



O que há de novo no Avaya IQ

Versão 5.0
Junho de 2009

Todos os direitos reservados.

Aviso

Apesar dos esforços empenhados para garantir a abrangência e a fidedignidade das informações presentes neste documento por ocasião da impressão, a Avaya Inc. não se responsabiliza por eventuais erros. Alterações e correções poderão ser incorporadas às informações em versões futuras deste documento.

Isenção de responsabilidade quanto à documentação

A Avaya Inc. não se responsabiliza por qualquer modificação, adição ou exclusão realizadas na publicação da versão original deste documento, a menos que tenham sido realizadas pela Avaya. Clientes e/ou Usuários finais concordam em indenizar e preservar a Avaya e seus agentes, empregados e funcionários contra todas as queixas, ações judiciais, processos e sentenças decorrentes de, ou relacionados a modificações, adições ou exclusões subsequentes realizadas nesta documentação pelo Cliente ou Usuário final.

Isenção de responsabilidade quanto a links

A Avaya Inc. não se responsabiliza pelo conteúdo ou confiabilidade de quaisquer links para sites incluídos nesta documentação, e não endossa produtos, serviços ou informações descritos ou oferecidos nesses sites. A Avaya Inc. não pode garantir o funcionamento constante desses links e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Garantia

A Avaya Inc. oferece garantia limitada para este produto. Consulte o contrato de venda para conhecer os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, assim como as informações referentes ao suporte deste produto, desde que sob garantia, estão disponíveis no site de suporte da Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Licenças

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO IMPLICA A ACEITAÇÃO, POR PARTE DO USUÁRIO FINAL, DOS TERMOS ESTIPULADOS NESTE DOCUMENTO E DOS TERMOS GERAIS DE LICENCIAMENTO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA NO ENDEREÇO <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("TERMOS GERAIS DE LICENCIAMENTO"). SE NÃO CONCORDAR COM QUALQUER DESSES TERMOS, VOCÊ DEVERÁ DEVOLVER O PRODUTO (OU PRODUTOS) AO PONTO DE VENDA NO PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS CONTADOS DA DATA DE ENTREGA PARA QUE RECEBA REEMBOLSO OU CRÉDITO.

A Avaya concede ao Usuário final uma licença na extensão dos tipos de licença descritos abaixo. O número aplicável de licenças e de unidades de capacidade em que a licença é concedida será 1 (um), salvo se uma quantidade diferente de licenças ou de unidades de capacidade estiver especificado na documentação ou em outros materiais disponíveis para o Usuário final. "Processador designado" refere-se a um dispositivo de informática único e independente. "Servidor" refere-se a um Processador designado que hospeda um aplicativo de software que pode ser acessado por vários usuários. "Software" refere-se a programas de computador em código objeto, originalmente licenciados pela Avaya e utilizados pelo Usuário final como Produtos independentes ou pré-instalados em um Hardware. "Hardware" refere-se a Produtos padrão de hardware, originalmente vendidos pela Avaya e utilizados pelo Usuário final.

Tipos de licença

Licença para os Sistemas Designados (DS). O Usuário Final pode instalar e usar cada cópia do Software em apenas um único Processador Designado, a menos que outra quantidade de Processadores seja indicada na Documentação ou em outros materiais disponíveis ao Usuário Final. A Avaya pode solicitar que o(s) Processador(es) Designado(s) seja(m) identificado(s) por tipo, número de série, chave de recurso, localização ou por outra designação específica, ou que essas identificações sejam fornecidas pelo Usuário

Final para a Avaya pelos meios eletrônicos estabelecidos por ela especificamente para essa finalidade.

Licença de Usuários Simultâneos. O Usuário final pode instalar e usar o Software em vários Processadores Designados ou em um ou mais Servidores, contanto que apenas o número licenciado de Unidades esteja acessando e usando o Software em um determinado momento. Uma "Unidade" refere-se à unidade na qual a Avaya, a seu critério exclusivo, baseia a determinação de preço de suas licenças e que pode ser, sem se limitar a, um agente, uma porta ou um usuário, uma conta de e-mail ou de correio de voz no nome de uma pessoa ou uma função na empresa (por exemplo, webmaster ou suporte técnico), ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite a um único usuário fazer a interface com o Software. As unidades podem estar vinculadas a um Servidor específico e identificado.

Licença de Banco de Dados (DL). O cliente pode instalar e usar cada cópia do Software em um Servidor ou em vários Servidores, desde que cada um dos servidores no qual o Software estiver instalado se comunique com apenas uma instância do mesmo banco de dados.

Licença de CPU (CP). O Usuário Final pode instalar e usar cada cópia do Software em um número de Servidores menor ou igual ao indicado pela Avaya, desde que a capacidade de desempenho dos Servidores não exceda a capacidade de desempenho especificada pelo Software. O Usuário Final não poderá instalar ou operar o Software em servidores com capacidade de performance maior sem a autorização prévia da Avaya e o pagamento da taxa de atualização.

Licença de Usuário Nomeado (NU). O cliente pode: (i) instalar e usar o Software em um único Servidor ou Processador Designado por Usuário Nomeado autorizado (definido abaixo); ou (ii) instalar e usar o Software em um Servidor contanto que apenas Usuários Nomeados autorizados acessem e usem o Software. "Usuário Nomeado" significa um usuário ou dispositivo expressamente autorizado pela Avaya para acessar e usar o Software. A critério exclusivo da Avaya, um "Usuário Nomeado" pode ser, sem restrições aplicáveis, designado por nome, função na empresa (por exemplo, webmaster ou helpdesk), uma conta de e-mail ou correio de voz no nome de uma pessoa ou uma função na empresa, ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto, que permita a um único usuário fazer interface com o Produto.

Contrato de Adesão (SR). No que se refere ao Software que contenha elementos fornecidos por terceiros, o Usuário final pode instalar e usar o Software de acordo com os termos e as condições dos contratos de licença aplicáveis, como as licenças "shrinkwrap" ou "clickwrap" que acompanham o Software ("Contrato de Adesão"). Sempre que solicitado, a Avaya disponibilizará o texto da Licença de Adesão para o Usuário final (consulte o item "Componentes de Terceiros" abaixo para obter mais informações).

Direitos autorais

O Produto está protegido por leis de direitos autorais e por outras leis relativas aos direitos de propriedade, exceto quando expressamente declarado o contrário. A reprodução, transferência e/ou uso não autorizados podem ser considerados crime e delito civil nos termos da legislação aplicável.

Componentes de terceiros

Alguns programas, ou suas partes, incluídos no Produto podem conter software distribuído de acordo com contratos de terceiros ("Componentes de terceiros"), os quais podem conter condições que ampliam ou limitam os direitos de uso de determinadas partes do Produto ("Condições de terceiros"). As informações que identificam os componentes de terceiros e os termos de terceiros que se aplicam a elas estão disponíveis no site de suporte da Avaya: <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Como evitar fraudes tarifárias

"Fraude tarifária" é o uso não autorizado do sistema de telecomunicações por um usuário não autorizado (por exemplo, uma pessoa que não seja funcionário, agente, prestador de serviços ou que não trabalhe em nome da sua empresa). Esteja ciente de que pode haver risco de fraude tarifária associada ao sistema, que pode

acarretar encargos adicionais substanciais nos serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra fraudes

Se você suspeita estar sendo vítima de fraude tarifária e precisa de suporte ou de assistência técnica, entre em contato com a Linha Direta de Denúncia de Fraude Tarifária do Centro de Serviços Técnicos pelo telefone +1-800-643-2353 nos Estados Unidos e no Canadá. Para obter outros números de telefone de suporte, consulte o site de suporte da Avaya: <http://support.avaya.com>

As suspeitas de vulnerabilidades de segurança dos produtos Avaya devem ser relatadas à Avaya pelo e-mail: securityalerts@avaya.com.

Marcas comerciais

Avaya é uma marca registrada da Avaya Inc.

Todas as demais marcas comerciais pertencem aos seus respectivos proprietários.

Download de documentos

Para obter as versões mais recentes da documentação, consulte o site de suporte da Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Contato com o suporte da Avaya

A Avaya Inc. coloca a sua disposição um número de telefone para relatar problemas ou para fazer perguntas sobre o produto. Nos Estados Unidos, o número de telefone do suporte é 1-800-242-2121. Para obter outros números de telefone de suporte, consulte o site da Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Conteúdo

Capítulo 1: O que há de novo no Avaya IQ versão 5.0.....	7
Relatórios padronizados.....	7
Relatórios de gerenciamento de desempenho do centro de contatos.....	8
Relatórios de desempenho do processo.....	9
Report Designer.....	9
Somente software.....	10
Turnkey.....	10
Software de terceiros.....	10
Ferramenta de auditoria da configuração.....	11
Ferramenta de planejamento da implementação.....	12
Integração (ETL) do Voice Portal.....	12
Suporte do Communication Manager (CM).....	13
Índice.....	15

Capítulo 1: O que há de novo no Avaya IQ versão 5.0

Esta seção fornece uma visão geral dos recursos novos e aprimorados e das principais alterações apresentadas no Avaya IQ versão 5.0. Ela inclui os tópicos a seguir:

- [Relatórios padronizados](#) na página 7
- [Report Designer](#) na página 9
- [Somente software](#) na página 10
- [Turnkey](#) na página 10
- [Software de terceiros](#) na página 10
- [Ferramenta de auditoria da configuração](#) na página 11
- [Ferramenta de planejamento da implementação](#) na página 12
- [Integração \(ETL\) do Voice Portal](#) na página 12
- [Suporte do Communication Manager \(CM\)](#) na página 13

Cada um destes tópicos fornece referências a outros documentos do Avaya IQ versão 5.0 que contêm informações detalhadas.

Relatórios padronizados

Além dos relatórios de históricos padronizados existentes, agora você pode gerar os relatórios de gerenciamento de desempenho a seguir:

- Relatórios de Gerenciamento de desempenho do centro de contatos
- Relatórios de Gerenciamento de desempenho de processos

Relatórios de gerenciamento de desempenho do centro de contatos

Você pode usar os relatórios de gerenciamento de desempenho do centro de contatos (CCPM) para compreender a relação entre várias medidas-chave do centro de contatos. Se você tiver as dúvidas a seguir, poderá usar os relatórios de CCPM:

- Como influencio e defino objetos para o desempenho do meu centro de contatos?
- Como controlo o progresso em direção a esses objetivos?

Os relatórios de CCPM contêm as categorias de relatórios a seguir:

- Relatórios de correlação : identifica as relações entre as medidas-chave no centro de contatos. Esses relatórios incluem gráficos de dispersão que plotam pares de medidas para coleta de até 16.000 contatos.

Você pode gerar os relatórios de correlação a seguir:

- Tempo de atendimento efetivo e tempo de visualização - correlação
- Tempo de serviço assistido e tempo de autoatendimento - correlação
- Tempo de atendimento efetivo e tempo de espera - correlação
- Nível de satisfação do cliente e tempo de atendimento efetivo - correlação
- Nível de satisfação do cliente e tempo de retenção - correlação
- Nível de satisfação do cliente e tempo de espera - correlação
- Receita e tempo de atendimento efetivo - correlação
- Receita e tempo de espera - correlação
- Tempo de pós-atendimento e tempo de atendimento efetivo - correlação
- Relatórios de rastreamento de medidas: monitora seu desempenho e o progresso em relação aos objetivos estabelecidos para as medidas-chave do contato. Você pode encontrar esses relatórios organizados em quatro subpastas baseadas em entidade. Cada uma dessas pastas fornece as medidas que são específicas para o tipo de entidade identificado pela pasta. Você também pode acessar os relatórios de rastreamento para cada um das medidas aceitas nos relatórios de correlação.

Você pode gerar os relatórios de rastreamento de medidas a seguir:

- Relatórios de rastreamento de medidas baseadas em agentes
- Relatórios de rastreamento de medidas baseadas em filas
- Relatórios de rastreamento de medidas baseadas em Pontos de Roteamento
- Relatórios de rastreamento de medidas baseadas em processos

Relatórios de desempenho do processo

Você pode usar os relatórios de desempenho do processo para compreender o desempenho dos aplicativos do Portal de voz e o impacto do uso de serviços de autoatendimento em relação aos serviços assistidos.

Os relatórios de desempenho a seguir são aprimorados para fornecer detalhes completos sobre os contatos que são roteados pelo software Communication Manager (CM) e Portal de voz:

- Contato – rastreamento
- Experiência do cliente - detalhes

É possível usar os relatórios a seguir para analisar o desempenho do Portal de voz:

- Desempenho do grupo de processos
- Desempenho do processo
- Motivo do término do processo por término

Para obter mais informações sobre a correlação e os relatórios de desempenho de processo, consulte *Relatórios padrão do Avaya IQ*.

Report Designer

Agora é possível personalizar relatórios de tabela de referência cruzada para atender seus requisitos.

Layout Designer para tabelas de referência cruzada

No Report Designer, você pode usar a guia **Tabela de referência cruzada** para editar os relatórios de tabela de referência cruzada.

Itens do relatório

É possível formatar itens do relatório dependendo dos tipos de relatório. Em relatórios de tabela e de tabela de referência cruzada, você pode aplicar apenas alterações de formatação às medidas que contêm dados numéricos ou dados que exibem data e hora. Entretanto, em gráficos com objetivos, é possível formatar a linha de objetivo para que apareça em negrito na saída do relatório.

Para obter mais informações sobre aprimoramentos do Report Designer, consulte *Report Designer do Avaya IQ*.

Somente software

Agora você pode encontrar os processos de instalação e configuração do Avaya IQ combinados em um único processo. Para esta versão, você deve usar:

- `./Avaya_IQ_Install.bin` para instalar e configurar o Avaya IQ usando a GUI.
- `./Avaya_IQ_Install.bin -silent` para instalar e configurar o Avaya IQ usando a opção de instalação silenciosa.

Para obter mais informações sobre essas alterações, consulte *Implementação do Avaya IQ*.

Turnkey

Agora você pode executar as seguintes tarefas em uma instalação turnkey:

- Atualize o Avaya IQ em uma instalação turnkey do Avaya IQ versão 4.2 para 5.0.
- Exiba um alarme para as falhas de backups programados do banco de dados nos servidores do Avaya IQ.

Para obter mais informações sobre alterações turnkey, consulte *Administração do Avaya IQ e Implementação do Avaya IQ*.

Software de terceiros

Agora o Avaya IQ usa a versão a seguir do software de terceiros:

Pacote	Versão	Fornecedor original
JRE	1_5_0_15	Sun Microsystems
Cognos	8.4	Cognos
Focus Report Central	2.6.2	Focus
Servidor Oracle	10.2.0.4.0 (64 bits)	Oracle
Cliente Oracle	10.2.0.4.0 (64 bits)	Oracle
Red Hat Linux	Versão 5.2 (64 bits)	Red Hat

Para obter mais informações sobre alterações de software de terceiros, consulte *Preparação para implementação do Avaya IQ*.

Ferramenta de auditoria da configuração

Agora você pode executar a Ferramenta de auditoria da configuração (CAT) utilizando os arquivos de saída da Ferramenta de planejamento da implementação (IPT) para verificar se os servidores de aplicativos atendem aos requisitos mínimos de hardware e software para instalar e configurar o software do Avaya IQ corretamente.

Opções de auditoria

É possível executar as seguintes opções de auditoria na CAT:

- Auditoria de instalação: executa testes de aplicativo do servidor, testes da string de conexão com o banco de dados, testes de versão do banco de dados, teste do conjunto de caracteres e testes de conexão com a interface do usuário de Relatórios.

A auditoria da instalação está aprimorada nesta versão.

- Auditoria individual: soluciona os problemas de testes que estão com falhas. Economiza tempo ao corrigir falhas de teste do servidor ou do banco de dados.

A auditoria individual está aprimorada nesta versão.

- Auditoria do aplicativo de suporte: confirma se as versões de softwares de terceiros e as configurações de rede estão corretas.

A auditoria do aplicativo de suporte é apresentada nesta versão.

Arquivos de saída do teste

Você pode localizar os novos arquivos de saída de teste a seguir na CAT:

- `hostinfo.out`: contém o tipo de servidor para instalação do software do Avaya IQ. Este arquivo é acessível pelo programa de instalação do Avaya IQ e determina automaticamente o tipo de servidor que deve ser executado.
- `timestamp/manifestOutput.out`: confirma a instalação bem-sucedida do software do Avaya IQ. Este arquivo contém diferenças em relação a uma linha de base conhecida.

Arquivo de entrada

Antes de executar a CAT usando o arquivo de entrada salvo, você deve substituir **** por uma senha de sua escolha.

Para obter mais informações sobre a CAT, consulte *Preparação para implementação do Avaya IQ* e *Implementação do Avaya IQ*.

Ferramenta de planejamento da implementação

Agora é possível usar a Ferramenta de planejamento da implementação (IPT) para:

- Acessar diferentes versões da IPT para diferentes versões do Avaya IQ.
- Converter um padrão de instalação de servidor duplo para um padrão de instalação de vários servidores ou aumentar o número de servidores do Avaya IQ.
- Exibir os relatórios gerados em formato PDF.
- Aumentar o desempenho usando o novo conjunto de processadores econômicos e prontamente disponíveis e as Unidades de processamento central.
- Dimensionar o hardware do servidor do banco de dados.

Recursos

A IPT fornece:

- Até três funções do servidor de relatório em um padrão de site de vários servidores.
- Até cinco origens de dados para uma configuração turnkey e dois servidores para a função de Processamento de dados.
- Tablespace adicionais.

Outros softwares da Avaya

A IPT fornece suporte a:

- Communication Manager versão 5.1
- Communication Manager versão 5.2
- Avaya Proactive Contact versão 4.1 com PG230
- Voice Portal versão 5.0

Para obter mais informações sobre a IPT, consulte *Planejamento do design do Avaya IQ*.

Integração (ETL) do Voice Portal

Agora você pode usar a capacidade do Voice Portal para gerenciar contatos. Os aplicativos (ETL) especialmente projetados, Extrair, Transformar e Carregar, se conectam ao banco de dados do Voice Portal para recuperar dados de relatórios. O Avaya IQ fornece detalhes completos para contatos que são roteados pelo Voice Portal, e os detalhes são subsequentemente gerenciados pelos agentes. Esse fluxo de trabalho permite que os centros de contatos usem as respostas do Voice Portal para atender chamadas e otimizar seu desempenho.

Para obter mais informações sobre a integração (ETL) do Avaya IQ e do Portal de voz, consulte *Preparação para implementação do Avaya IQ* e *Implementação do Avaya IQ*.

Suporte do Communication Manager (CM)

Agora o Avaya IQ fornece suporte ao Communication Manager versão 5.2. O suporte para o Communication Manager versão 5.2 torna o Avaya IQ mais interoperável com outros softwares da Avaya.

Para obter mais informações sobre o suporte do Communication Manager, consulte *Preparação para implementação do Avaya IQ* e *Implementação do Avaya IQ*.

O que há de novo no Avaya IQ versão 5.0

Índice

A

alterações da CAT	11
Alterações da Ferramenta de auditoria da configuração	11
alterações da ferramenta de planejamento da implementação	12
alterações da IPT	12
alterações de relatórios padronizados	7
alterações de software de terceiros	10
Alterações do Report Designer	9
alterações somente de software	10
alterações turnkey	10

C

CCPM	8
------------	-------------------

I

Integração (ETL) do Portal de voz	12
---	--------------------

O

o que há de novo no Avaya IQ versão 5.0	7
---	-------------------

R

relatórios de desempenho do processo	9
relatórios de gerenciamento de desempenho do centro de contatos	8

S

Suporte do Communication Manager (CM)	13
---	--------------------

