp/aban.)	Speed Ans (sec) (Velocidad resp. [seg])	Total usage (Uso total) Time available (Tiempo disponible)
Hunt Group Performance (Rendimiento del grupo de búsqueda)		Speed Ans (sec) (Velocidad resp. [seg])	
Hunt Group Status (Estado del grupo de búsqueda)		LCIQ	

Para más información sobre estos reportes, consulte *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

¿Cuántas personas pueden utilizar los reportes del conmutador?

El número de administradores y superusuarios del conmutador que pueden ingresar simultáneamente para ver estos reportes varía en función del tipo de configuración que posea. Vea en la Tabla de Capacidades del Sistema la lista más actualizada de las capacidades del mismo. Esta información no está incluida en la documentación de Communication Manager. En cambio, está disponible en Internet en http://www.avaya.com/support.

Un reporte programado cuenta como un ingreso. Por lo tanto, debe programar la impresión de los reportes fuera de horas.

Visualización de los reportes del grupo de búsqueda

Estos procedimientos indican cómo visualizar o imprimir los reportes del grupo de búsqueda del conmutador.

Visualización de los reportes de mediciones del grupo de búsqueda

El reporte Hunt Group Measurements presenta los datos de las llamadas de cada grupo de búsqueda del sistema. Puede imprimir este reporte para la hora pico de ayer (Yest Peak), la hora pico de hoy (Today Peak) o la última hora (Last Hour).

Hora pico es aquella en que se produce la mayor utilización del tiempo de los agentes. Utilice este reporte para determinar la hora del día con mayor tráfico o para medir el tráfico durante la hora anterior.

Vamos a imprimir el reporte Hunt Group Measurements en la hora pico de hoy:

1 Digite list measurements hunt-group todaypeak print y oprima ENTER.

Visualización de los reportes de rendimiento del grupo de búsqueda

El reporte Hunt Group Performance indica el promedio de velocidad de respuesta cada hora más bajo de cada grupo de búsqueda y el promedio diario. El reporte se puede ejecutar para el día de hoy o el de ayer. Este reporte ayuda a encontrar rápidamente las horas del día en las que no hay suficiente personal.

Para visualizar un reporte Hunt Group Performance del día de ayer:

1 Digite list performance hunt-group yesterday y oprima ENTER.

Visualización de los reportes de estado del grupo de búsqueda

El reporte Hunt Group Status presenta la visualización actual de los grupos de búsqueda. Muestra 32 grupos de búsqueda al mismo tiempo. Para visualizar grupos de búsqueda con mayor numeración, escriba el número del primer grupo que desea visualizar. Por ejemplo, vamos a visualizar desde el grupo de búsqueda 2 en adelante.

Para visualizar el reporte Hunt Group Status:

- 1 Digite monitor traffic hunt-groups 2 y oprima ENTER.
 - El reporte **HUNT GROUP STATUS** (Estado del grupo de búsqueda) muestra los grupos de búsqueda 2 a 33.
- 2 Oprima CANCEL para volver a la indicación.

Noviembre 2003

Este reporte muestra todos los grupos de búsqueda de esa escala, aunque no hayan sido administrados.

Para más información sobre cómo interpretar los reportes, consulte *Reports for Avaya Communication Manager*, 555-233-505.

Uso de los reportes de seguridad

La Notificación de violación de seguridad permite saber si alguien está intentando penetrar el sistema. Consulte el *Avaya Communication Manager Manual de administración básica*, 555-233-756SPL, para obtener información sobre cómo configurar la Notificación de violación de seguridad.

7 Descripción de los centros de llamadas

Esta sección presenta los centros de llamadas entrantes. Muestra cómo configurar un centro de llamadas entrantes sencillo y enumera los puntos a tener en cuenta a la hora de planificar y diseñarlo.

¿Qué es un centro de llamadas?

Un centro de llamadas es una manera de organizar las personas y los equipos para obtener unas metas empresariales determinadas. Por ejemplo, puede utilizarlo para que haya varias personas accesibles a través de un número o para manejar múltiples llamadas simultáneamente. Los centros de llamadas funcionan organizando al personal (denominado agentes) con funciones o conocimientos específicos en grupos de búsqueda.

Los centros de llamadas utilizan algunas de las funciones tratadas en otros capítulos de esta publicación: grupos de búsqueda, anuncios, vectores y VDNs. En esta sección, mostraremos cómo trabajan estas funciones juntas en un centro de llamadas.

Planificación de un centro de llamadas

Una buena planificación es crucial para configurar un centro de llamadas eficaz. Antes de administrar cualquier parte de su centro de llamadas en el sistema, debe tener un plan detallado y específico. Este plan debe identificar:

- el propósito del centro de llamadas qué debe hacer para tener éxito
- el volumen de llamadas previsto número de llamadas previstas por día, semana y mes
- el tipo de llamadas si el centro debe responder a llamadas internas, externas o ambas
- las funciones de los agentes funciones principales de los agentes
- los recursos necesarios recursos que deben añadirse al sistema, por ejemplo, grupos de troncales y teléfonos

Una vez desarrollado el plan para el centro de llamadas, organice los agentes de acuerdo con sus funciones. Estos grupos de agentes serán sus grupos de búsqueda.

Configuración del flujo de llamadas

Decida cómo desea que el sistema maneje las llamadas y qué impresión desea que reciban los abonados que llaman. Podría resultar útil realizar una lista de las posibles situaciones en las que se puede encontrar una llamada. Configure el flujo de llamadas añadiendo grupos de búsqueda, configurando colas, añadiendo anuncios y escribiendo vectores. Consulte en las secciones anteriores de esta publicación cómo completar estas tareas.

Vamos a configurar un flujo de llamadas de muestra. Configuraremos un grupo de búsqueda para que la carga de trabajo se distribuya por igual y un máximo de 2 llamadas esperen en la cola.

1 Digite add hunt-group next y oprima ENTER.

Aparece el formulario *HUNT GROUP* (Grupo de búsqueda). En nuestro ejemplo, el siguiente grupo de búsqueda disponible es el número 2.

Figura 35: Formulario Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```
HUNT GROUP
           Group Number: 2 ACD: n
            Group Name: Accounting
                                                           Queue: y
        Group Extension: 2011
                                                          Vector: y
            Group Type: ucd-mia
TN: 1
                                                  Coverage Path: 1
                                    Night Service Destination: 1234
                   COR: 1
                                                MM Early Answer: n
         Security Code:
    ISDN Caller Display:
          Queue Length: 2
Calls Warning Threshold:
                                              Port:
 Time Warning Threshold:
                                              Port:
```

- 2 En el campo Group Type, digite ucd-mia.
 - La llamada se dirigirá al agente más inactivo, es decir, el agente que ha esperado más tiempo desde que manejó una llamada del grupo de búsqueda.
- 3 En el campo Queue (Cola), digite y.
- 4 En el campo Queue Length (Longitud de la cola), digite 2.
- 5 En el campo Vector, digite y.
- 6 Complete el resto del formulario HUNT GROUP.
- 7 Oprima ENTER para guardar los cambios.

Ahora que hemos creado un grupo de búsqueda, escribamos un vector sencillo que reproduzca el anuncio 2340. Este anuncio pide a los abonados que llaman que permanezcan en línea. Si la llamada no es respondida en 1 minuto, el vector la envía al correo de voz (extensión 2000).

Escriba este vector:

Figura 36: Formulario Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR

Number: 1 Name: main number calls

Multimedia? n Lock? n

Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n

Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n CINFO? n BSR? n

01 queue-to split 2 pri m

02 announcement 2340 ("You have reached...")

03 wait-time 60 sec hearing music

06 messaging split 99 for extension 2000
```



D NOTA:

Los vectores son una función opcional. Para verificar si su compañía tiene vectorización, utilice el comando **display** system-parameters customer-options.

Para que este vector funcione correctamente, necesitará crear el anuncio en la extensión 2340 y asignar un buzón de correo de voz a la extensión 2000.

centro de Namadas

Pruebas del sistema

Antes de poner en marcha el nuevo centro de llamadas, pruebe el sistema para verificar que funciona tal y como lo desea.

- Con los agentes disponibles, llame a cada uno de los números externos creados para el centro de llamadas. ¿Responde un agente del grupo de búsqueda correspondiente?
- Con un solo agente disponible en un grupo de búsqueda, realice varias llamadas a la vez a ese grupo de búsqueda.
 Ahora que hay varias llamadas en la cola, llame de nuevo y escuche el tratamiento que recibe su llamada en la cola.
 - Si ha administrado un anuncio, ¿lo oye? ¿Se reproduce en el momento apropiado? Si hay una fuente de música, ¿se reproduce en el momento adecuado? ¿Las lámparas de aviso de cola destellan en el momento adecuado?
- Con todos los agentes en modo Aux Work, llame al grupo de búsqueda. ¿La llamada sigue la ruta prevista?

Monitoreo del centro de llamadas

Este paso nunca acaba. Monitoree regularmente el rendimiento de su centro de llamadas para poder solucionar los problemas rápidamente y ajustarlo a las condiciones cambiantes.

Es esencial que monitoree un centro de llamadas nuevo de cerca durante el primer mes. Utilice los reportes de los grupos de búsqueda y de las troncales, descritos en <u>Uso de los reportes</u> en la página 93, para realizar el seguimiento del sistema. Si ha subestimado el volumen de llamadas y la capacidad de las troncales o ha sobrestimado la productividad de los agentes, necesita cambiar su sistema inmediatamente.

Asimismo, realice un análisis de tráfico cuando su centro de llamadas comience a funcionar. Trabaje con su representante de Avaya y con su proveedor de red local. Un análisis de tráfico ofrece una imagen completa de las demandas del sistema y de su rendimiento.

Por ejemplo, los reportes de troncales indican la frecuencia con la que éstas alcanzan el 100% de ocupación. Su proveedor de red podrá indicarle cuántos abonados escuchan la señal de ocupado de la oficina central cuando todas sus troncales entrantes están en uso. Necesita estas dos informaciones para determinar la demanda total que su sistema debe satisfacer.

Si su empresa está creciendo, el análisis de tráfico periódico es crucial. Utilícelo para proyectar futuras demandas del sistema y, en consecuencia, planificar las ampliaciones.

Visualización de la capacidad del sistema

La capacidad de su sistema depende del tipo de conmutador de que disponga, del software que esté utilizando y de su contrato con Avaya. Utilice el formulario de capacidad del sistema para ver la capacidad máxima de su sistema y el nivel actual de utilización. No obstante, recuerde que la capacidad adquirida a Avaya puede ser menor que los máximos que indica el conmutador.

Por ejemplo, para averiguar cuántos grupos de búsqueda soporta su sistema:

- 1 Digite display capacity y oprima ENTER. Aparece el formulario SYSTEM CAPACITY (Capacidad del sistema).
- 2 Vaya a la página que muestra la capacidad para Grupos de búsqueda, Splits o Skills.
 - Este formulario muestra los límites del sistema para grupos de búsqueda y la utilización actual de esta capacidad.

Noviembre 2003

centro de Namadas

Descripción de la distribución automática de llamadas

La Distribución automática de llamadas (ACD) es una función de Communication Manager que se utiliza en muchos centros de llamadas. Ofrece más flexibilidad para controlar el flujo de llamadas y para medir el rendimiento de los agentes.

Los sistemas con ACD funcionan de diferente manera que los sistemas sin ACD, y pueden ser mucho más complejos. También pueden ser más potentes ya que permiten utilizar funciones y productos que no están disponibles en sistemas sin ACD.

Mejora de un sistema ACD

Todos los sistemas de administración de centros de llamadas (por ejemplo, Sistema básico de administración de llamadas (BCMS), BCMSVu y el sofisticado CentreVu[®], todos de Avaya) requieren ACD. Estos sistemas de administración permiten medir más aspectos del funcionamiento del centro y con más detalle que con los reportes Communication Manager estándar. Para ver una comparación de estos sistemas, consulte Selección de un sistema de administración de llamadas en la página 120.

La vectorización de llamadas aumenta mucho la flexibilidad de un centro de llamadas, y la mayoría de las funciones de vectorización requieren ACD. La vectorización es un lenguaje de programación sencillo que le permite personalizar el diseño de cada uno de los aspectos del procesamiento de llamadas. Para más información sobre la vectorización de llamadas, consulte ¿Qué son los vectores? en la página 66.

Juntas, la función ACD y la vectorización le permiten utilizar la Selección de agente experto (EAS). Por diversos motivos, es posible que desee que determinados agentes manejen unos tipos de llamadas específicos. Por ejemplo, puede desear que sólo sus agentes con mayor experiencia atiendan a sus clientes más importantes. O puede tener agentes multilingües para atender a los abonados que llaman en diferentes idiomas.

La función EAS le permite clasificar los agentes en función de sus capacidades específicas y luego ordenarlos por habilidad o experiencia dentro de cada capacidad. Communication Manager usa estas clasificaciones para asignar cada llamada al mejor agente disponible.

Para obtener más información sobre vectorización de llamadas y EAS, vea las publicaciones *Administrator's Guide for Avaya Communication Manager*, 555-233-506, y *Avaya MultiVantage*TM *Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 555-230-714.

Selección de un sistema de administración de llamadas

Avaya suministra sistemas de administración para centros de llamadas que requieren reportes más detallados y flexibles. Estas aplicaciones son opcionales. Póngase en contacto con su representante de Avaya para más información.

Sistema básico de administración de llamadas (BCMS) El sistema BCMS se ejecuta en el conmutador. Con BCMS, usted puede imprimir reportes en una impresora conectada a su terminal, o programar la impresión de reportes en la impresora del sistema.

BCMS Vu

El software BCMS Vu se ejecuta en una PC con Windows 95 o Windows NT. BCMS Vu toma los datos de BCMS y los almacena en una PC. Los usuarios pueden crear reportes en tiempo real e históricos y exportar los datos a otras aplicaciones, como hojas de cálculo.

VuStats

VuStats se ejecuta en el conmutador. Los administradores, supervisores de split o agentes utilizan VuStats para visualizar los datos BCMS en un teléfono con pantalla.

CentreVu CMS (Sistema de administración de llamadas CentreVu) CentreVu CMS es un extenso sistema de reportes de múltiples facetas, que se ejecuta en un servidor Sun SPARC o en una estación de trabajo Sun Enterprise.

CentreVu CMS puede medir más aspectos del rendimiento del conmutador y crear una variedad de reportes mayor que cualquiera de los otros tres productos. CMS también permite agilizar la administración ACD. Los siguientes criterios le ayudarán a elegir un sistema de administración de llamadas.

¿Cuántas personas necesitan moni- torear los splits	más de 3	utilice CentreVu CMS, VuStats o BCMS Vu
simultáneamente?	3 o menos	utilice los reportes estándar del conmutador o BCMS
¿Cuánto tiempo necesita almacenar	más de 7 días	utilice CentreVu CMS o BCMS Vu
los datos de los reportes?	7 días	utilice BCMS (reporte resumido)
	1 día	utilice los reportes estándar del conmutador (hasta 24 horas), VuStats o BCMS (detalles de 24 horas)
¿Qué elementos ACD necesita monitorear?	datos de códigos de trabajo o recuento de pulsaciones, troncales indi- viduales, vectores	utilice CentreVu CMS
	agentes, grupos de troncales, splits/ skills, VDNs	utilice CentreVu CMS, BCMS Vu, BCMS o VuStats
	sólo datos de grupos de troncales o grupos de búsqueda	utilice los reportes estándar del conmutador

Noviembre 2003

Los siguientes criterios le ayudarán a elegir un sistema de reportes. Si los siguientes casos no describen sus necesidades, probablemente los reportes estándar del conmutador o el sistema BCMS serán adecuados.

¿Las pequeñas ineficiencias o interrupciones del servicio causan gran pérdida de beneficios? Utilice CentreVu CMS o BCMS Vu. Ambos sistemas tienen alertas de excepción para notificarle los problemas inmediatamente.

¿Crea con frecuencia reportes especiales para clientes o personal directivo?

Utilice CentreVu CMS o BCMS Vu. Ambos sistemas permiten desarrollar reportes personalizados, aunque CentreVu CMS ofrece la máxima flexibilidad en estos reportes. Además, CentreVu CMS le permite crear pronósticos del volumen de llamadas y del personal necesario.

¿Necesita un tablero electrónico para exhibir el estado del centro? Utilice CentreVu CMS o BCMS Vu. Ambos sistemas permiten exhibir los datos de los reportes en un tablero.

Dónde obtener más información

La publicación *Administrator's Guide for Avaya Communication Manager*, 555-233-506, contiene más detalles sobre BCMS, BCMS Vu, VuStats y CentreVu CMS. Para obtener información más completa, consulte:

- Avaya MultiVantage[™] Call Center Software Basic Call Management System (BCMS) Operations, 555-230-706
- BCMS Vu Software R2 V3 Software User Guide, 585-217-102
- CentreVu CMS Switch Connections and Administration, 585-215-876

Índice

Α

```
ACA. Vea Aseguramiento de circuito
 automático (ACA)
ACD. Vea Distribución automática de
 llamadas (ACD)
advertencias, 16
añadir
   anuncios, 45
   anuncios de grupo de
    búsqueda, 61
   grupos de búsqueda, 56
   grupos de troncales, 26
   números del directorio de
    vectores, 80
análisis de los datos del reporte, 100
Anuncio de voz a través de LAN
 (VAL), 45
anuncios
   añadir, 45
   de demora, 43
   de información, 43
   definición, 43
   eliminar, 52
   forzados, 43
   grabar, 49
   grupo de búsqueda, 61
   lista de opciones, 75
   respaldar, 53
   vector, 70
```

```
Aseguramiento de circuito automático (ACA), <u>103</u> asignación de agentes de grupo de búsqueda, <u>57</u> ayuda números a llamar, <u>21</u> tecla, <u>14</u>
```

В

```
BCMS Vu, 120
borrado de un paso, vectores, 77
BSR. Vea Enrutamiento al mejor
servicio (BSR)
```

C

```
CAMA, troncales, 24
capacidad del sistema, centro de
atención de llamadas, 118
CCS. Vea centenas de segundos de
llamada (CCS)
centenas de segundos de llamada
(CCS), 100
CentreVu CMS (Sistema de
administración de llamadas
CentreVu), 120
```

centro de atención de llamadas capacidad del sistema, 118 crear, 114 definición, 113 Distribución automática de llamadas (ACD), 119 flujo de llamadas, 114 medición de rendimiento de agentes, 119 medición del rendimiento, 117 planificar, 114	list measurements outage-trunk yesterday, 106 list measurements trunk-group hourly, 106 list measurements trunk-group summary, 104 list member hunt group, 59 list performance attendant-group today, 103 list report-scheduler, 98, 99 list testcalls summary, 103
probar, 117	list usage digit string, 67
sistemas de administración, <u>120</u>	list usage vector, 67
CO, troncales, <u>24</u> códigos de tarjetas, <u>15</u>	list VDN, <u>82</u> list vector, 67
cola, configuración, 59	monitor traffic trunk-group, 107
comandos	remove report-scheduler, 99
add hunt-group next, 56	save announcements, 54
add trunk-group, 27	configuración de una cola, 59
add VDN, <u>80</u>	configurar, parámetros de la
change announcements, 47, 53	impresora, <u>94</u>
change console-parameters, <u>35</u> ,	CPE, troncales, <u>24</u>
39	creación, centro de llamadas, 114
change hunt-group, <u>32</u> , <u>60</u> , <u>61</u> change listed-directory-	
numbers, 34	
change meas-selection trunk-	D
group, 105	
change system-parameters	designación
features, 94	UUCSSpp, 15
change trunk-group, 36	XXVSpp, 16
change vector, <u>68</u> , <u>76</u> , <u>77</u>	designación de dirección/posición
display announcements, <u>61</u>	módulos de medios, 16
display capacity, 118	tarjetas, <u>15</u>
display integrated appe beards 46	DID, troncales, <u>24</u>
display integrated-annc-boards, <u>46</u> display system-parameters	DIOD, troncales, 24
customer-options, 68	Distribución automática de llamadas
list measurements attendant	(ACD), <u>63</u> , <u>119</u> mejora, <u>119</u>
group, 101	distribución de llamadas, 63
list measurements attendant	DMI-BOS, troncales, 25
positions, 102	
list measurements lightly-used-	
trunk. 107	

	Números del directorio de
_	vectores, 82
E	Optional Features (Funciones
	opcionales), <u>84</u>
EAS. Vea Selección de agente experto	Report Scheduler (Programador de
(EAS)	reportes), 97 a 98
eliminar	Trunk Group (Grupo de
anuncios, <u>52</u>	troncales), 28, 30, 37
reportes programados, 99	Trunk Group Measurement
Enrutamiento al mejor servicio	Selection (Selección de
(BSR), 67	mediciones del grupo de
envío de llamadas a la cola, 69	troncales), 105
escritura de vectores, 67	Vector Directory Number (Número
, <u> </u>	del directorio de vectores), 81
	primer formulario agregar, 85
_	segundo formulario agregar, 86
F	fraude telefónico, 17
	FTP. Vea Protocolo de transferencia
formularios, 13	de archivos (FTP)
Announcements/Audio Sources	FX, troncales, 25
(Anuncios/Fuentes de audio), 47	
Attendant Group Measurements	
(Mediciones del grupo de	G
operadoras), <u>101</u>	G
Call Vector (Vector de	
llamada), <u>68</u> a <u>76</u> , <u>116</u>	gabinete, definición de, <u>15</u>
primer formulario cambiar, 88	grabación de anuncios, <u>49</u>
segundo formulario cambiar, <u>88</u>	grupo de troncales
Console Parameters (Parámetros	añadir, <u>26</u>
de la consola), <u>35</u> , <u>40</u>	configuración del servicio
Event Report (Reporte de	nocturno, <u>36</u>
eventos), <u>79</u>	reporte
detalle, <u>79</u>	de estado, <u>107</u>
Feature Access Codes (FAC,	de menos usadas, <u>107</u>
códigos de acceso a función), 39	de resumen, <u>104</u>
Feature-Related System	reportes, 103
Parameters (Parámetros del	grupos de búsqueda
sistema relacionados con	añadir, <u>56</u>
funciones), <u>95</u>	anuncios, <u>61</u>
Hunt Group (Grupo de	asignación de agentes, <u>57</u>
búsqueda), <u>33</u> , <u>57</u> a <u>62</u> , <u>115</u>	configuración del servicio
Listed Directory Numbers	nocturno, <u>32</u>
(Números listados en el	definición, <u>55</u>
directorio), 34	

н

hora del día, vector, 71

imprimir reportes, 96 inserción de un paso, vectores, 76 ISDN-BRI, troncales, 25 ISDN-PRI, troncales, 25 ISSPA. Vea Tarjeta de Aplicación de procesador de voz ampliable integrado (ISSPA)

línea de estado, 14 de mensajes, 14 lista de opciones, vectores, 75 listado de reportes programados, 98

М

manejo de llamadas condiciones de sistema, 66 marcas comerciales, 17 medición de rendimiento de agentes, centro de atención de llamadas, 119 Meet-me Conference, 83 Comprobación de las opciones del cliente, 83 configuración de un VDN, 85 creación de un vector, 87 Inhabilitación, 92 opciones de los pasos vectoriales, 91 mensaje, vector, 73 Music on Hold (Musica en retención), 44

N

Número de lista de directorio (LDN), 34 Número del directorio de vectores (VDN), 80

Ρ

pantallas, vea formularios, 13 parámetros de la impresora, configurar, 94 planificar, centro de atención de llamadas, 114 probar, centro de atención de llamadas, 117 programados, eliminar, 99 programar reportes, 96 Protocolo de transferencia de archivos (FTP), 51 publicaciones forma de pedir más copias, 20

redirigir llamadas, vectores, <u>74</u> rendimiento del grupo de operadoras, <u>103</u> reportes
análisis de los datos, 100
Attendant Group Measurements
(mediciones de los grupos de
operadoras), 101
Attendant Positions Measurement
(medición de las posiciones de
operadora), 102
Attendant Speed of Answer
(velocidad de respuesta de las
operadoras), 103
de operadoras, descripción
general, 100
estado del grupo de troncales, 107
grupo de troncales, 103
imprimir, 96
listado programado, 98
Out-of-service Trunks (troncales
averiadas), <u>106</u>
programar, <u>96</u>
Trunk Group Summary (resumen
de grupo de troncales), <u>104</u>
Trunks Lightly Used Measurements
(mediciones de troncales poco
usadas), <u>107</u>
respaldar anuncios, <u>53</u>
Respuesta de troncal desde cualquier
terminal (TAAS), <u>32</u> , <u>37</u>
RLT, troncales, 25

R

S

```
seguridad
   preocupación, 17
Selección de agente experto
 (EAS), 63
servicio nocturno
   configuración de grupo de
     troncales, 36
   configuración del grupo de
     búsqueda, 32
   configuración del servicio
     nocturno, 33
   interacciones, 40
   tipos, 31
Sistema básico de administración de
 llamadas (BCMS), 120
sistema de administración de centros
 de atención de llamadas, 119, 120
   seleccionar, 122
sistema, definición de, 15
sitios web
   soporte de Avaya, <u>20</u>, <u>21</u>, <u>110</u>
skill, definición de, 63
split, definición de, 63
```

Т

TAAS. Vea Respuesta de troncal desde cualquier terminal (TAAS) tándem, troncales, 26 Tarjeta de Aplicación de procesador de voz ampliable integrado (ISSPA), 45

tarjetas
Aplicación de procesador de voz
ampliable integrado (ISSPA), 45
TN2501AP, <u>45</u> , <u>49</u>
TN750, <u>45</u> , <u>49</u>
TN750B, <u>45</u> , <u>49</u>
TN750C, <u>45</u> , <u>49</u>
TN2501AP, tarjeta, 45, 49
TN750, tarjeta, 45, 49
TN750B, tarjeta, 45, 49
TN750C, tarjeta, <u>45</u> , <u>49</u> troncales
averiadas, reporte, 106
CAMA, 24
CO, <u>24</u> CPE, <u>2</u> 4
DID, 24
DIOD. 24
DIOD, <u>24</u> DMI-BOS, <u>25</u>
FX, 25
ISDN-BRI, <u>25</u>
ISDN-PRI, 25
punto a punto, <u>26</u>
RLT, <u>25</u>
tánde m , <u>26</u>
WATS, 26

V

```
VAL Manager, 48
VAL virtual, 45
VAL. Vea Anuncio de voz a través de
 LAN (VAL)
vectores
   anuncios, 70
   borrado de un paso, 77
   definición, 66
   enrutamiento por hora del día, 71
   envío de llamadas a la cola, 69
   escribir, 67
   inserción de un paso, 76
   lista de opciones, 75
   mensaje, 73
   redirigir llamadas, 74
VuStats, 120
VVAL. Vea VAL virtual
```

W

WATS, troncales, 26