

Lucent Technologies
Bell Labs Innovations



Sistema DEFINITY[®]

Manual de administración avanzada

Por RG, CB
KL y JW

555-233-712SPL
Comcode 108605981
2ª edición
Junio 1999

Lista de control para añadir un nuevo usuario telefónico

Utilice esta lista de control para asegurarse de que la información de cada usuario es completa y precisa en todas las aplicaciones de su empresa.

Añada la información del nuevo usuario a:

- conmutador (especifique el sitio si tuviera más de uno)
- sistema de mensajes de voz
- grupos especiales:
 - grupos de ruta de cobertura
 - grupos de búsqueda
 - grupos de captura
 - otros grupos:
- sistema de administración de llamadas (CMS, BCMS)
- otras bases de datos de la empresa:
 - _____
 - _____

Lista de control para eliminar un usuario

Es posible que deba borrar los mensajes de un usuario de su sistema de mensajes antes de eliminar dicho usuario del conmutador. Para mantener el buzón, configure el puerto de la terminal como 'X' cuando el usuario se vaya.

Borre la información del usuario de:

- conmutador (especifique el sitio si tuviera más de uno)
- sistema de mensajes de voz
- grupos especiales: (use **list usage ext** para encontrar todas las referencias a este usuario)
 - grupos de ruta de cobertura
 - grupos de búsqueda
 - grupos de captura
 - otros grupos:
- sistema de administración de llamadas (CMS, BCMS)
- otras bases de datos de la empresa:
 - _____
 - _____

Copyright © 1999, Lucent Technologies

Todos los derechos reservados

Impreso en los E.E.U.U.

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.

Su responsabilidad por la seguridad del sistema

El fraude telefónico es el uso del sistema de telecomunicaciones por parte de interlocutores no autorizados, por ejemplo personas que no son empleados de la empresa, agentes, subcontratistas o personas que trabajan en nombre de la empresa. Tenga en cuenta que puede haber el riesgo de fraude telefónico asociado con su sistema y, en caso de que ocurra, puede haber un aumento importante en el coste del servicio de telecomunicaciones.

Usted y el administrador del sistema son los responsables de la seguridad del sistema, por ejemplo a través de la programación y la configuración del equipo para evitar el uso no autorizado. El administrador del sistema también es responsable de leer y comprender a fondo la información de todos los documentos suministrados sobre el proceso de instalación, uso y administración del sistema y de esta manera, conocer las prestaciones que pueden facilitar el fraude telefónico y las medidas que deben tomarse para reducir tal riesgo. Lucent Technologies no garantiza que este producto sea inmune a tales prácticas deshonestas o que evite el uso no autorizado de los servicios y las instalaciones de la empresa de telecomunicaciones que se acceden directamente o mediante la conexión a través del sistema. Lucent Technologies no es responsable de los cargos en que pueda incurrir el cliente como consecuencia del uso no autorizado de su sistema de telecomunicaciones.

Intervención de Lucent Technologies en caso de fraude

En caso de que necesite apoyo o asistencia técnica *por la sospecha de fraude telefónico*, póngase en contacto con la sección de Intervención de fraude telefónico del centro de servicio técnico de Lucent Technologies en el +1-800-643-2353 o póngase en contacto con el representante de Lucent de su región.

Información sobre pedidos

Telefónicos: Lucent Technologies
Publications Center
E.E.U.U. (Voz): +1-888-582-3688
E.E.U.U. (Fax): +1-800-566-9568
Canadá (Voz): +317-322-619
Europa, Medio Oriente,
Africa (Voz): +317-322-6416
Asia, China, Pacífico,
Caribe, América
Latina (Voz): +317-322-6411
Fax (fuera de E.E.U.U.):
+317-322-6699

Escritos: 2855 N. Franklin Rd.
Indianapolis, IN 46219, USA

Pedido: Número de documento
555-233-712SPL
Comcode 108605981
2ª edición, Junio 1999

Se puede ingresar a la lista de pedidos regulares para recibir automáticamente las versiones actualizadas de este y otros documentos publicados. En este caso, la factura se carga según la información suministrada al momento de creación de la cuenta. Para más información sobre los pedidos regulares o para ingresar a la lista que le permite recibir regularmente las versiones actualizadas de este documento, póngase en contacto con Lucent Technologies Publications Center.

Declaración de conformidad de la Unión Europea

Lucent Technologies Business Communications Systems declara que el equipo DEFINITY especificado en este documento cumple con las directivas y normas de la Unión Europea (EU) que se listan a continuación: Directiva EMC 89/336/EEC
Tensión baja 73/23/EEC



La marca "CE" fijada al equipo indica que el mismo cumple con las directivas mencionadas arriba.

Reconocimiento

Este documento ha sido elaborado por la sección de Desarrollo de documentación de productos, Lucent Technologies, Denver, CO, E.E.U.U.

Contenido

<u>Contenido</u>	<u>v</u>
<u>Bienvenido</u>	<u>ix</u>
■ <u>¿Por qué otro libro de instrucciones?</u>	<u>ix</u>
■ <u>¡Esta publicación ha sido escrita pensando en usted!</u>	<u>ix</u>
■ <u>¿Qué información está contenida en esta publicación?</u>	<u>x</u>
■ <u>Modo de usar esta publicación</u>	<u>xi</u>
■ <u>Preocupación por la seguridad</u>	<u>xiii</u>
■ <u>Marcas comerciales y de servicio</u>	<u>xiv</u>
■ <u>Publicaciones relacionadas</u>	<u>xiv</u>
■ <u>Queremos saber su opinión</u>	<u>xv</u>
■ <u>Modo de obtener esta publicación en la web</u>	<u>xv</u>
■ <u>Modo de pedir más copias</u>	<u>xvi</u>
■ <u>Modo de obtener ayuda</u>	<u>xvii</u>
<u>Administración de troncales</u>	<u>1</u>
■ <u>Descripción de las troncales</u>	<u>1</u>
■ <u>Instalación de grupos de troncales adicionales</u>	<u>4</u>
<u>Configuración del servicio nocturno</u>	<u>9</u>
■ <u>Configuración del servicio nocturno para grupos de búsqueda</u>	<u>10</u>
■ <u>Configuración del servicio de terminal nocturna</u>	<u>12</u>
■ <u>Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales</u>	<u>14</u>
■ <u>Configuración de la respuesta de troncal desde cualquier terminal</u>	<u>16</u>
■ <u>¿Cómo interactúan los tipos de servicio nocturno?</u>	<u>18</u>

<u>Administración de anuncios</u>	<u>19</u>
■ <u>¿Qué es un anuncio?</u>	<u>19</u>
■ <u>Adición de anuncios</u>	<u>20</u>
■ <u>Grabación de anuncios</u>	<u>23</u>
■ <u>Borrado de anuncios</u>	<u>24</u>
■ <u>Respaldo de los anuncios</u>	<u>25</u>
<u>Administración de grupos de búsqueda</u>	<u>27</u>
■ <u>¿Qué son grupos de búsqueda?</u>	<u>27</u>
■ <u>Configuración de grupos de búsqueda</u>	<u>28</u>
<u>Configuración de una cola</u>	<u>31</u>
<u>Añadición de anuncios de grupo de búsqueda</u>	<u>33</u>
■ <u>Métodos de distribución de llamadas</u>	<u>35</u>
<u>Administración de vectores y VDNs</u>	<u>37</u>
■ <u>¿Qué son los vectores?</u>	<u>38</u>
<u>Escritura de vectores</u>	<u>38</u>
<u>Permitir que los abonados dejen mensajes</u>	<u>44</u>
<u>Inserción de un paso</u>	<u>47</u>
<u>Borrado de un paso</u>	<u>48</u>
<u>Diagnóstico de un problema vectorial</u>	<u>49</u>
■ <u>Números del directorio de vectores</u>	<u>50</u>
<u>Uso de los reportes</u>	<u>55</u>
■ <u>Uso del programador de reportes</u>	<u>55</u>
<u>Configuración de los parámetros de la impresora</u>	<u>55</u>
<u>Programación e impresión de reportes</u>	<u>57</u>
<u>Listado de reportes programados</u>	<u>59</u>

<u>Modificación de reportes programados</u>	<u>59</u>
<u>Eliminación de reportes programados</u>	<u>60</u>
■ <u>Análisis de los datos del reporte</u>	<u>61</u>
■ <u>Uso de los reportes de operadoras</u>	<u>61</u>
<u>Medición del tráfico del grupo de operadoras</u>	<u>62</u>
<u>Medición del rendimiento individual de las operadoras</u>	<u>63</u>
<u>Medición del rendimiento del grupo de operadoras</u>	<u>64</u>
■ <u>Reportes del grupo de troncales</u>	<u>64</u>
<u>Resumen de la actividad del grupo de troncales</u>	<u>65</u>
<u>Actividad horaria del grupo de troncales</u>	<u>66</u>
<u>Troncales fuera de servicio</u>	<u>67</u>
<u>Estado actual del grupo de troncales</u>	<u>68</u>
<u>Troncales menos usadas</u>	<u>68</u>
■ <u>Medición del rendimiento del centro de llamadas</u>	<u>69</u>
<u>¿Qué debo medir?</u>	<u>69</u>
<u>¿Cuántas personas pueden utilizar los reportes del conmutador?</u>	<u>71</u>
<u>Visualización de los reportes del grupo de búsqueda</u>	<u>71</u>
■ <u>Uso de los reportes de seguridad</u>	<u>73</u>
<u>Descripción de los centros de llamadas</u>	<u>75</u>
■ <u>¿Qué es un centro de llamadas?</u>	<u>75</u>
■ <u>Planificación de un centro de llamadas</u>	<u>76</u>
<u>Configuración del flujo de llamadas</u>	<u>77</u>
<u>Pruebas del sistema</u>	<u>79</u>

<u>Monitoreo del centro de llamadas</u>	<u>80</u>
<u>Visualización de la capacidad del sistema</u>	<u>81</u>
■ <u>Descripción de la distribución automática de llamadas</u>	<u>81</u>
<u>Mejora de un sistema ACD</u>	<u>82</u>
<u>Selección de un sistema de administración de llamadas</u>	<u>83</u>
<u>Glosario</u>	<u>87</u>
<u>Índice</u>	<u>97</u>
<u>Catálogos útiles para usuarios de BCS</u>	<u>107</u>

Bienvenido

¿Por qué otro libro de instrucciones?

ix

Bienvenido

¿Por qué otro libro de instrucciones?

Porque hemos plasmado su deseo de disponer de instrucciones más detalladas para el desarrollo de las tareas cotidianas de administración del sistema DEFINITY. Aquí lo tiene. Esta publicación contiene instrucciones para completar tareas que no se trataban en el *Manual de administración básica del sistema DEFINITY*. Algunos pasos pueden variar ligeramente entre las diferentes versiones de DEFINITY, sin embargo las instrucciones contenidas en esta publicación sirven para realizar las operaciones más básicas.

¡Esta publicación ha sido escrita pensando en usted!

Si usted es el administrador de un sistema DEFINITY, esta publicación es para usted. Usela para sus notas y apuntes y úsela diariamente. Ya se trate de un administrador nuevo que reemplaza a otra persona en esa posición o que simplemente desea refrescar sus conocimientos, esta publicación está dirigida a usted.

Bienvenido

¿Qué información está contenida en esta publicación?

x

¿Qué información está contenida en esta publicación?

El *Manual de administración avanzada del sistema DEFINITY* está dividida 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 presenta 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.

Uso de los reportes describe cómo generar, listar, imprimir y programar algunos de los reportes básicos en el sistema DEFINITY. 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 lo que hay que tener en cuenta a la hora de planificar y diseñarlo.

Modo de usar esta publicación

Familiarícese con los siguientes términos, procedimientos y convenciones. Le ayudarán a utilizar esta publicación con el sistema telefónico y el software.

- Para “desplazarse” a un campo determinado, se puede usar la tecla TAB, las flechas o la tecla RETURN.
- “Pantalla” es la representación gráfica de un formulario en el monitor del terminal.
- En esta publicación siempre se emplea el término teléfono; a diferencia de otras publicaciones de Lucent que se refieren a los teléfonos como terminales de voz.
- Cuando se emplee el software de emulación de terminales, es necesario determinar las teclas que corresponden a ENTER, RETURN, CANCEL, HELP, NEXT PAGE, etc.
- Los comandos están impresos en negritas así: **command**.
- Las teclas y los botones están impresos así: KEY.
- Las presentaciones de la pantalla están impresas en caracteres de anchura constante así: `screen display`.
- Las variables están impresas en negritas cursivas 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 las pantallas que aparecen son los de la última versión del sistema telefónico DEFINITY y se refieren a las publicaciones más recientes. Sírvase sustituir en su sistema los comandos correspondientes (si fuera necesario) 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 de la pantalla, aparece una lista con las entradas que son válidas para dicho campo.
- La línea de estado o la 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 requiera oprimir la tecla ENTER para guardar los cambios, se borra la pantalla en la que se estaba trabajando y 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.

En esta publicación pueden aparecer los siguientes símbolos:



Sugerencia:

Sirve para llamar la atención sobre información que puede ser útil.



NOTA:

Sirve para llamar la atención sobre información.



PRECAUCION:

Sirve para indicar la posibilidad de daño al software, 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 abierto 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. No obstante, Lucent indemnizará a su organización por los gastos del fraude telefónico cuando complete el Certificado de ampliación de indemnizaciones del contrato de servicio (Service Agreement Indemnity Enhancement Certification).

Para más información, llame a la Línea directa de seguridad de Lucent Technologies al +1-800-643-2353 ó póngase en contacto con su representante de cuenta de Lucent. Consulte la publicación *BCS Products Security Handbook* que contiene sugerencias sobre el modo de evitar el fraude telefónico.

Marcas comerciales y de servicio

Las siguientes son marcas comerciales registradas de Lucent Technologies:

- AUDIX[®]
- BCMS Vu[®]
- Callmaster[®]
- Centre Vu[®]
- CONVERSANT[®]
- DEFINITY[®]
- Intuity[™]
- Magic On Hold[®]

Acrobat[®] es una marca comercial registrada de Adobe Systems Incorporated.

Publicaciones relacionadas

El *Manual de administración básica del sistema DEFINITY* y el *Manual de diagnóstico básico del sistema DEFINITY* complementan esta publicación. Se sugiere emplearlos con frecuencia.

La publicación *DEFINITY ECS Administrator's Guide* explica detalladamente las funciones e interacciones del sistema. Tenga en cuenta que antes de abril de 1997, esta misma información estaba dividida en dos publicaciones: *DEFINITY Implementation* y *DEFINITY Feature Description*.

También nos remitimos a las publicaciones *DEFINITY Servidor de comunicaciones empresariales — Descripción general*, *DEFINITY Systems Monitoring and Reporting*, *BCS Products Security Handbook* y *Administration for Network Connectivity*.

Bienvenido

Queremos saber su opinión

xv

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.

Escriba a: Lucent Technologies
 Product Documentation Group
 Room 22-2G12
 11900 North Pecos Street
 Denver, CO 80234 USA

Envíe su fax al: +1-303-538-1741

Envíe su e-mail a: document@drmail.lucent.com

Modo de obtener esta publicación en la web

Si tiene acceso a la Internet, puede visualizar y telecargar la última versión del *Manual de administración avanzada del sistema DEFINITY*. Para visualizar esta publicación, se requiere tener una copia de Acrobat Reader.

Para acceder a la última versión:

1. Acceda al web site del Centro de autoservicio del cliente en <http://www.lucent.com/enterprise/selfservice>.
2. Seleccione **Information Resources**.
3. Seleccione **ELMO**.

4. Introduzca su IL (ID del lugar de la instalación) para acceder a la biblioteca.
5. Introduzca **555-233-712SPL** (el número de la publicación) para visualizar la última versión del documento.

Modo de pedir más copias

Llamando a: Lucent Technologies Publications Center
E.E.U.U. Voz: +1-888-582-3688
E.E.U.U. Fax: +1-800-566-9568
Canadá Voz: +1-317-322-6619
Europa, Medio Oriente,
Africa Voz: +1-317-322-6416
Asia, China, Pacífico, Caribe,
América Latina Voz: +1-317-322-6411
Fax (fuera de
los E.E.U.U.) Fax: +1-317-322-6699

Escribiendo a: Lucent Technologies Publications Center
2855 N. Franklin Road, Indianapolis, IN 46219,
E.E.U.U.

Pedido: Documento No. 555-233-712SPL
Comcode 108605981, 2ª edición, junio 1999

Si desea podemos incluirlo en una lista de pedidos permanentes para que reciba automáticamente las versiones actualizadas de esta publicación. Para más información sobre los pedidos permanentes o si desea ser incluido en la lista de los que recibirán las versiones futuras de esta publicación, póngase en contacto con el Centro de publicaciones de Lucent Technologies.

Modo de obtener ayuda

Si necesita asistencia adicional, disponemos de los siguientes servicios. Puede ser necesario adquirir un contrato ampliado para usar algunos de estos servicios. Póngase en contacto con su representante de Lucent para más información.

Línea de asistencia telefónica de DEFINITY (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 Lucent Technologies (para asistencia en lo relacionado con mantenimiento y reparación)	+1-800-242-2121
Lucent Technologies Toll Fraud Intervention	+1-800-643-2353
Lucent Technologies Corporate Security	+1-800-822-9009
Lucent Technologies Centers of Excellence	
— Asia/Pacífico	+65-872-8686
— Europa Occidental/Medio Oriente/Sudáfrica	+44-1252-77-4800
— Europa Central/del Este	+361-645-4334
— América Central/Latina/Caribe	+1-303-804-3778
— Australia	+61-2-9352-9090
— Norteamérica	+1-800-248-1111

Bienvenido

Modo de obtener ayuda

xviii

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 y, por lo tanto, permiten el acceso no restringido a las troncales de marcación de llamadas externas del conmutador principal a los abonados digitales que llaman.
APLT	Consulte DEFINITY ECS Administration for Network Connectivity.

grupo de troncales	descripción
CAMA	Las troncales CAMA (Contabilidad centralizada automática de mensajes) enrutan las llamadas de emergencia a los sistemas 911 ampliados de la comunidad local.
CO	Las troncales CO (oficina central) generalmente conectan su conmutador con la oficina central local, pero también pueden conectar sistemas periféricos, tales como sistemas de localización externos y módulos de datos.
CPE	Las troncales CPE (Equipo local del cliente) conectan sistemas periféricos, tales como voceadores y fuentes de anuncios o música, con el conmutador.
DID	Las troncales DID (Marcación de llamadas internas) conectan las llamadas entrantes directamente a extensiones internas sin pasar por una operadora u otro punto central.
DIOD	Las troncales DIOD (Marcación directa de llamadas internas y externas) conectan las llamadas entrantes y salientes directamente con su conmutador.
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.

grupo de troncales	descripción
ISDN	<p>Las troncales ISDN (Red digital de servicios integrados) permiten enviar información de voz, datos, video y señalización junto con las llamadas.</p> <p>Existen dos tipos de troncales ISDN:</p> <p>ISDN-Interfaz de acceso básico (ISDN-BRI), que conectan teléfonos, computadoras personales y otros dispositivos de escritorio al conmutador.</p> <p>ISDN-Interfaz de acceso primario (ISDN-PRI), que conectan equipos tales como conmutadores a la red y actúa como interfaz entre equipos tales como conmutadores y computadoras.</p>
RLT	<p>Las troncales RLT (Enlace de interrupción — Release Link) utilizan el Servicio de operadora centralizado (CAS) para conectar conmutadores remotos con las operadoras de un sitio central.</p>
Tándem	<p>Las troncales tándem son un tipo de troncales punto a punto utilizadas en grandes redes.</p>
Punto a punto	<p>Las troncales punto a punto conectan un conmutador a una oficina central o dos conmutadores entre sí en una red privada.</p>
WATS	<p>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.</p>

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.



Sugerencia:

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 reconocer al nuevo grupo de troncales.

Para añadir un nuevo grupo de troncales:

1. Digite **add trunk-group next** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla 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.

```
TRUNK GROUP
Group Number: 5          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: 1234
Queue Length: 0          Country: 1              Incoming Destination: ____
Comm Type: voice         Auth Code? n            Digit Absorbtion List: ____
Prefix-1?: y            Trunk Flash? n          Toll Restricted? y

TRUNK PARAMETERS
Trunk Type: loop_start
Outgoing Dial type: tone          Cut Through? n
Trunk Termination: rc            Disconnect Timing(msec): 500

Auto Guard?: n          Call Still Held? n      Sig Bit Inversion: none
Terminal Balanced: n      Trunk Gain: high        RA Trunk Loss: 0db

Disconnect Supervision - In? y    Out? n                  Cyclical Hunt? n
Answer Supervision Timeout: 10    Receive Answer Supervision? n
```

Pantalla Trunk Group (Grupo de troncales)

2. En el campo Group Type, digite el tipo de troncal que desea añadir.

En nuestro ejemplo, digite **co**, que también es el valor por omisión.

Si selecciona un tipo de troncal diferente, por ejemplo, DID, el sistema cambia la pantalla y presenta sólo los campos aplicables al tipo de grupo de troncales que va a añadir.

3. En el campo Group Name, digite un nombre para identificar este grupo de troncales.
En nuestro ejemplo, hemos utilizado **outside calls**.
4. En el campo TAC, digite el código que desea utilizar para acceder a este nuevo grupo de troncales.
En nuestro ejemplo, hemos utilizado **647**.
5. En el campo Direction, indique la dirección del flujo de llamadas.
Para nuestro ejemplo, deje el valor por omisión **two-way**.
6. Si desea dirigir las llamadas a una extensión nocturna, digite el número de extensión en el campo Night Service.
En nuestro ejemplo, dirija las llamadas nocturnas a la extensión **1234**.
7. En el campo Comm Type, indique el tipo de comunicación que utilizará la nueva troncal.
En nuestro ejemplo, digite **voice**.
8. En el campo Trunk Type, digite **loop start**.
Este campo indica al sistema cómo se enviarán o recibirán las llamadas en esta troncal. Su proveedor debe saber qué tipo de troncal puede utilizar para completar este campo.
9. Utilice NEXT PAGE para ir a la página Group Member Assignments (Asignaciones de miembros del grupo).
Los diferentes campos que aparecen en esta pantalla dependen de la configuración de su conmutador.

TRUNK GROUP						
Administered Members (min/max): xxx/yyy						
Total Administered Members: xxx						
GROUP MEMBER ASSIGNMENTS						
Port	Code Sfx	Name	Night	Mode	Type	Ans Delay
1:	1B1501	_____	5211	_____	_____	_____
2:	1B1523	_____	5212	_____	_____	_____
3:	1B1601	_____	5213	_____	_____	_____
4:	1B1623	_____	5214	_____	_____	_____
5:	1B1701	_____	5215	_____	_____	_____
6:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
7:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
8:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
9:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
10:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
11:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
12:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
13:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
14:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
15:	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Pantalla Trunk Group (Grupo de troncales) (página de Asignaciones de miembros del grupo)

10. En el campo Port, digite el número de puerto de la conexión física de cada uno de los miembros que desee añadir al grupo de troncales.
11. En el campo Name, 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.

12. Oprima ENTER para guardar los cambios.

Administración de troncales
Instalación de grupos de troncales adicionales

8

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 sólo tienen que oprimir un botón de la consola o un botón de función de sus teléfonos 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 entrantes de troncal 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 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 RETURN.

Aparece la pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda) para el grupo 3.

```

                                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: _____

Queue Length: 4
Calls Warning Threshold: _____ Port: _____
Time Warning Threshold: _____ Port: _____
```

Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

2. Digite **1234** en el campo Night Service Destination.

El destino puede ser una extensión, una extensión de anuncio grabado, un número del directorio de vectores, una extensión del grupo de búsqueda o **attnd** 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 a un teléfono del grupo de búsqueda, para que los usuarios del grupo 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 entrantes de troncal, las llamadas DID-LDN (marcación de llamadas internas-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).



Sugerencia:

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. [Ver “Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales” en la página 14.](#)

Para configurar el servicio de terminal nocturna:

1. Digite **change listed-directory-numbers** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla Listed Directory Numbers.

LISTED DIRECTORY NUMBERS		
Ext	Name	TN
1: 8100	attendant 8100	
2: _____	_____	_____
3: _____	_____	_____
4: _____	_____	_____
5: _____	_____	_____
6: _____	_____	_____
7: _____	_____	_____
8: _____	_____	_____
9: _____	_____	_____
10: _____	_____	_____

Night Destination: 1234

Pantalla Listed Directory Numbers (Números listados en el directorio)

2. Digite **1234** en el campo Night Destination.

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 RETURN.

Aparece la pantalla Console Parameters (Parámetros de la consola).

5. En el campo DID-LDN Only to LDN Night Extension, 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 terminal nocturna para activar y desactivar el servicio nocturno.

```
CONSOLE PARAMETERS
Attendant Group Name: OPERATOR
COS: 1 COR: 1
Calls in Queue Warning: 5 Attendant Lockout? y
CAS: none
SAC Notification? n 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

TIMING
Time Reminder on Hold (sec): 10 Return Call Timeout (sec): 10
Time in Queue Warning (sec):
INCOMING CALL REMINDERS
No Answer Timeout (sec): 20 Alerting (sec): 40
Secondary Alert on Held Reminder Calls? y

ABBREVIATED DIALING
List1: group 1 List2: List3:

COMMON SHARED EXTENSIONS
Starting Extension: Count:
```

Pantalla Console Parameters (Parámetros de la consola)

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:

1. Digite **change trunk-group 2** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla Trunk Group.

```
TRUNK GROUP
Group 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
Queue Length: 0          Country: 1          Incoming Destination: ____
Comm Type: voice        Auth Code? n          Digit Absorbtion List: ____
Prefix-1?: y            Trunk Flash? n          Toll Restricted? y

TRUNK PARAMETERS
Trunk Type: loop_start
Outgoing Dial type: tone          Cut Through? n
Trunk Termination: rc          Disconnect Timing(msec): 500

Auto Guard?: n          Call Still Held? n          Sig Bit Inversion: none
Terminal Balanced: n          RA Trunk Loss: 0db
Trunk Gain: high

Disconnect Supervision - In? y  Out? n
Answer Supervision Timeout: 10  Receive Answer Supervision? n
```

Pantalla Trunk Group (Grupo de troncales)

2. Digite **1245** en el campo Night Service.

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 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 respuesta de troncal desde cualquier terminal 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.

NOTA:

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

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:

1. Digite **change feature-access-codes** y oprima RETURN.
Aparece la pantalla Feature Access Code (Código de acceso a función).
2. En el campo Trunk Answer Any Station Access Code, digite **71**.
3. 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:

1. Digite **change console-parameters** y oprima RETURN.
Aparece la pantalla Console Parameters.
2. En el campo EXT Alert Port (TAAS), digite **01A0702**.
Utilice la dirección del puerto asignado al dispositivo externo de alerta.
3. Oprima ENTER para guardar los cambios.

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
```

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

TIMING

```
Time Reminder on Hold (sec): 10 Return Call Timeout (sec):10
Time in Queue Warning (sec):
```

INCOMING CALL REMINDERS

```
No Answer Timeout (sec): 20 Alerting (sec): 40
Secondary Alert on Held Reminder Calls? y
```

ABBREVIATED DIALING

```
List1: group 1 List2: List3:
```

COMMON SHARED EXTENSIONS

```
Starting Extension: Count:
```

Pantalla Console Parameters (Parámetros de la consola)

¿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

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 escucha mientras su llamada está en una cola. Con frecuencia se utilizan en combinación con música. Los anuncios se graban en tarjetas especiales (TN750, TN750B ó TN750C) del sistema DEFINITY.

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 a la persona 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
- están próximos entre sí cuando el abonado en retención escucha silencio
- están más alejados cuando se reproduce música o timbres en retención
- se reproducen para las llamadas que esperan en la cola

Magic on Hold es un paquete de música grabada de forma profesional que ofrece Lucent. Póngase en contacto con su representante de Lucent para más información.

Adición de anuncios

Debe informar al conmutador que desea un anuncio antes de poder grabarlo en una tarjeta especial de anuncios. Debe asignar una extensión al anuncio para que el conmutador lo identifique. Esta extensión no puede estar en uso y debe conformarse a su plan de marcación.



Sugerencia:

Utilice **change announcement** para administrar una extensión de anuncio. Para más información, consulte DEFINITY ECS Administrator's Guide.

Puede utilizar las tarjetas de anuncios TN750, TN750B y TN750C para grabar anuncios en su conmutador. Sólo puede tener una TN750 ó TN750B por sistema, pero puede utilizar una TN750B con muchas TN750Cs. Cada TN750C dispone de memoria integrada. Esto significa que no tendrá que guardar la

información de la tarjeta TN750C en una cinta de respaldo o en la memoria del sistema, pero podrá copiar los anuncios en otra tarjeta.

 **PRECAUCION:**

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

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 y utilizaremos la tarjeta de anuncios integrados situada en 01B18.

 **Sugerencia:**

*Utilice **display integrated-annc-boards** para encontrar las direcciones del gabinete, del módulo y de la ranura correspondientes a las tarjetas de anuncios. La pantalla **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 32 KB por segundo) que queda en cada tarjeta.*

Nuestro ejemplo explica cómo añadir un anuncio integrado, pero hay otros tipos de anuncios disponibles. Para más información, consulte *DEFINITY ECS Administrator's Guide*.

Para añadir un anuncio a la extensión 1234:

1. Digite **change announcements** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla **Announcements/Audio Sources** (Anuncios/Fuentes de audio).

2. En el campo Ext, digite **1234**.
3. En el campo Type, digite **integrated**.

ANNOUNCEMENTS/AUDIO SOURCES										
Ext.	Type	COR	TN	Name	Q	QLen	Pro	Rate	Port	
1:	1234_	integrated	1_	1_	unassigned	DID	n	N/A	n	32 01B18
2:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
3:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
4:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
5:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
6:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
7:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
8:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
9:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
10:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			
11:	_____	_____	1_	1_	_____	_____	n			

Pantalla Announcements/Audio Sources (Anuncios/Fuentes de audio)

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 Port, digite **01B18**.
7. Oprima ENTER para guardar los cambios.

Grabación de anuncios

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

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

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

En nuestro ejemplo, utilice el teléfono 8410D 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. Escuchará el tono de marcación.

2. Marque la extensión del anuncio.

En nuestro ejemplo, marcaremos 1234. Escuchará el tono de marcación.

3. Marque 1 para comenzar a grabar.

4. Grabe el mensaje.

5. Cuelgue el teléfono para terminar la grabación.



Sugerencia:

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.

Espera 15 segundos antes de marcar el número de extensión **1234** para escuchar su anuncio.

Si graba un anuncio en una tarjeta que no sea 750C y desea volver a grabarlo, primero debe borrar el mensaje original.

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 de la tarjeta de anuncios.

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. Escuchará el tono de marcación.

2. Marque la extensión del anuncio.

En nuestro ejemplo, marcaremos **1234**. Escuchará 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:

1. Digite **change announcements** y oprima RETURN.
Aparece la pantalla 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

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 la 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. Utilice **add data-module next** para acceder al formulario Announcement Data Module (Módulo de datos de anuncios) y configurarlo. Para más información, consulte *DEFINITY ECS Administrator's Guide*.

Para respaldar los anuncios de las tarjetas TN750 ó TN750B:

1. Digite **save announcements** y oprima RETURN para guardar los cambios.

Este proceso puede tardar hasta 40 minutos. No se puede administrar el sistema mientras esté guardando anuncios.

 **NOTA:**

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

Para más información sobre cómo guardar anuncios, consulte *DEFINITY ECS Administrator's Guide*.

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 grupos de búsqueda?

Un grupo de búsqueda es un grupo de extensiones que reciben llamadas de acuerdo con 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 a las llamadas
- la manera en que se responden las llamadas

Nuestro plan de marcación 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 RETURN.

Aparece la pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda). El campo Group Number se completa automáticamente con el siguiente número disponible de 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, digite el número de teléfono.

Escribiremos **1200**.

```
HUNT GROUP
Group Name: internal helpline_____
Group Number: 5_____ Group Extension: 1200 Group Type:ucd-loa
MM Early Answer? _____ Skill? _ ACD? _
Queue? _____ Vector? _ AAS? _
Security Code:_____ Night Service Destination: _____ COR: _
ISDN Caller Disp: _____ Coverage Path: _____ TN: _____

Measured? _____ Supervisor Extension: _____
Priority on Intraflow? _____ Inflow Threshold (sec): _____
Controlling Adjunct: _____
Multiple Call Handling: _____ Expected Call Handling Time (sec): _____

Queue Length: _____
Calls Warning Threshold: _____ Calls Warning Port: _____
Time Warning Threshold: _____ Time Warning Port: _____

Redirect on No Answer (rings): _____ Redirect to VDN: _____
Forced Entry of Stroke Counts or Call Work Codes? _
```

Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

4. En el campo Group Type, 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 la pantalla Class of Service (Clase de servicio), afectarán a la COS de todos los grupos de búsqueda. El campo COS no aparece en la pantalla Hunt Group.

5. Oprima NEXT PAGE para ir a la página Group Member Assignments (Asignaciones de miembros del grupo).

```

                                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
  Ext      Name
1: 1011
2: 1012
3: 1013
4:
5:
6:
7:
8:
9:
10:
11:
12:
13:
14:
15:
16:
17:
18:
19:
20:
21:
22:
23:
24:
25:
26:

At End of Member List
```

Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

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

Escribiremos **1011, 1012 y 1013**.

Sugerencia:

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 35](#).

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 RETURN, donde *n* es el número del grupo de búsqueda.
2. Cambie los campos que sean necesarios.
3. Oprima ENTER para guardar los cambios.



Sugerencia:

*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.*

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 RETURN, donde *n* es el número del Grupo de búsqueda a cambiar.

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

Aparece la pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda).

```

                                HUNT GROUP
Group Name: internal helpline
Group Number: 5_   Group Extension: 1200   Group Type: ___
MM Early Answer? ___   Skill? _   ACD? ___
Queue? y_   Vector? _   AAS? ___
Security Code: ___   Night Service Destination: ___   COR: ___
ISDN Caller Disp: ___   Coverage Path: ___   TN: ___

                                Measured?   Supervisor Extension: ___
Priority on Intraflow?   Inflow Threshold (sec): ___
Controlling Adjunct: ___
Multiple Call Handling: ___   Expected Call Handling Time (sec): ___

Queue Length: 10
Calls Warning Threshold: 5   Calls Warning Port: ___
Time Warning Threshold: 30_   Time Warning Port: ___
Redirect on No Answer (rings): ___   Redirect to VDN: ___
Forced Entry of Stroke Counts or Call Work Codes? _
```

Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

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

En nuestro ejemplo, digite **10**.

4. En el campo Calls Warning Threshold, 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, 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 las personas 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 la persona que llama escuche un anuncio.

Consulte [“Grabación de anuncios” en la página 23](#) para más información sobre cómo grabar un anuncio.

Vamos a añadir un anuncio a nuestra línea de asistencia interna. Queremos que la persona que llama escuche 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.



Sugerencia:

Utilice **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 RETURN, donde *n* es el número del grupo de búsqueda a cambiar.

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

Aparece la pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda).

2. Presione NEXT PAGE para ir al campo First Announcement Extension.

```

                                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? _
```

Pantalla Hunt group (Grupo de búsqueda)

3. En el campo First Announcement Extension, digite la extensión del anuncio que desea que escuchen las personas que llaman.

En nuestro ejemplo, digite **1234**.

4. En el campo First Announcement Delay (sec), digite el número de segundos que desea que espere la persona que llama antes de escuchar el primer anuncio.

En nuestro ejemplo, digite **20**.



Sugerencia:

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 *DEFINITY ECS Administrator's Guide*.

Métodos de distribución de llamadas

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

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. Este software se puede utilizar para 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, el grupo se denomina “skill”.

La siguiente tabla presenta 5 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)
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
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.



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 BCS Products Security Handbook 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. También encontrará información sobre estos temas en los manuales *DEFINITY ECS Administrator's Guide* y *DEFINITY ECS Call Vectoring/Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

¿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



Sugerencia:

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.



Sugerencia:

*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.*

Para escribir un vector:

1. Digite **change vector 1** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla Call Vector.

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

```
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 _____
```

Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

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

En nuestro ejemplo, digite **main number calls**.



Sugerencia:

*La información del encabezado de la pantalla Call Vector (Vector de llamada) es de sólo lectura. Utilice **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 de la pantalla.



Sugerencia:

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 1” (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.)

```
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 _____
04 _____
05 _____
```

Pantalla Call Vector (Vector de llamada)



Sugerencia:

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 20](#).

Vamos a reproducir el anuncio 4001, que pide a la persona 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.



Sugerencia:

En lugar de crear el ciclo retornando los vectores directamente al paso “announcement”, envíelos al anterior paso “queue-to”. 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):

```
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
```

- 1.
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.

Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

Redireccionamiento 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.

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

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. disconnect after announcement 4002 ("We're sorry, our office is closed...")

8.

Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

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 escuchando música.



PRECAUCION:

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 dejen mensajes

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

Una vez que el vector enruta una llamada al buzón, el abonado escucha 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).

```
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.
```

Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

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.

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 negrillas (pasos 1, 10, 11):

1. goto step 10 if staffed agents split 10 > 0

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

10. messaging split 99 for extension 2001

11. stop

En caso de emergencia, simulacro de incendio o día feriado, el supervisor o agente ingresa en 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 mensajes 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:

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

Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

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:

1. Digite **change vector 20** y oprima RETURN.
Aparece la pantalla Call Vector (Vector de llamada).
2. Oprima EDIT.
3. Digite **i** seguido de un espacio y el número del paso que desea añadir.

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

4. Escriba el nuevo paso vectorial.

Escribiremos **announcement 4005 (Please wait...)**.

5. Oprima ENTER para guardar los cambios.



Sugerencia:

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 RETURN.

Aparece la pantalla Call Vector (Vector de llamada).

2. Oprima EDIT.

3. Digite **d** seguido de un espacio y el número del paso que desea borrar.

En nuestro ejemplo, digite **d 5**.



Sugerencia:

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

4. Oprima ENTER para guardar los cambios.



Sugerencia:

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.

Utilice **display events** para acceder a la pantalla Event Report. 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 RETURN.

Aparece la pantalla Event Report.

```
                                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: ___
```

Pantalla Event Report (Reporte de eventos)

2. Para ver todos los eventos vectoriales actuales, oprima RETURN

O BIEN

Indique los eventos que desea ver utilizando los campos Report Period y Search Option. Consulte *DEFINITY ECS Call Vectoring/Expert Agent Selection (EAS) Guide* para obtener más información.

3. Oprima ENTER para ver el reporte.

Aparece la pantalla Event Report (detalle).

EVENTS REPORT						
Event Type	Event Description	Event Data 1	Event Data 2	First Occur	Last Occur	Event Cnt
20	Call not queued	12/5	B	09/28/13:43	09/28/13:43	21
541	Not a messaging split	Split 89	4C	09/28/13:43	09/28/13:43	136

Pantalla Event Report (Reporte de evento [detalle])

Mire la información del campo Event Data 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. Este es un número de extensión “lógico” no asignado a la locación 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 BCS Products Security Handbook para obtener más información.

Para agregar un VDN:

1. Digite **add VDN 5011** y oprima RETURN.

Escriba la extensión VDN que desea añadir. Aparece la pantalla Vector Directory Number.

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER
      Extension: 5011
              Name: Sales Department
Allow VDN Override? n
              COR: 1
              TN: 1
      Vector Number: 11
              AUDIX Name:
Messaging Server Name:
              Measured: both
```

Pantalla Vector Directory Number (Número del directorio de vectores)

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.



Sugerencia:

El campo VDN override (Ignorar VDN) de la pantalla Vector Directory Number controla el funcionamiento de la pantalla del teléfono. Para más información, consulte DEFINITY ECS Administrator's Guide.

3. Escriba el número del vector.

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).



Sugerencia:

*El sistema BCMS debe estar activado para utilizar "both". Utilice **display system-parameters customer-options** para ver si el sistema BCMS está activado. Para más información, consulte DEFINITY ECS Administrator's Guide.*

5. Oprima ENTER para guardar los cambios.

Para ver los VDNs ya asociados con sus vectores:

1. Digite **list VDN** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla Vector Directory Numbers.

VECTOR DIRECTORY NUMBERS

Name	Ext	VDN		Vec		Orig	Event			
		Ovrd	COR TN	Num	Meas		Annnc	Notif	Skills	
							Adj	1st	2nd	3rd
Tech Support	5000	y	59	1	234	none	301			
Customer Serv.	5001	n	1	1	1	none	302			
New Orders	5002	y	23	1	5	none	303			

Pantalla Vector Directory Numbers (Números del directorio de vectores)

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

Uso de los reportes

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

También contiene información sobre cómo y cuándo utilizar los reportes de monitoreo del sistema y explica cómo interpretar parte de la información presentada 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.

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 RETURN.

Aparece la pantalla Feature-Related System Parameters (Parámetros del sistema relacionados con funciones).

2. En el campo System Printer Extension, digite **eia**.

 **NOTA:**

Si desea conectarse con un módulo de datos en lugar del puerto EIA, digite la extensión del módulo de datos.

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, digite **9600**.

 **NOTA:**

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.

 **Sugerencia:**

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 más información, consulte *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

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 83](#).

Para programar o imprimir un reporte:

1. Digite un comando “list” o “display” seguido del nombre del reporte y de “schedule”, y oprima RETURN.

Por ejemplo:

list measurement attendant group schedule

Aparece la pantalla Report Scheduler.

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
```

Pantalla Report Scheduler (Programador de reportes)

2. En el campo Print Interval, 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.

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 RETURN.

Aparece la pantalla Report Scheduler.

REPORT SCHEDULER					
Job Id	Days(smtwtfs)	Time	User	Status	Type
1	nynynyn	23:00	johnston	waiting	scheduled
	list measurements attendant positions				
4	nnnynyn	23:45	johnston	waiting	scheduled
	list measurements attendant-group				

Pantalla Report Scheduler (Programador de reportes)

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:

1. Digite **list report-scheduler** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla Report Scheduler.

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 RETURN.

Aparece la pantalla Report Scheduler.

4. En el campo Print Time, 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.



Sugerencia:

*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 RETURN.
Aparece la pantalla Report Scheduler (Programador de reportes).
2. Oprima ENTER para eliminar el reporte.



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 CCS (centenas de segundos de llamada). 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:

$$\text{minutos} = \text{número de CCS} / 0,6$$

Para más información, consulte *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

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 RETURN.

Aparece la pantalla Attendant Group Measurements.

Switch Name: Cust_Switch_Name

Date: 4:40 pm MON APR 15, 1998

ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS												
Grp	Meas	Calls					Time			Time	Speed	
Siz	Hour	Ans	Abnd	Qued	H-Abd	Held	Avail	Talk	Held	Abnd	Ans(sec)	
2	1000	1000	0	0	0	0	200	80	0	0	0	YEST PEAK
2	1100	1006	0	0	0	0	212	76	0	0	0	TODAY PEAK
2	1500	1007	0	0	0	0	224	64	0	0	1	LAST HOUR

Pantalla Attendant Group Measurements (Mediciones del grupo de operadoras)

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

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

Para más información sobre cómo calcular la demora de respuesta promedio y qué representan los datos de los campos, consulte *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

Medición del rendimiento individual de las operadoras

El reporte Attendant Positions ofrece mediciones sobre posiciones individuales de operadora en horas pico. Visualiza 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 RETURN.

Aparece la pantalla Attendant Positions Measurements (Mediciones de posiciones de operadora).

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-group today** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla 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.



Sugerencia:

*Si una troncal aparenta tener servicio intermitente, utilice **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 *Manual de diagnóstico básico del sistema DEFINITY* para más información acerca de ACA.

Resumen de la actividad del grupo de troncales

El reporte Trunk Group Summary (resumen del 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 RETURN.

Aparece la pantalla Trunk Group Summary Report (Reporte de resumen del 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 [“Actividad horaria del grupo de troncales” en la página 66.](#)

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 [“Troncales fuera de servicio” en la página 67.](#) 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 *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

Actividad horaria del grupo de troncales

Los reportes Trunk Group Hourly (reportes horarios del grupo de troncales) se utilizan junto con el reporte Trunk Group Summary (resumen del 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 horario que le ayudará a localizar el problema.

Al ejecutar este reporte, primero se especifica el grupo de troncales que desea monitorear en la pantalla Trunk Group Measurements (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 RETURN.

Aparece la pantalla Trunk Group Measurement Selection (Selección de mediciones del grupo de troncales).

2. Desplácese a un campo de medición 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. Digite **list measurements trunk-group hourly 12** y oprima RETURN.

El reporte Trunk Group Hourly visualiza los datos de la hora anterior.

Troncales fuera de servicio

El reporte Trunk Outage Measurements (mediciones de troncales averiadas) 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 Outage Measurements del día de ayer:

1. Digite **list measurements outage-trunk yesterday** y oprima RETURN.

Si no hay averías, el formulario aparece en blanco.

El reporte Trunk Outage Measurements 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 llamada que esperan ser atendidas. Este reporte presenta los datos de 60 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 visulalizar el reporte Trunk Group Status:

1. Digite **monitor traffic trunk-groups 5** y oprima RETURN.

El reporte Trunk Group Status presenta los grupos 5 a 64.

Este reporte sólo muestra 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 poco usadas) lista los cinco miembros de cada grupo de troncales que han transportado el menor número de llamadas. El muestra los datos de las troncales poco usadas de la última hora, el día actual y el día anterior. Vamos a visualizar el reporte del día de hoy.

Para visualizar el reporte Trunks Lightly Used Measurements del día de hoy:

1. Digite **list measurements lightly-used-trunk today** y oprima RETURN.

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 *Manual de diagnóstico básico del sistema DEFINITY* para más información.

Medición del rendimiento del centro de llamadas

Los reportes de conmutador estándar del sistema DEFINITY ECS 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 DEFINITY ECS 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)

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 llamadas se responden?	¿Con qué rapidez?	¿Rentabilidad?
Hunt Group Measurements (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 *DEFINITY ECS System Monitoring and Reporting*.

¿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 conmutador que posea:

vs	csi	s	si	si+m	r
1	1	3	3	5	7

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 la 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 today-peak print** y oprima RETURN.

Visualización de los reportes de rendimiento del grupo de búsqueda

El reporte Hunt Group Performance indica el promedio de velocidad de respuesta horario 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 RETURN.

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 RETURN.

El reporte Hunt Group Status presenta los grupos 2 a 33.

2. Oprima CANCEL para volver a la indicación.

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

Para más información sobre cómo interpretar estos reportes, consulte *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

Uso de los reportes de seguridad

La Notificación de violación de seguridad permite saber si alguien está intentando penetrar el sistema. Consulte el *Manual de administración básica del sistema DEFINITY* para obtener información sobre cómo configurar la Notificación de violación de seguridad.

Uso de los reportes

Uso de los reportes de seguridad

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 DEFINITY ECS, 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 RETURN.

Aparece la pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda). En nuestro ejemplo, el siguiente grupo de búsqueda disponible es el número 2.

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, digite **y**.
4. En el campo Queue Length, digite **2**.
5. En el campo Vector, digite **y**.
6. Complete el resto de la pantalla 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 las personas 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:

```
                                CALL VECTOR
Number: 1      Name:sales hunt group_____ 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
```



Sugerencia:

*Los vectores son una función opcional. Para verificar si su compañía tiene vectorización, utilice **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.

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 exteriores 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 escucha? ¿Se reproduce en el momento apropiado? Si hay una fuente de música, ¿se reproduce en el momento adecuado? ¿Las lámparas auxiliares de aviso 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 [“Uso de los reportes” en la página 55](#), 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 equipo de cuenta de Lucent 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 Lucent. Utilice la pantalla 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 Lucent puede ser menor que los máximos que indica el conmutador.

Por ejemplo, para averiguar cuantos grupos de búsqueda soporta su sistema DEFINITY ECS:

1. Digite **display capacity** y oprima RETURN.

Aparece la pantalla System Capacity (Capacidad del sistema).

2. Vaya a la página que muestra la capacidad para Grupos de búsqueda, Splits o Skills.

Esta pantalla muestra los límites del sistema para grupos de búsqueda y la utilización actual de esta capacidad.

Descripción de la distribución automática de llamadas

La Distribución automática de llamadas (ACD) es una función de DEFINITY 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

Primero, 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 Lucent) requieren ACD. Estos sistemas de administración permiten medir más aspectos del funcionamiento del centro y con más detalle que con los reportes DEFINITY estándar. Para ver una comparación de estos sistemas, consulte [“Selección de un sistema de administración de llamadas” en la página 83](#).

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 sencillo lenguaje de programación 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 38](#).

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 en diferentes lenguas.

La función EAS le permite clasificar a los agentes en función de sus skills, y luego clasificarlos por capacidad o experiencia dentro de cada skill. El sistema DEFINITY ECS utiliza estas clasificaciones para hacer corresponder cada llamada con el mejor agente disponible. Para más información sobre la

vectorización de llamadas y la función EAS, consulte los manuales *DEFINITY ECS Administrator's Guide* y *DEFINITY ECS Call Vectoring/Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

Selección de un sistema de administración de llamadas

Lucent 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 Lucent 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 un PC con Windows 95 ó Windows NT. BCMS Vu toma los datos de BCMS y los almacena en un 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 terminal 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 monitorear los splits simultáneamente?	más de 3	utilice CentreVu CMS, VuStats o BCMS Vu
	3 ó menos	utilice los reportes estándar del conmutador o BCMS
¿Cuánto tiempo necesita almacenar los datos de los reportes?	más de 7 días	utilice CentreVu CMS o BCMS Vu
	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 individuales, 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

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

El manual *DEFINITY ECS Administrator's Guide* contiene más detalles sobre BCMS, BCMS Vu, VuStats y CentreVu CMS. Para obtener información más completa, consulte:

- *DEFINITY ECS Basic Call Management System Operations*
- *BCMS Vu Software User Guide*
- *CentreVu Call Management System Administration*

Descripción de los centros de llamadas

Descripción de la distribución automática de llamadas

Glosario

A

administrador del sistema (system administrator)

La persona responsable ante el cliente en cuanto a la administración del sistema.

alarma mayor (major alarm)

Una indicación de falla de un componente que exige atención inmediata.

alarma menor (minor alarm)

Una indicación de falla de un componente que podría afectar el servicio ofrecido a los usuarios.

Aseguramiento de circuito automático (ACA, Automatic Circuit Assurance)

Una función que rastrea las llamadas de duración anormal para facilitar la resolución de problemas.

B

botón de función (feature button)

Un botón situado en un teléfono o una consola de operadora que se usa para acceder a una función específica.

C

centenas de segundos de llamada (CCS, centum call seconds)

Una unidad que se emplea para medir el tráfico de llamadas. Un CCS equivale a 100 segundos. El tráfico de llamadas de una instalación, por ejemplo de un grupo de búsqueda o de un teléfono, se analiza cada 100 segundos. Si la instalación está ocupada, el sistema asume que ha estado ocupada durante todo el intervalo analizado. Una hora tiene 3.600 segundos, por consiguiente una instalación que esté ocupada durante toda una hora será medida como ocupada durante 36 CCS.

circuito (circuit)

Un canal o vía de transmisión entre dos o más puntos.

Clase de restricción (COR, Class of Restriction)

Una función que se usa para definir las restricciones de origen y de terminación de las llamadas.

Clase de servicio (COS, Class of Service)

Una función que se usa para determinar si los usuarios pueden activar determinadas funciones.

código de acceso (access code)

Un código de marcación que se usa para activar o cancelar una función o para acceder a una troncal saliente.

Código de acceso a función (FAC, feature access code)

Un código que marcan los usuarios para acceder a una función del sistema.

código de barrera (barrier code)

Un código de seguridad que se usa con el Acceso remoto para evitar el ingreso no autorizado al sistema.

consola de la operadora (attendant console)

La terminal de trabajo que usa una operadora. Desde la consola, la operadora puede realizar llamadas, responder las llamadas entrantes, transferir las llamadas a otras extensiones o troncales, retener las llamadas y retirar las llamadas de la retención. Las operadoras también pueden administrar y monitorear algunas actividades del sistema desde la consola.

criterios de redireccionamiento (redirection criteria)

La información administrada a la ruta de cobertura de cada teléfono, y que determina cuándo una llamada entrante debe redireccionarse a cobertura.

D

Distribución automática de llamadas (ACD, Automatic Call Distribution)

Una función que facilita a los usuarios mayor flexibilidad para enrutar llamadas a los agentes de los grupos de búsqueda. Con ACD también se pueden usar sistemas externos de medición como BCMS y CentreVu[®] CMS.

Distribución uniforme de llamadas (UCD, Uniform Call Distribution)

Un método que se usa para distribuir entre los agentes las llamadas de los grupos de búsqueda, mediante la comparación de las cargas de trabajo de los agentes. DEFINITY ECS puede enviar cada nueva llamada al agente más inactivo (el agente disponible que ha estado inactivo durante más tiempo desde que se recibió la última llamada al grupo de búsqueda) o al agente menos ocupado (quien ha estado atendiendo llamadas del grupo de búsqueda durante menos tiempo en el turno actual). Comparar con la función Llamada directa a departamento (DDC).

E

Enrutamiento alternativo automático (AAR, Automatic Alternate Routing)

Una función que dirige las llamadas a rutas alternas cuando las instalaciones no están disponibles.

extensión (extension)

Un número por el que se enrutan las llamadas a través de un sistema de comunicación.

extensión primaria (primary extension)

La extensión principal asociada físicamente con el teléfono o la terminal de datos.

G

Grabación de detalles de llamadas (CDR, Call Detail Recording)

Una función que graba los datos de la llamada.

grupo de búsqueda (hunt group)

Un grupo de extensiones que pueden recibir las llamadas dirigidas a un número de teléfono único. Cuando una llamada ingresa al número del grupo, el conmutador busca una extensión que esté libre en el grupo y conecta la llamada a dicha extensión.

grupo de captura (pickup group)

Un grupo de individuos autorizados para responder cualquier llamada dirigida a un número de extensión dentro del grupo.

grupo de respuesta de cobertura (coverage answer group)

Un grupo de teléfonos que timbran simultáneamente cuando se redirecciona una llamada a dicho grupo.

grupo de troncales (trunk group)

Canales de telecomunicación asignados en grupo para ciertas funciones que pueden alternarse entre dos sistemas de comunicación o dos COs.

impresora del sistema (system printer)

Una impresora opcional que puede usarse para imprimir reportes programados a través del programador de reportes.

instalación (facility)

Un medio de transmisión de telecomunicaciones y los equipos asociados a él.

Intercambio de información de audio (AUDIX, Audio Information Exchange)

Un sistema de correo de voz totalmente integrado. Se puede usar con diversos sistemas de comunicación para proporcionar los datos históricos de la llamada, por ejemplo la identificación del suscriptor y el motivo del redireccionamiento.

línea de llamada (call appearance)

En el teléfono o la consola de la operadora, un botón identificado con una extensión y que se usa para hacer llamadas salientes, recibir llamadas entrantes o retener llamadas. Las luces que están junto al botón indican el estado de la línea de llamada.

línea de llamada en puente (bridged appearance)

Una línea de llamada en un teléfono que corresponde con la línea de llamada en otro teléfono durante el tiempo que dure la llamada.

LL

Llamada directa a departamento (DDC, Direct Department Calling)

Un método que se usa para distribuir a los agentes las llamadas de los grupos de búsqueda. El conmutador busca en orden entre todas las extensiones del grupo de búsqueda, comenzando por la primera extensión. Tan pronto el conmutador encuentra una extensión disponible, conecta la llamada. Comparar con Distribución uniforme de llamadas (UCD).

llamada externa (external call)

Una conexión entre un usuario de un sistema de comunicación y otro abonado en la red pública o en otro sistema de comunicación de una red privada.

llamada interna (internal call)

Una conexión entre dos usuarios en el mismo sistema telefónico.

M

Marcación abreviada (Abbreviated Dialing)

Una función que permite a los abonados hacer llamadas marcando uno o dos dígitos solamente.

módulo (carrier)

Un estante cerrado que contiene ranuras verticales en las que se encuentran las tarjetas de circuitos.

módulo de datos (data module)

Un dispositivo de interfaz digital entre el conmutador y el equipo informático.

módulo de puertos (port carrier)

Un módulo dentro de un gabinete que contiene tarjetas de puertos, unidades de alimentación y circuitos de servicio. También se denomina gabinete de puertos.

O

oficina central (CO, central office)

El sitio donde se encuentra el equipo de conmutación telefónico que proporciona servicio telefónico local y acceso a instalaciones de tarifa para llamadas a larga distancia.

operadora (attendant)

Una persona situada en una consola que proporciona servicio personalizado a personas que llaman y a usuarios de servicios de voz, mediante operaciones de conmutación y señalización.

P

partición ARS (ARS partitioning)

Una función que permite enrutar llamadas de diferente manera para distintos grupos de usuarios.

Plan de marcación uniforme (UDP, Uniform Dial Plan)

Una función que permite la asignación de números individuales de 4 ó 5 dígitos a cada uno de los puntos de un sistema compuesto por varios conmutadores.

principal

Un teléfono cuya extensión primaria está conectada en puente con uno o varios teléfonos.

puente (puentado) (bridge [bridging])

La línea de llamada de una extensión telefónica en uno o varios teléfonos diferentes.

punto de cobertura (coverage point)

Una extensión designada como teléfono alternativo en una ruta de cobertura.

R

red pública (public network)

La red a la que pueden acceder libremente todos los usuarios del servicio para hacer llamadas locales y de larga distancia.

reporte del sistema (system report)

Un reporte que proporciona información histórica del tráfico para todas las splits medidas internamente.

ruta de cobertura (coverage path)

El orden en que se redireccionan las llamadas a teléfonos alternativos.

S

Selección automática de ruta (ARS, Automatic Route Selection)

Una función que permite al sistema elegir automáticamente la ruta más económica para llamadas de tarifa.

Selección de agente experto (EAS, Expert Agent Selection)

Una función que permite enrutar las llamadas entrantes a grupos especializados de agentes que se encuentran en grupos de mayor tamaño.

skill

Un atributo que se asigna a un agente en un sistema que utiliza la función Selección de agente experto (EAS). El skill del agente sirve para indicar la especialidad en la que el agente es idóneo.

split

Un grupo de búsqueda ACD.

T

teléfono analógico (analog phone)

Un teléfono que recibe señales de voz acústicas y envía señales eléctricas analógicas a través de la línea telefónica.

teléfono multilínea (multiappearance phone)

Un teléfono equipado con varios botones de línea de llamada que permiten al usuario manejar al mismo tiempo varias llamadas a la misma extensión.

troncal (trunk)

Un canal de telecomunicación dedicado entre dos sistemas telefónicos o dos COs.

V

Vector

Un conjunto de instrucciones que se usan para el manejo de llamadas en el sistema DEFINITY ECS y que pueden ordenar al conmutador que ponga llamadas en cola, que reproduzca anuncios o música, que enrute llamadas a mensajes de voz y muchas otras funciones.

Vectorización de llamada (Call Vectoring)

Una función que permite a los usuarios manejar las llamadas de manera flexible y personalizada mediante una serie de instrucciones escritas en un lenguaje de programación sencilla.

Índice

A

- Acceso, [1](#)
- ACD, mejorar, [82](#)
- añadir
 - anuncios, [20](#)
 - anuncios de grupo de búsqueda, [33](#)
 - grupos de búsqueda, [28](#)
 - grupos de troncales, [4](#)
 - números del directorio de vectores, [50](#)
- anuncios
 - añadir, [20](#)
 - definición, [19](#)
 - eliminar, [24](#)
 - grabar, [23](#)
 - grupo de búsqueda, [33](#)
 - lista de opciones, [46](#)
 - respaldar, [25](#)
 - tipos, [19](#)
 - vector, [41](#)
- APLT, troncales, [1](#)
- asignación de agentes de grupo de búsqueda, [30](#)
- ayuda
 - botones, [xii](#)
 - números a llamar, [xvii](#)

B

- BCMS Vu, [83](#)
- borrar un paso, vectores, [48](#)
- botones, ayuda, [xii](#)

C

- CAMA, troncales, [2](#)
- capacidad del sistema, centro de atención de llamadas, [81](#)
- centenas de segundos de llamada, [61](#)
- centro de atención de llamadas
 - capacidad del sistema, [81](#)
 - crear, [77](#)
 - definición, [75](#)
 - distribución automática de llamadas (ACD), [81](#)
 - flujo de llamadas, [77](#)
 - medición del rendimiento, [80](#)
 - medición del rendimiento de los agentes, [81](#)
 - planificar, [76](#)
 - probar, [79](#)
 - sistemas de administración, [83](#)
- CO, troncales, [2](#)
- cola, configuración, [31](#)
- comandos
 - add hunt-group next, [28](#)
 - add trunk-group, [5](#)
 - add VDN, [51](#)
 - change announcements, [21](#), [25](#)
 - change console-parameters, [13](#), [17](#)
 - change hunt-group, [10](#), [32](#), [34](#)
 - change listed-directory-numbers, [12](#)
 - change meas-selection trunk-group, [66](#)
 - change system-parameters features, [56](#)
 - change trunk-group, [15](#)
 - change vector, [39](#), [47](#), [48](#)
 - display announcements, [33](#)
 - display capacity, [81](#)
 - display events, [49](#)
 - display integrated-annnc-boards, [21](#)
 - display system-parameters customer-options, [39](#)
 - list measurements attendant group, [62](#)
 - list measurements attendant positions, [63](#)
 - list measurements lightly-used-trunk, [68](#)
 - list measurements outage-trunk yesterday, [67](#)

list measurements trunk-group hourly, [67](#)
list measurements trunk-group summary, [65](#)
list member hunt group, [31](#)
list performance attendant-group today, [64](#)
list report-scheduler, [59](#), [60](#)
list testcalls summary, [64](#)
list usage digit string, [39](#)
list usage vector, [39](#)
list VDN, [52](#)
list vector, [39](#)
monitor traffic trunk-group, [68](#)
remove report-scheduler, [60](#)
save announcements, [26](#)
configuración de una cola, [31](#)
configurar, parámetros de la impresora, [55](#)
contrato de servicio ampliado, [xvii](#)
CPE, troncales, [2](#)
crear, centro de atención de llamadas, [77](#)

D

DID, troncales, [2](#)
DIOD, troncales, [2](#)
distribución automática de llamadas (ACD), [35](#), [81](#)
distribución de llamadas, [35](#)
DMI-BOS, troncales, [2](#)

E

eliminar
anuncios, [24](#)
reportes programados, [60](#)
envío de llamadas a la cola, [40](#)
escritura de vectores, [38](#)

F

fraude de tarifa, [xiii](#)
FX, troncales, [2](#)

G

grabación de anuncios, [23](#)
grupo de troncales
 añadir, [4](#)
 reporte de estado, [68](#)
 reporte de menos usadas, [68](#)
 reporte de resumen, [65](#)
 reportes, [64](#)
 servicio nocturno, [14](#)
grupos de búsqueda
 añadir, [28](#)
 anuncios, [33](#)
 asignación de agentes, [30](#)
 definición, [27](#)
 servicio nocturno, [10](#)
grupos de operadoras
 rendimiento, [64](#)

H

hora del día, vector, [42](#)

I

imprimir reportes, [57](#)
insertar un paso, vectores, [47](#)
ISDN-BRI, troncales, [3](#)
ISDN-PRI, troncales, [3](#)

L

- línea de estado, [xii](#)
- línea de mensajes, [xii](#)
- lista de opciones, vectores, [46](#)
- listado de reportes programados, [59](#)

M

- mediciones
 - grupos de operadoras, reportes, [62](#)
 - puntos de operadora, reportes, [63](#)
 - rendimiento de los agentes, centro de atención de llamadas, [81](#)
 - troncales averiadas, reportes, [67](#)
- mensaje, vector, [44](#)

N

- números del directorio de vectores (VDN), [50](#)

P

- pantallas, [xii](#)
 - Announcements/Audio Sources (Anuncios/Fuentes de audio), [22](#)
 - Attendant Group Measurements (Mediciones del grupo de operadoras), [62](#)
 - Call Vector (Vector de llamada), [41](#), [42](#), [43](#), [44](#)
 - Console Parameters (Parámetros de la consola), [17](#)
 - Event Report (Reporte de eventos), [49](#), [50](#)
 - Hunt Group (Grupo de búsqueda), [11](#), [30](#), [32](#), [34](#)
 - Listed Directory Numbers (Números listados en el directorio), [13](#)
 - Report Scheduler (Programador de reportes), [58](#), [59](#)
 - Trunk Group (Grupo de troncales), [5](#), [15](#)
 - Vector Directory Numbers (Números del directorio de vectores), [53](#)
- parámetros de la impresora, configurar, [55](#)

planificar, centro de atención de llamadas, [76](#)
probar, centro de atención de llamadas, [79](#)
programar reportes, [57](#)
publicaciones
 en línea, [xv](#)
 modo de pedir más copias, [xvi](#)
punto a punto, troncales, [3](#)

R

redirigir llamadas, vectores, [44](#)
rendimiento de los grupos de operadoras, [64](#)
reportes
 Attendant Group Measurements (mediciones de los grupos de operadoras), [62](#)
 Attendant Group Performance (rendimiento de los grupos de operadoras), [64](#)
 Attendant Positions (medición de los puntos de operadora), [63](#)
 Attendant Speed of Answer (velocidad de respuesta de las operadoras), [64](#)
 imprimir, [57](#)
 listado de reportes programados, [59](#)
 operadoras, descripción general, [61](#)
 programados, eliminar, [60](#)
 programar, [57](#)
 Trunk Group Status (estado del grupo de troncales), [68](#)
 Trunk Group Summary (resumen del grupo de troncales), [65](#)
 Trunk Outage Measurements (mediciones de troncales averiadas), [67](#)
 Trunks Lightly Used Measurements (mediciones de troncales poco usadas), [68](#)
respaldar anuncios, [25](#)
RLT, troncales, [3](#)

S

seguridad, preocupación, [xiii](#)
selección de agente experto (EAS), [35](#)
servicio de terminal nocturna, [12](#)

servicio nocturno

grupo de búsqueda, [10](#)

grupo de troncales, [14](#)

interacciones, [18](#)

terminal nocturna, [12](#)

tipos, [9](#)

Sistema básico de administración de llamadas (BCMS), [83](#)

sistema de administración de centros de atención de llamadas, [82](#), [83](#)

seleccionar, [84](#)

Sistema de administración de llamadas CentreVu, [83](#)

T

tándem, troncales, [3](#)

teléfonos, [xi](#)

terminales de voz, *ver* teléfonos

troncales

APLT, [1](#)

averiadas, reporte, [67](#)

CAMA, [2](#)

CO, [2](#)

CPE, [2](#)

DID, [2](#)

DIOD, [2](#)

DMI-BOS, [2](#)

FX, [2](#)

ISDN-BRI, [3](#)

ISDN-PRI, [3](#)

punto a punto, [3](#)

RLT, [3](#)

tándem, [3](#)

WATS, [3](#)

V

vectores

- anuncios, [41](#)
- borrado de un paso, [48](#)
- definición, [38](#)
- enrutamiento por hora del día, [42](#)
- envío de llamadas a la cola, [40](#)
- escribir, [38](#)
- inserción de un paso, [47](#)
- lista de opciones, [46](#)
- mensaje, [44](#)
- números del directorio, [50](#)
- redirigir llamadas, [44](#)

VuStats, [83](#)

W

WATS, troncales, [3](#)

Queremos saber su opinión.

Nos interesa su opinión, díganos lo que piensa sobre este manual.

Manual de administración avanzada del sistema DEFINITY 555-233-712SPL, 2ª edición, Junio 1999, comcode 108605981

1. Sírvase señalar las formas como podría mejorarse este manual:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Mejorar la descripción general/introducción | <input type="checkbox"/> Incluir más ejemplos |
| <input type="checkbox"/> Mejorar la tabla de contenido | <input type="checkbox"/> Detallar más la información |
| <input type="checkbox"/> Mejorar la organización | <input type="checkbox"/> Hacerlo más conciso |
| <input type="checkbox"/> Incluir más figuras | <input type="checkbox"/> Incluir más procedimientos/enseñanza asistida paso a paso |

Sírvase detallar lo que opina _____

2. ¿Qué es lo que más le ha gustado de este manual? _____

3. Escriba sus comentarios en el espacio dispuesto a continuación. _____

Si nos autoriza a contactarle para discutir sus comentarios, complete la siguiente información:

Nombre: _____ Teléfono: (_____) _____

Empresa/Organización: _____ Fecha: _____

Dirección: _____

Una vez rellenado este formulario, envíelo por fax al número **+1-303-538-1741** (Estados Unidos). Agradecemos de antemano su colaboración.

Catálogos útiles para usuarios de BCS

Dedique unos minutos a visitar nuestro Web site de publicaciones y nuestro Web site de educación y formación, donde encontrará los últimos catálogos en línea para clientes. En los catálogos en línea encontrará descripciones de las ofertas actuales de documentación BCS y de productos de educación y formación.

Catálogo de publicaciones BCS

<http://www.lucent.com/enterprise/documentation>

Examine aquí la información acerca de los más recientes productos sobre documentación, incluidos manuales en CD-ROM e impresos.

Utilice el Catálogo de publicaciones BCS para pedir la documentación que necesite directamente desde esta página. ¡Incluso podrá transferir copias electrónicas de algunos manuales!

Catálogo del cliente, la educación y la formación

<http://www.lucent.com/enterprise/training>

Examine aquí una versión en línea del Catálogo del cliente, la educación y la formación, con títulos y descripciones de los cursos. Incluye una lista completa de productos, incluidas soluciones para la formación presencial, mediante CD-ROM y mediante video.

Busque en la página del cliente, la educación y la formación:

- mapas detallados de curriculums
- información acerca de programas de certificación
- sitio y contactos de los centros de formación en E.U.A.

QUEREMOS SABER SU OPINION

Envíe su e-mail a: document@drmail.lucent.com

Envíe su fax al: +1-303-538-1741

Escriba a: Lucent Technologies Product Documentation

Rm 22-2G12, 11900 N. Pecos St, Denver, CO 80234, E.E.U.U.

® **Systema DEFINITY**

**Manual de
administración
avanzada**

¿Por qué?

¿Por qué un nuevo libro de instrucciones?

Ustedes nos han hecho saber que desean disponer de instrucciones más detalladas para las tareas cotidianas de administración del sistema DEFINITY, y ésta es nuestra respuesta. Este libro contiene información acerca de troncales, servicio nocturno, anuncios, grupos de búsqueda, vectores, reportes y centros de atención de llamadas.