



# Contact Center RACC

Especificação do mecanismo de integração entre  
Easyphone e Lucent Definity

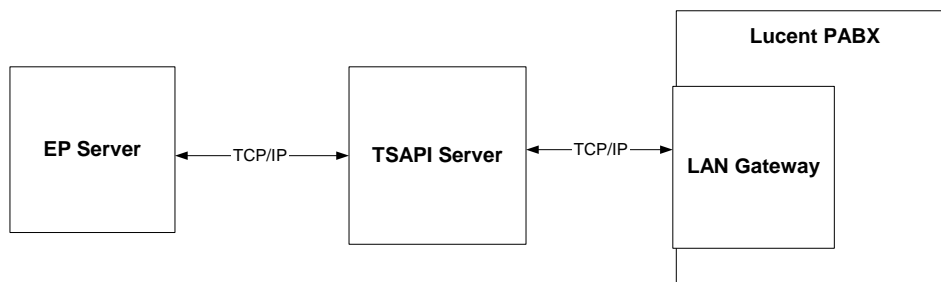
Real Automóvel Clube da Catalunha



## Índice

.....	3
Definições – Lucent Definity .....	3
LAN Gateway.....	3
TSAPI Server .....	3
Routing Points – Easyphone.....	4
Routing Link .....	4

## Visão Geral



## Definições – Lucent Definity

- VDN
  - Recebem chamadas das *Trunk Lines* da central telefónica (equivalente aos pilotos na Alcatel)
- Vector
  - *Script* executado no VDN, responsável pelo “roteamento” da chamada para um outro VDN ou *Skill*.
- *Skill*
  - Recebe chamadas de um VDN e distribui pelas extensões que a si estão ligadas.  
Poderá ter uma fila de espera associada.

## LAN Gateway

A LAN Gateway é o componente interno da central Lucent Definity que permite a ligação TCP/IP sobre *Ethernet* a outras entidades externas (ligação anteriormente feita via ISDN)

Funções da LAN Gateway:

- Ligação TCP/IP;
- Lista dos *ports* da central que estabelecem ligações a outros *hosts*;

Exemplo de configuração de um *port* na central para a LAN Gateway:

- 01A1005
  - 10 – *slot* da central telefónica;
  - 05 será o número do *port* a usar na LAN Gateway.
  - Este *port* deverá ser configurado com **ASAI**

## TSAPI Server

Comunica com a central através da LAN Gateway e estabelece a ligação CTI com o Easyphone

**Telephony Server Administrator** – Aplicação de administração do TSAPI Server. Para a Lucent Definity terá que ter configurados nos seus **DEVICES**:



- Extensões;
- VDNs.

## ***Routing Points – Easyphone***

Executam *Scripts* de EASYrouter e respondem a pedidos de “*routing link*” vindos de um Vector.  
Um ***Routing Point*** é uma aplicação *multi-threaded* que suporta multi-sessão.

Operações de CTI:

- Divert;
- Hang-up.

## ***Routing Link***

O *Routing Link* é o comando no algoritmo do vector, em que é feito um pedido ao *Routing Point* do Easyphone. Exemplo típico do código usado num vector integrado com EASYrouter:

```
Routing link      3903
Waiting time      60 segs
Route to          1853
```

- **3903** – Extensão da central associada ao *port* que estabelece a ligação com o TSAPI Server (via LAN Gateway)
- O EASYrouter responde à central com um ***Divert*** para um determinado VDN.
- Se a resposta for retornada dentro do tempo de espera definido – **Waiting Time** – a chamada é rotada para o VDN indicado pelo EASYrouter.  
Caso contrário o *Vector* passará à instrução seguinte – **Route to** - que é rotear então a chamada para o VDN **1853**.

### **Desglose de Servicios para la primera fase de implementación**

<b>Hito</b>	<b>Instalación de Desarrollo</b>	<b>1.5 semanas</b>
<b>1</b>	Instalación de Servidor Easyphone	
	Instalación de los puestos de Agente	
	Instalación de los puestos de Servidor	
	Configuración e integración del Servidor con Lucent Definity	
	Instalación y Configuración del Router (Hardware y Software)	
	Pruebas con una campaña entrante de Test	
<b>2</b>	<b>Consultoría</b>	<b>3 semanas</b>
	Análisis y Diseño de arquitectura y Configuración para Call Center Inbound	
	Elaboración de Documento de Arquitectura y Configuración	
	Análisis de Easytalk con Developer 2000 para llamadas entrantes	
	Elaboración de Documento de Integración con definición de funciones y modelo de datos a utilizar	
<b>3</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>3 semanas</b>
	Análisis de especificaciones para el Script de enrutamiento y Diseño del mismo	
	Desarrollo del Script de Enrutamiento	
	Pruebas con el entorno de desarrollo	
	Formación de los técnicos del RACC	
	Elaboración de la Documentación	
<b>4</b>	<b>Instalación de Producción y Seguimiento</b>	<b>1.5 semanas</b>
	Puesta en producción de la integración con Developer 2000 y el Script de Enrutamiento	
	Acompañamiento en los primeros días de la puesta en producción y asistencia en la corrección de errores.	