



Referencia rápida para la administración avanzada de Avaya Communication Manager

03-300364ES-CALA
Edición 3
Febrero 2007
Versión 4.0

© 2007, Avaya Inc.

Todos los derechos reservados.

Aviso

Si bien 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, Avaya Inc. no puede asumir responsabilidad alguna por errores.

Las futuras versiones podrían incorporar cambios y correcciones realizadas a la información contenida en este documento.

Para ver la página de información legal completa, consulte el documento completo, Avaya Legal Page for Software Documentation, documento número 03-600758.

Para localizar este documento en nuestro sitio Web, vaya a la página <http://www.avaya.com/support> y busque el número de documento en el cuadro de búsqueda.

Descargo de responsabilidad sobre documentación

Avaya Inc. no se hace responsable de ninguna modificación, agregado o eliminación en la versión original publicada de esta documentación, a menos que dicha modificación, agregado o eliminación hayan sido realizados por Avaya. El cliente y/o el usuario final aceptan indemnizar y liberar de responsabilidad por daños a Avaya, los agentes, obreros y empleados de Avaya en todos los reclamos, juicios, demandas y sentencias que pudieran surgir a causa de, o en relación con, posteriores modificaciones, agregados o eliminaciones en esta documentación, en la medida que hayan sido realizados por el cliente o usuario final.

Descargo de responsabilidad sobre vínculos

Avaya Inc. no se hace responsable del contenido o la fiabilidad de los vínculos a los sitios Web a los que se hace referencia en otras secciones de esta documentación, y Avaya no necesariamente avala los productos, los servicios o la información descrita y ofrecida en los mismos. No podemos garantizar que estos vínculos funcionen en todo momento y no controlamos la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Garantía

Avaya Inc. proporciona una garantía limitada sobre este producto. Consulte su contrato de venta para conocer los términos de la garantía limitada. Asimismo, la formulación de la garantía estándar de Avaya, como también la información relativa al soporte para este producto durante el plazo de garantía, se encuentran disponibles en el siguiente sitio Web: <http://www.avaya.com/support>.

Copyright

Salvo indicación expresa en contrario, el producto está protegido por los derechos de autor y por otras leyes relativas a derechos de propiedad intelectual. La reproducción, transferencia o uso no autorizados pueden ser un delito tanto penal como civil según la ley de aplicación.

Soporte de Avaya

Avaya proporciona un número de teléfono que usted puede usar para notificar problemas o para formular preguntas acerca de su producto. El número de teléfono de apoyo es 1-800-242-2121 en los Estados Unidos. Para obtener números de teléfono de apoyo adicionales, vaya al sitio Web de Avaya: <http://www.avaya.com/support>.

Contenido

1: Administración de troncales	7
Descripción de las troncales	7
Adición de grupos de troncales	10
Antes de comenzar	11
2: Configuración del servicio nocturno	15
Configuración del servicio nocturno para grupos de búsqueda	16
Configuración del servicio de terminal nocturna	17
Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales	19
Configuración de la respuesta de troncal desde cualquier terminal	21
Antes de comenzar	21
¿Cómo interactúan los tipos de servicio nocturno?	23
3: Administración de anuncios	25
¿Qué es un anuncio?	25
Adición de anuncios.	27
Anuncio de voz a través de LAN (VAL).	27
VAL Manager.	29
Grabación de anuncios	30
Borrado de anuncios	33
Respaldo de los anuncios.	34
4: Administración de grupos de búsqueda	37
¿Qué son los grupos de búsqueda?	37
Configuración de grupos de búsqueda	38

Contenido

Configuración de una cola	41
Adición de anuncios de grupo de búsqueda	43
Métodos de distribución de llamadas	45
5: Administración de vectores y VDNs	47
¿Qué son los vectores?	48
Escritura de vectores	48
Antes de comenzar	49
Envío de una llamada a la cola	51
Reproducción de un anuncio	51
Enrutamiento en función de la hora del día	53
Permitir que los abonados que llaman dejen mensajes	54
Redireccionamiento de llamadas durante una emergencia o feriado.	54
Opciones adicionales para los abonados	56
Inserción de un paso	57
Borrado de un paso	57
Diagnóstico de un problema vectorial	58
Números del directorio de vectores	60
Meet-me Conference	62
Comprobación de las opciones del cliente	63
Configuración de un VDN de Meet-me Conference	64
Creación de un vector de Meet-me Conference	66
Opciones para los pasos vectoriales.	69
Inhabilitación de Meet-me Conference.	70
Meet-me Conferencing expandida	70
Comprobación de las opciones del cliente	71
Configuración del número máximo de participantes	72

Configuración de un VDN de Meet-me Conferencing expandida	74
Configuración de idioma	76
6: Uso de los reportes	77
Uso del programador de reportes	77
Configuración de los parámetros de la impresora	78
Programación e impresión de reportes	80
Listado de reportes programados	82
Modificación de reportes programados	82
Eliminación de reportes programados	83
Análisis de los datos del reporte	84
Uso de los reportes de operadoras	84
Medición del tráfico del grupo de operadoras	85
Medición del rendimiento individual de las operadoras	86
Medición del rendimiento del grupo de operadoras	86
Reportes del grupo de troncales	87
Resumen de la actividad del grupo de troncales	87
Actividad horaria del grupo de troncales	88
Troncales fuera de servicio	89
Estado actual del grupo de troncales	90
Troncales menos usadas	91
Medición del rendimiento del centro de llamadas	91
¿Qué debo medir?	92
¿Cuántas personas pueden utilizar los reportes del sistema?	94
Visualización de los reportes del grupo de búsqueda	94

Contenido

Visualización de los reportes de mediciones del grupo de búsqueda	94
Visualización de los reportes de rendimiento del grupo de búsqueda	95
Visualización de los reportes de estado del grupo de búsqueda.	95
Uso de los reportes de seguridad	96
7: Descripción de los centros de llamadas	97
¿Qué es un centro de llamadas?	97
Planificación de un centro de llamadas	98
Configuración del flujo de llamadas	98
Pruebas del sistema.	101
Monitoreo del centro de llamadas	101
Visualización de la capacidad del sistema.	102
Descripción de la distribución automática de llamadas	103
Mejora de un sistema ACD	103
Dónde obtener más información	104
Índice	105

1: Administración de troncales

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

Descripción de las troncales

Las troncales transportan señales telefónicas de un lugar a otro. Por ejemplo, un tipo de troncal transporta las señales telefónicas desde su sistema 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 sistemas satelitales al sistema principal en las Redes electrónicas tándem (ETN). Las troncales de acceso no transportan marcas de clase transportables (TCM) y, por lo tanto, permiten el acceso no restringido a las troncales de marcación de llamadas externas del sistema principal a los abonados satelitales que llaman.
APLT	Las troncales APLT (Terminación avanzada de línea privada) se usan en redes privadas. Las troncales APLT permiten ANI entre la banda.

Administración de troncales

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 (911 es el número de emergencia de los Estados Unidos).
CO	Las troncales CO (Oficina central) generalmente conectan su sistema con la oficina central local, pero también pueden conectar sistemas adjuntos, tales como sistemas de localización externos y módulos de datos.
CPE	Las troncales CPE (Equipo local del cliente) conectan sistemas adjuntos, tales como voceadores y fuentes de anuncios o música, con el sistema.
DID	Las troncales DID (Marcación interna directa) conectan las llamadas entrantes directamente a extensiones internas sin pasar por una operadora u otro punto central.
DIOD	Las troncales DIOD (Marcación interna externa directa) conectan las llamadas entrantes y salientes directamente con su sistema.
DMI-BOS	Las troncales DMI-BOS (Señalización orientada al bit de la Interfaz multiplexada digital) conectan un sistema a una computadora central o a otro sistema.
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 de las redes digitales de servicios integrados (ISDN) permiten enviar voz, datos, video e información de señalización con las llamadas.</p> <p>Existen dos tipos de troncales ISDN:</p> <p>Las troncales de redes digitales de servicios integrados (ISDN) de interfaz de acceso básico (ISDN-BRI), que conectan teléfonos, computadoras personales y otros dispositivos de escritorio al sistema.</p> <p>Las troncales de redes digitales de servicios integrados (ISDN) de interfaz de acceso primario (ISDN-PRI), que conectan equipos tales como sistemas a la red y actúan como interfaz entre equipos tales como sistemas y computadoras.</p>
RLT	<p>Las troncales RLT (Troncales de enlace de interrupción) utilizan el Servicio de operadora centralizado (CAS) para conectar sistemas 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 sistema a una oficina central o dos sistemas 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>

Adición de grupos de troncales

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 el sistema 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.

Nota:

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

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

Antes de comenzar

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

Para añadir un nuevo grupo de troncales:

1. Digite `add trunk-group next`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Trunk Group** ([Figura 1: Pantalla Trunk Group \(Grupo de troncales\)](#) en la página 11).

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

Figura 1: Pantalla Trunk Group (Grupo de troncales)

```

TRUNK GROUP
Group Number: 5                Group Type: co                CDR Reports: y
Group Name: outside calls      COR: 85 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
Trunk Termination: rc          Disconnect Timing(msec): 500
Auto Guard?: n                 Call Still Held? n          Sig Bit Inversion: none
Analog Loss Group:             Digital Loss Group:
Trunk Gain: high
Disconnect Supervision - In? y Out? n
Answer Supervision Timeout: 10 Receive Answer Supervision? n

```

Administración de troncales

2. En el campo **Group Type** (Tipo de grupo), digite el tipo de troncal que desea añadir. En el ejemplo, digite **co**, que es también la opción predeterminada.

Si selecciona un tipo de troncal diferente, tal como DID, el sistema cambia la pantalla para mostrar sólo los campos aplicables al tipo de grupo de troncales que se va a añadir.

3. Digite un nombre para identificar este grupo de troncales en el campo **Group Name** (Nombre del grupo).

En nuestro ejemplo, digite **outside calls**.

4. En el campo **COR**, asigne una clase de restricción (COR) que sea apropiada para los permisos de llamada administrados en el sistema. Este campo controla qué usuarios pueden realizar y recibir llamadas por este grupo de troncales.

En nuestro ejemplo, digite **85**.

5. En el campo **TAC**, digite el código que desea usar para acceder al nuevo grupo de troncales.

En nuestro ejemplo, digite **647**.

6. En el campo **Direction** (Dirección), indique la dirección del flujo de llamadas.

Para nuestro ejemplo, deje el valor predeterminado **two-way** (bidireccional).

7. Si desea dirigir las llamadas a una extensión nocturna, digite el número de la extensión en el campo **Night Service**.

En nuestro ejemplo, dirija las llamadas nocturnas a la extensión **1234**.

8. En el campo **Comm Type**, digite el tipo de comunicación que desea usar en la nueva troncal.

En nuestro ejemplo, digite **voice** (voz).

- En el campo **Trunk Type** (Tipo de troncal), digite **loop start** (inicio de ciclo).

Este campo indica al sistema la forma en que se enviarán o recibirán las llamadas correspondientes a esta troncal.

El proveedor debería poder informarle del tipo de troncal que puede usar para completar este campo.

- Haga clic en **Next** hasta que localice la sección **Group Member Assignments** ([Figura 2: Pantalla Trunk Group \(Grupo de troncales\)](#) en la página 13).

En esta pantalla aparecen diferentes campos según la configuración del sistema.

Figura 2: Pantalla Trunk Group (Grupo de troncales)

TRUNK GROUP							
Administered Members (min/max): xxx/yyyy							
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:							

- En el campo **Port** (Puerto), digite el número de puerto de la conexión física de cada uno de los miembros que desee añadir al grupo de troncales.

Administración de troncales

12. En el campo **Name** (Nombre), digite la identificación del circuito o el número de teléfono de cada miembro.

Esta información es muy útil para realizar el seguimiento del sistema o para solucionar problemas, pero es necesario actualizar los campos siempre que cambie la información.

13. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

2: Configuración del servicio nocturno

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

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

Existen cinco tipos de servicio nocturno:

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

Configuración del servicio nocturno para grupos de búsqueda

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

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

Para administrar el servicio nocturno de grupo de búsqueda 3:

1. Digite `change hunt-group 3`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Hunt Group** para el grupo de búsqueda 3 ([Figura 3: Pantalla Hunt Group \(Grupo de búsqueda\)](#) en la página 16).

Figura 3: Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```
Group Number: 3                                HUNT GROUP                                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:
```

Configuración del servicio de terminal nocturna

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

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

3. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

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

servicio
nocturno

Configuración del servicio de terminal nocturna

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

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

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

Todos los grupos de troncales que se enrutan a través de la operadora se dirigen a este servicio nocturno a menos que asigne un servicio nocturno de grupo de troncales al grupo de troncales individual. Vea [Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales](#) en la página 19.

Configuración del servicio nocturno

Para configurar el servicio de terminal nocturna:

1. Digite `change listed-directory-numbers`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Listed Directory Numbers** ([Figura 4: Pantalla Listed Directory Numbers \(Números listados en el directorio\)](#) en la página 18).

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

Ext	Name	TN
1: 8100	attendant 8100	
2:		
3:		
4:		
5:		
6:		
7:		
8:		
9:		
10:		
		Night Destination: 1234

2. Digite **1234** en el campo **Night Destination** (Destino nocturno).

El destino puede ser una extensión, una extensión de anuncio grabado, un número del directorio de vectores o una extensión del grupo de búsqueda.

3. Oprima **Enter** para guardar los cambios.
4. Digite `change console-parameters`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Console Parameters** ([Figura 5: Pantalla Console Parameters \(Parámetros de consola\)](#) en la página 19).

Figura 5: Pantalla Console Parameters (Parámetros de consola)

```
CONSOLE PARAMETERS
Attendant Group Name: OPERATOR
COS: 1
Calls in Queue Warning: 5
CAS: none
IAS (Branch)? n
IAS Att. Access Code:
Backup Alerting? n
COR: 1
Attendant Lockout? y
Night Service Act. Ext.:1234
IAS Tie Trunk Group No.:
Alternate FRL Station:
DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
```

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

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

Configuración del servicio nocturno de grupo de troncales

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

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

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

Configuración del servicio nocturno

Para configurar el servicio nocturno de grupo de troncales:

1. Digite **change trunk-group** 2. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Trunk Group** ([Figura 6: Pantalla Trunk Group \(Grupo de troncales\)](#) en la página 20).

Figura 6: Pantalla Trunk Group (Grupo de troncales)

```
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
Analog Loss Group:           Digital Loss Group:
Trunk Gain: high
Disconnect Supervision - In? y  Out? n
Answer Supervision Timeout: 10   Receive Answer Supervision? n
```

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

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

3. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Configuración de la respuesta de troncal desde cualquier terminal

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

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

Nota:

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

Antes de comenzar

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

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

Para definir el código de acceso a la función TAAS:

1. Digite **change feature-access-codes**. Oprima **Enter**.
El sistema presenta la pantalla **Feature Access Code (FAC)**.
2. Haga clic en **Next** hasta que visualice el campo **Trunk Answer Any Station Access Code** (Código de respuesta de troncal desde cualquier terminal) ([Figura 7: Pantalla Feature Access Code \(FAC\) \(Código de acceso a función\)](#) en la página 22).

Configuración del servicio nocturno

Figura 7: Pantalla Feature Access Code (FAC) (Código de acceso a función)

FEATURE ACCESS CODE (FAC)	
Per Call CPN Unblocking Code Access Code:	#27
Priority Calling Access Code:	#29
Program Access Code:	#30
Refresh Terminal Parameters Access Code:	#31
Remote Send All Calls Activation:	#91
Self Station Display Activation:	Deactivation: #92
Send All Calls Activation:	#32
Station Firmware Download Access Code:	Deactivation: *32
Station Lock Activation:	Deactivation: _____
Station Security Code Change Access Code:	#34
Station User Admin of FBI Assign:	Remove: _____
Station User Button Ring Control Access Code:	_____
Terminal Dial-Up Test Access Code:	#35
Terminal Translation Initialization Merge Code:	#36
Transfer to Voice Mail Access Code:	#37
Trunk Answer Any Station Access Code:	71
User Control Restrict Activation:	#39
Voice Coverage Message Retrieval Access Code:	#40
Voice Principal Message Retrieval Access Code:	#41

3. En el campo **Trunk Answer Any Station Access Code** (Código de respuesta de troncal desde cualquier terminal), digite **71**.

4. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

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

Para configurar una alerta externa:

1. Digite **change console-parameters**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Console Parameters** ([Figura 8: Pantalla Console Parameters \(Parámetros de consola\)](#) en la página 23).

¿Cómo interactúan los tipos de servicio nocturno?

Figura 8: Pantalla Console Parameters (Parámetros de consola)

```
CONSOLE PARAMETERS

Attendant Group Name: Operator
COS: 0
Calls in Queue Warning: 5
EXT Alert Port (TAAS): 01A0702
CAS: none

COR: 0
Attendant Lockout? y

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

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

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

3. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

¿Cómo interactúan los tipos de servicio nocturno?

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

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

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

Configuración del servicio nocturno

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

3: Administración de anuncios

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

¿Qué es un anuncio?

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

Los tres tipos de anuncios son:

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

Los anuncios son más eficaces cuando:

- son cortos, correctos y directos
- se reproducen para las llamadas que esperan en la cola

Administración de anuncios

- están próximos entre sí cuando el abonado en retención sólo oye silencio
- están más separados entre sí cuando el abonado en retención oye música o un timbre

Música en retención se puede conectar o grabar de manera externa. Por ejemplo, la música en retención puede ser una fuente de música que se conecta de manera externa y se escucha continuamente como una estación de radio. Avaya ofrece un paquete de música grabada de manera profesional. Póngase en contacto con su representante de Avaya para más información. Las fuentes de música pueden agruparse bajo la función Música de fuente local para mejorar la calidad del audio.

Los anuncios pueden ser integrados o externos. Los anuncios integrados residen en una tarjeta del módulo del sistema o incorporados en un G250, G350 o G700 Media Gateway. Los anuncios integrados pueden agruparse bajo la función Anuncios de fuente local para mejorar la calidad del audio. Los anuncios externos se almacenan y reproducen desde equipos adjuntos.

Para obtener más información sobre anuncios externos, vea las publicaciones *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Guide to ACD Call Centers e Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager*.

Nota:

Puesto que la información es ligeramente diferente para las distintas configuraciones del sistema, ciertas partes de este capítulo se dividen en dos grupos: **MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways y G250, G350 o G700 Media Gateways.**

Vea también *Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager* y *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*.

Adición de anuncios

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

Nota:

Use el comando `add/change/display/remove announcements` para administrar las extensiones de los anuncios. Para más información, consulte *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*.

Anuncio de voz a través de LAN (VAL)

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

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

G250, G350 o G700 Media Gateways: Puede grabar anuncios a través de la función Anuncio de voz a través de LAN (VAL), denominada en adelante "VAL virtual" o "V VAL".

Administración de anuncios

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

Asignaremos el anuncio a la extensión 1234.

MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways: En este ejemplo, se usa la tarjeta de anuncios integrada ubicada en 01B18.

Nota:

Utilice el comando `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 la velocidad administrada) que quedan en cada tarjeta.

G250, G350 o G700 Media Gateways: Para VVAL, se usa 012V9 como ejemplo.

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

Para añadir un anuncio a la extensión 1234:

1. Digite `add announcement 1234`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Announcements/audio Sources** ([Figura 9: Pantalla Announcements/Audio Sources \(Anuncios/Fuentes de audio\)](#) en la página 29).

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

add announcement 1234	Page 1 of 1
ANNOUNCEMENTS/AUDIO SOURCES	
Extension: 1234_____	COR: 1
Ann Name: collect_some_digits	TN: 1
Ann Type: integrated	Queue? y
Group/Port:	Queue Length:
Protected? n	Rate: 64

2. En el campo **Extension**, digite **1234**.
3. En el campo **COR**, digite un código de Clase de restricción válido.
4. En el campo **Ann Name**, digite el nombre de este anuncio.
5. En el campo **TN**, digite un número de inquilino válido.
6. En el campo **Ann Type**, digite **integrated**.
7. Puede aceptar los valores predeterminados en los campos restantes.
8. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

VAL Manager

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

Administración de anuncios

VAL Manager ofrece las siguientes funciones básicas:

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

Comuníquese con su representante de Avaya para adquirir VAL Manager.

Grabación de anuncios

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

G250, G350 o G700 Media Gateways: La función de anuncios está incorporada a los gateway de medios de la sucursal, de modo que no se requiere ningún módulo de medios especial.

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

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

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

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

Para grabar el anuncio:

1. Marque el código de acceso a anuncios.

En nuestro ejemplo, marcaremos ***56**.

- Si oye el tono de marcación, vaya al paso 2.
- Si oye una señal de ocupado rápida, cuelgue y vuelva a marcar el FAC y la extensión cada 45 segundos hasta que oiga el tono de marcación.

2. Marque la extensión del anuncio.

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

3. Marque **1** para comenzar a grabar.

- Si oye un tono de aviso corto o un tono de marcación entrecortado, comience a hablar. Si la memoria de la tarjeta se llena durante la grabación, el sistema desconecta su conexión y no retiene el anuncio.
- Si oye tono de intercepción, cuelgue y registre su anuncio en otra extensión que esté asignada a una tarjeta diferente.

4. Finalice la grabación.

- Si usa un teléfono digital, oprima **#**. Oirá el tono de marcación que le permite continuar su sesión (por ejemplo, marque **2** para oír el anuncio que se acaba de grabar).
- Si usa un teléfono analógico, cuelgue. Si su teléfono analógico no está conectado a través de la zona de línea DS1, el sistema graba un "clic" eléctrico al final de la grabación. Debe volver a marcar el código de acceso a la función de anuncios para continuar la sesión.

Nota:

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

Administración de anuncios

5. Para escuchar el anuncio que grabó:
 - Si usa un teléfono digital, no cuelgue. Marque **2**. La grabación se reproduce por el auricular.
6. Si no está satisfecho con el anuncio:
 - Marque **1** para volver a grabar el anuncio.
 - Marque **3** para borrar el anuncio y terminar la sesión de grabación.
7. Si desea escuchar el anuncio después de colgar, marque la extensión desde cualquier teléfono o consola. En nuestro ejemplo, digite **1234**. El anuncio se reproduce por el auricular.

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

Grabaciones profesionales o en computadora

Si usa la tarjeta de anuncios VAL TN2501AP o tiene un G350 o un G700 Media Gateway con VVAL, puede grabar anuncios en una computadora en lugar de un teléfono del sistema. También puede grabar anuncios en un sitio externo y transferirlos a la tarjeta utilizando VAL Manager o el Protocolo de transferencia de archivos (FTP). Para ser compatibles con la tarjeta TN2501AP (la tarjeta es aplicable sólo a MCC1, SCC1, CMC1, G600 o G650 Media Gateways) y *Communication Manager*, las grabaciones de anuncios deben tener los siguientes parámetros:

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

Grabación de anuncios nuevos en una computadora

Para grabar un anuncio en una computadora:

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

Borrado de anuncios

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

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

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

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

Administración de anuncios

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

1. Digite **change announcements**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Announcements/audio Sources** ([Figura 9: Pantalla Announcements/Audio Sources \(Anuncios/Fuentes de audio\)](#) en la página 29).

2. Borre la información de los campos **Ext** y **Type**.
3. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Respaldo de los anuncios

Nota:

Para realizar copias de respaldo de los anuncios, es necesario usar FTP o VAL Manager. Consulte la publicación *Administrator Guide for Avaya Communication Manager* o al representante de Avaya para obtener más información sobre estas herramientas.

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

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



PRECAUCIÓN:

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

Para respaldar los anuncios de las tarjetas TN750 o TN750B:

1. Digite **save announcements**. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Nota:

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

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

Administración de anuncios

4: Administración de grupos de búsqueda

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

¿Qué son los grupos de búsqueda?

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

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

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

Configuración de grupos de búsqueda

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

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

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

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

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

1. Digite `add hunt-group next`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Hunt Group** ([Figura 10: Pantalla Hunt Group \(Grupo de búsqueda\)](#) en la página 39). El campo **Group Number** (Número de grupo) se completa automáticamente con el siguiente número disponible de grupo de búsqueda.

Figura 10: Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```
HUNT GROUP

Group Number: 5                      ACD? n
Group Name: internal helpline        Queue? n
Group Extension: 1200                 Vector? n
Group Type: ucd-loa                   Coverage Path:
      TN: 1                            Night Service Destination:
      COR: 1                            MM Early Answer? n
Security Code: ___
ISDN Caller Display: _____
```

2. En el campo **Group Name**, digite el nombre del grupo.
En nuestro ejemplo, digite **internal helpline**.
3. En el campo **Group Extension** (Extensión del grupo), digite el número de teléfono.
Escribiremos **1200**.
4. En el campo **Group Type** (Tipo de grupo), digite el código del método de distribución de llamadas elegido.
Escribiremos **ucd-loa** para que la llamada pase al agente que tenga el menor porcentaje de trabajo desde su ingreso.

Nota:

La COS predeterminadas de todos los grupos de búsqueda es 1. Por lo tanto, cualquier cambio a la COS 1 que realice en la pantalla **Class Of Service** afectará a la COS de todos los grupos de búsqueda. El campo COS no aparece en la pantalla **Hunt Group**.

5. Haga clic en **Next** hasta que localice la sección **Group Member Assignments** ([Figura 11: Pantalla Hunt Group \(Grupo de búsqueda\)](#) en la página 40).

Figura 11: Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```
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
```

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

Escribiremos **1011**, **1012**, y **1013**.

Nota:

Para un grupo del tipo **ddc** (también conocido como “selección prioritaria”), la llamada se envía a la extensión listada en el primer campo **Ext**. El sistema utiliza esta pantalla para determinar la secuencia de búsqueda.

Para más información, consulte [Métodos de distribución de llamadas](#) en la página 45.

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.

Configuración de grupos de búsqueda

Para realizar cambios en un grupo de búsqueda:

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

Nota:

Digite `list member hunt group` para ver una lista de los miembros de un grupo de búsqueda ingresados por número de grupo. Para “splits” y “skills”, aparecen en la lista el código de ingreso, el nombre y diferentes campos para las funciones EAS y Advocate. Vea [Métodos de distribución de llamadas](#) en la página 45 para obtener una definición de “splits” y “skills.”

Configuración de una cola

Es posible indicar al sistema 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 sistema 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 sistema 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.

Administración de grupos de búsqueda

Para configurar la cola de la línea de asistencia:

1. Digite **change hunt-group n**, donde **n** es el número del grupo de búsqueda que desea cambiar. Oprima **Enter**.

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

El sistema presenta la pantalla **Hunt Group** ([Figura 12: Pantalla Hunt Group \(Grupo de búsqueda\)](#) en la página 42).

Figura 12: Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```

                                HUNT GROUP

Group Number: 5                      ACD? n
Group Name: internal helpline        Queue? y
Group Extension: 1200                Vector? n
Group Type: ucd-loa                  Coverage Path:
      TN: 1                          Night Service Destination:
      COR: 1                          MM Early Answer? n
Security Code: ___
ISDN Caller Display: _____

Queue Length: 10
Calls Warning Threshold: 5           Calls Warning Port:
Time Warning Threshold: 30          Time Warning Port:
```

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

En nuestro ejemplo, digite **10**.

4. En el campo **Calls Warning Threshold** (Umbral de aviso de cola), digite el número máximo de llamadas que puede haber en la cola antes de que el sistema haga destellar los botones de estado de la cola.

En nuestro ejemplo, digite **5**.

5. En el campo **Time Warning Threshold** (Umbral de aviso de tiempo), digite el número máximo de segundos que desea que una llamada espere en la cola antes de que el sistema haga destellar los botones de estado de la cola.

En nuestro ejemplo, digite **30**.

6. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Adición de anuncios de grupo de búsqueda

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

Consulte [Grabación de anuncios](#) en la página 30 para más información sobre cómo grabar un anuncio.

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

Nota:

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

Para añadir un anuncio a nuestra línea de asistencia interna:

1. Digite `change hunt-group n`, donde *n* es el número del grupo de búsqueda a cambiar. Oprima **Enter**.

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

El sistema presenta la pantalla **Hunt Group**.

2. Haga clic en **Next** hasta que localice el campo **First Announcement Extension** ([Figura 13: Pantalla Hunt Group \(Grupo de búsqueda\)](#) en la página 44).

Figura 13: Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```
HUNT GROUP

Message Center: _____
AUDIX Extension: _____
Message Center AUDIX Name: _____
Primary? _____
Calling Party Number to INTUITY AUDIX? _____
LWC Reception: _____
AUDIX Name: _____
Messaging Server Name: _____

First Announcement Extension: 1234 Delay (sec): 20
Second Announcement Extension: _____ Delay (sec):
_____
Recurring? _
```

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

En nuestro ejemplo, digite **1234**.

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

En nuestro ejemplo, digite **20**.

Nota:

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

5. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Puede utilizar el mismo anuncio para más de un grupo de búsqueda. Para mayor información sobre anuncios y grupos de búsqueda, consulte la publicación *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*.

Métodos de distribución de llamadas

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

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

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

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

Método	El sistema busca...	Requiere...
Llamada directa a departamento (DDC)	el primer agente administrado en el grupo de búsqueda. Si el primer agente está ocupado, pasa al segundo y así sucesivamente. Este método de “selección prioritaria” envía un gran volumen de llamadas a los primeros agentes.	no requiere software adicional (no se puede utilizar este método si la función EAS está activada)
Circular (circ)	el siguiente agente disponible de una cadena.	no requiere software adicional

Administración de grupos de búsqueda

Método	El sistema busca...	Requiere...
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 Business 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 Business Advocate

5: Administración de vectores y VDNs

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

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



AVISO DE SEGURIDAD:

El fraude vectorial es uno de los tipos más habituales de fraude telefónico, debido a que los vectores enrutan las llamadas según la clase de restricción (COR) asignada al VDN. Para más información, consulte la publicación *Avaya Product Security Handbook* o contáctese con el representante de Avaya.

Esta sección hace referencia a anuncios, grupos de búsqueda, colas, splits y skills; estos temas se tratan con más detalle en otras secciones de esta publicación. Puede encontrar información sobre estos temas en las publicaciones *Administrator Guide for Avaya Communication Manager* y *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and 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

Nota:

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

Nota:

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

Antes de comenzar

- En la pantalla **Optional Features** verifique que el campo **Basic Call Vectoring** esté configurado en **y**. Si el campo no está en **y**, contáctese con el representante de Avaya. Para ver la pantalla **Optional Features**, digite `system-parameters customer-options`.

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

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

Para G350 y G700 Media Gateways:

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

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

Para escribir un vector:

1. Digite `change vector 1`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Call Vector** ([Figura 14: Pantalla Call Vector \(Vector de llamada\)](#) en la página 50).

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

Figura 14: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR

Number: 1          Name: main number calls
Multimedia? n          Lock? n
  Basic? y EAS? n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
  Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n          CINFO? n          BSR? n
01
02
03
04
05
```

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

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

Nota:

La información del encabezamiento de la pantalla **Call Vector** es sólo para visualización. Utilice el comando **display system-parameters customer-options** para ver las funciones que están activadas en el sistema.

3. Digite los pasos vectoriales en la columna numerada, situada en el lado izquierdo de la pantalla.

Nota:

Al escribir los pasos vectoriales, el sistema completa automáticamente parte de la información. Por ejemplo, si digita “**q**” en el campo de un paso vectorial, el sistema 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 sistema 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 ingresen 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). Tenga en cuenta que hemos comenzado nuestro ejemplo en el paso 2, porque el paso 1 se utiliza más adelante en este capítulo.

Figura 15: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

```

                                CALL VECTOR

Number: 1                      Name: main number calls
Multimedia? n                  Lock? n
  Basic? y EAS? n   G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
  Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n      CINFO? n          BSR? n
01
02 queue-to main split 47 pri 1
03
04
05
    
```

Nota:

Recuerde que el sistema 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. Vea [Adición de anuncios](#) en la página 27 para más información al respecto.

Administración de vectores y VDNs

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

Nota:

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

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

Figura 16: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR
Number: 1          Name: main number calls
Multimedia? n          Lock? n
  Basic? y EAS? n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
  Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n  CINFO? n          BSR? n
01
02 queue-to main split 47 pri 1
03 announcement 4001 ('`All agents are busy, please wait...`')
04 wait-time 60 secs hearing music
05 goto step 2 if unconditionally
```

Enrutamiento en función de la hora del día

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

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

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

Figura 17: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

```
1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
2. queue-to main split 47 pri 1
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6. stop
7. disconnect after announcement 4002 ("We're sorry, our
   office is closed...")
8.
```

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

PRECAUCIÓN:

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

Permitir que los abonados que llaman dejen mensajes

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

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

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

Figura 18: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

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

Redireccionamiento de llamadas durante una emergencia o feriado

Existe un medio rápido para que un supervisor o agente redirija las llamadas durante una emergencia o feriado. Utilice un buzón especial en el que pueda cambiar los anuncios fácilmente.

Este vector también sirve para asegurarse de que todos los agentes han salido del sistema antes de dejar sus teléfonos.

Nota:

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

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 tengan estos teléfonos puedan ingresar simplemente oprimiendo un botón.

Para redirigir rápidamente las llamadas:

1. Cree un buzón especial con un anuncio apropiado como “En estos momentos no podemos atender su llamada” o “Hoy es día feriado; le rogamos que vuelva a llamar mañana”.

En nuestro ejemplo, hemos grabado el saludo del buzón de la extensión 2001.

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

Figura 19: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

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

Administración de vectores y VDNs

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

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

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

Opciones adicionales para los abonados

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

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

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

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

Figura 20: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

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

Inserción de un paso

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

Para insertar un paso nuevo en el vector 20:

1. Digite **change vector 20**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Call Vector**.

2. Oprima **Edit** (Editar).

3. Digite **i** seguido de un espacio y el número del paso que desea añadir.

El sistema inserta el paso vectorial que desea añadir *arriba* del paso vectorial que especifique. Para insertar un paso entre paso 3 y 4, digite **i 4**.

4. Escriba el nuevo paso vectorial.

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

5. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Nota:

Al insertar un paso nuevo en un vector, el sistema renumera automáticamente los demás pasos y todas sus referencias.

El sistema 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**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Call Vector**.

2. Oprima **Edit** (Editar).

Administración de vectores y VDNs

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

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

Nota:

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

4. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Nota:

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

Diagnóstico de un problema vectorial

Si hay un problema con un vector, el sistema 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.

Ingrese a la pantalla **Event Report** para verificar por qué falló el vector.

Para ver el reporte de eventos:

1. Digite **display events**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Event Report** ([Figura 21: Pantalla Event Report \(Reporte de eventos\)](#) en la página 59).

Figura 21: Pantalla Event Report (Reporte de eventos)

```

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

- Para ver todos los eventos vectoriales actuales, oprima **Enter** o

Indique los eventos que desea ver utilizando los campos **Report Period** (Período del reporte) y **Search Option** (Opción de búsqueda). Para obtener información, vea la publicación *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

- Oprima **Enter** para ver el reporte.

El sistema presenta la pantalla **Event Report** (detalle) ([Figura 22: Pantalla Event Report \(Reporte de eventos \[detalle\]\)](#) en la página 59).

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

EVENT 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

vectores/
VDNs

Administración de vectores y VDNs

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

- El vector 12, paso 5
- El split 89

Números del directorio de vectores

Un número del directorio de vectores (VDN) es una extensión que dirige una llamada entrante a un vector específico. Este número es un número de extensión “lógico” que no está asignado a un lugar físico o a 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. Este vector 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. Para más información, consulte la publicación *Avaya Product Security Handbook* o contáctese con el representante de Avaya.

Para agregar un VDN:

1. Digite **add VDN 5011**. Oprima **Enter**.

Digite la extensión VDN que desee agregar al comando.

El sistema presenta la pantalla **Vector Directory Number** ([Figura 23: Pantalla Vector Directory Number \(Número del directorio de vectores\)](#) en la página 61).

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

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER

      Extension: 5011
              Name: Sales Department
      Vector Number: 11

Allow VDN Override? n
                  COR: 1
                  TN: 1
      Measured: both
```

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

En nuestro ejemplo, escriba **Sales Department**.

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

Nota:

El campo **Allow VDN Override?** (¿Permite anular VDN?) de la pantalla **Vector Directory Number** controla la operación de la pantalla.

3. Escriba el número de vector en el campo **Vector Number**.

En nuestro ejemplo, digite **11**.

4. En el campo **Measured**, indique cómo desea medir las llamadas a este VDN.

En nuestro ejemplo, digite **both**.

Nota:

En nuestro ejemplo, **both** corresponde al Sistema de administración de llamadas (CMS) Avaya y al Sistema básico de administración de llamadas (BCMS) Avaya. Se debe activar el BCMS en la pantalla **Optional Features** ([Figura 25: Pantalla Optional Features \(Funciones opcionales\)](#) en la página 63) para utilizar **both**. Para más información, consulte *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*.

Administración de vectores y VDNs

5. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Para ver los VDN ya asociados con sus vectores:

1. Digite `list vdn`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Vector Directory Numbers** ([Figura 24: Pantalla Vector Directory Numbers \(Número del directorio de vectores\)](#) en la página 62).

Figura 24: Pantalla Vector Directory Numbers (Número del directorio de vectores)

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

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

Meet-me Conference

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

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

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

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

Comprobación de las opciones del cliente

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

1. Digite `display system-parameters customer-options`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Optional Features** ([Figura 25: Pantalla Optional Features \(Funciones opcionales\)](#) en la página 63).

Figura 25: Pantalla Optional Features (Funciones opcionales)

OPTIONAL FEATURES		
		Used
G3 Version: <u>V11</u>	Maximum Ports: <u>2800</u>	<u>856</u>
Location: <u>1</u>	Maximum XMOBILE Stations: <u>700</u>	<u>0</u>
Platform: <u>2</u>		
IP PORT CAPACITIES		
	Maximum Administered IP Trunks: <u>200</u>	<u>84</u>
	Maximum Concurrently Registered IP Stations: <u>480</u>	<u>6</u>
	Maximum Administered Remote Office Trunks: <u>0</u>	<u>0</u>
Maximum Concurrently Registered Remote Office Stations: <u>0</u>		<u>0</u>
	Maximum Concurrently Registered IP eCons: <u>2</u>	<u>0</u>
	Maximum Administered IP SoftPhones: <u>1000</u>	<u>20</u>
Maximum Number of DS1 Boards with Echo Cancellation: <u>5</u>		<u>0</u>
	Maximum TN2501 VAL Boards: <u>3</u>	<u>1</u>

(NOTE: You must logoff & login to effect the permission changes.)

vectores/
VDNs

Administración de vectores y VDNs

2. En la primera pantalla, asegúrese de que el campo **G3 Version** esté configurado como **V11** o posterior (ésta es la versión de Communication Manager que usted ejecuta). En la tercera página (no mostrada), asegúrese de que el campo **Enhanced Conferencing** (Conferencia mejorada) esté configurado como **y**.

Si cualquiera de estas configuraciones no está establecida según lo indicado, contáctese con el representante de Avaya.

Configuración de un VDN de Meet-me Conference

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

1. Digite `add vdn 36090`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Vector Directory Number** ([Figura 26: Pantalla Vector Directory Number \(Número del directorio de vectores\)](#) en la página 64). El número de extensión que ha digitado en el comando, extensión 36090, aparece en el campo **Extension**.

Asignemos el vector 90 a este VDN.

Figura 26: Pantalla Vector Directory Number (Número del directorio de vectores)

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER

      Extension: 36090
      Name: Meet-me Conference VDN
      Vector Number: 90

Meet-me Conferencing? y

      COR: 1
      TN: 1
```

Nota:

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

La segunda pantalla **Vector Directory Number** ([Figura 27: Pantalla Vector Directory Number \(Número del directorio de vectores\)](#)) en la página 65) le permite asignar un código de acceso de seis dígitos para la función Meet-me Conference (Conferencia encuéntrame). La segunda pantalla también le permite indicar el número de extensión de la persona responsable de controlar el código de acceso.

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



AVISO DE SEGURIDAD:

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

Figura 27: Pantalla Vector Directory Number (Número del directorio de vectores)

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER

MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

Conference Access Code: 937821
Conference Controller: 80214
Conference Type: 6-party
Route-to Number: 850280
```

vectores/
VDNs

Administración de vectores y VDNs

2. En el campo **Conference Type**, asegúrese de que el tipo de conferencia es **6-party**.
3. En el campo **Route-to Number**, ingrese el Código de acceso a función (FAC) ARS o AAR seguido de los dígitos de enrutamiento. O puede ingresar la extensión UDP única.
4. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Creación de un vector de Meet-me Conference

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

Nota:

Antes de configurar un vector que haga referencia a los anuncios, debe configurar los anuncios en el sistema. Vea [Administración de anuncios](#) en la página 25 para más información al respecto.

1. Digite `change vector 90`. Oprima **Enter**.

Aparece la pantalla **Change Vector** correspondiente al VDN 90. Escribamos un vector de llamada para esta Meet-me Conference. Vea las siguientes pantallas ([Figura 28: Pantalla Call Vector \(Vector de llamada\)](#) en la página 67 y [Figura 29: Pantalla Call Vector \(Vector de llamada\)](#) en la página 67) como ayuda para poder configurar una Meet-me Conference.

Figura 28: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

```

change vector 90                                     Page 1 of 3 SPE A
                                                    CALL VECTOR

Number: 90                Name: Enh Conf Vec
    Attendant Vectoring? n Meet-me Conf? y        Lock? y
    Basic? y EAS? n      G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
Prompting? y LAI? n     G3V4 Adv Routs? n CINFO? n BSR? n Holidays? n

01 collect      6 digits after announcement 12340
02 goto         step 6 if digits = meet-me-access
03 collect      6 digits after announcement 12341
04 goto         step 6 if digits = meet-me-access
05 disconnect   after announcement 12342
06 goto         step 11 if meet-me-idle
07 goto         step 14 if meet-me-full
08 announcement 12343
09 route-to     meetme
10 stop
11 announcement 12344
    
```

Figura 29: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

```

change vector 90                                     Page 2 of 3 SPE A
                                                    CALL VECTOR

Number: 90                Name: Enh Conf Vec
    Attendant Vectoring? n Meet-me Conf? y        Lock? y
    Basic? y EAS? n      G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
Prompting? y LAI? n     G3V4 Adv Routs? n CINFO? n BSR? n Holidays? n

12 route-to     meetme
13 stop
14 disconnect   after announcement 12345
15 stop
16
17
18
19
20
21
22
    
```

vectores/
VDNs

Administración de vectores y VDNs

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

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

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

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

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

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

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

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

Opciones para los pasos vectoriales

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

goto — El paso vectorial **goto** tiene dos condiciones:

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

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

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

Administración de vectores y VDNs

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

`route-to` — El paso vectorial `route-to` tiene una condición: `meetme`. Cuando esta condición se cumple satisfactoriamente, se agrega a la persona que llama a la llamada de Meet-me Conference y todos los restantes participantes de la llamada oyen un tono de “entrada” que indica que otra persona se ha unido a la conferencia. Esta condición es válida cuando la persona que llama ha ingresado el código de acceso correcto y no hay aún seis participantes en la llamada. Vea los pasos vectoriales 9 y 12 en el ejemplo.

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

Inhabilitación de Meet-me Conference

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

Meet-me Conferencing expandida

Use la función Expanded Meet-me Conferencing (Conferencia encuéntrame expandida) para establecer conferencias de marcación multipartita con más de seis abonados. La función Meet-me Conference expandida soporta hasta 300 abonados. Sin embargo, use la función Meet-me Conference regular para conferencias de hasta con 6 abonados.

Al igual que la función Meet-me Conference, los participantes que integran la función Meet-me Conferencing expandida marcan para una conferencia VDN. La función Meet-me Conferencing expandida no se aplica a las conferencias ad-hoc al usar el botón de conferencia del teléfono.

Esta función brinda todas las prestaciones regulares de la función Meet-me Conference de seis participantes. Estas prestaciones incluyen una pantalla selectiva, tonos de entrada y salida, contraseñas, actualizaciones de visualización de conferencia, silencio de extremo remoto y desconexión.

La función Meet-me Conferencing expandida no requiere de pasos vectoriales nuevos. Utiliza los mismo vectores que la función Meet-me Conference de seis participantes.

La administración de Meet-me Conferencing expandida comprende cuatro pasos básicos:

1. Comprobar que las opciones del cliente estén configuradas para aceptar Meet-me Conference expandida.
2. Configurar el número máximo de participantes para cada conferencia.
3. Crear un VDN de Meet-me Conferencing expandida.
4. Configurar el idioma, de ser aplicable.

Comprobación de las opciones del cliente

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

1. Digite `display system-parameters customer-options`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Optional Features** ([Figura 25: Pantalla Optional Features \(Funciones opcionales\)](#) en la página 63).

Administración de vectores y VDNs

2. En la primera pantalla, asegúrese de que el campo **G3 Version** esté configurado como **V13** o posterior (ésta es la versión de Communication Manager que usted ejecuta).
3. En la tercera página (no mostrada), asegúrese de que el campo **Enhanced Conferencing** (Conferencia mejorada) esté configurado como **y**.
4. La pantalla **Optional Features** debe presentar un valor numérico en el campo **Maximum Number of Expanded Meet-me Conference Ports**. El valor máximo de este campo es 300 y corresponde al número de puertos de Meet-me Conferencing expandida que presenta el sistema. Este número puede ser menor de 300 y se determina por el archivo de licencia de su sistema.

Si cualquiera de estas configuraciones no está establecida según lo indicado, contáctese con el representante de Avaya.

Configuración del número máximo de participantes

A continuación configuraremos el número máximo de participantes para cada conferencia. Para este ejemplo, configuraremos el número de participantes a 50.

1. Digite `change system-parameters features`.

El sistema presenta la pantalla **Feature-Related System Parameters** ([Figura 30: Pantalla Feature-Related System Parameters \(Parámetros del sistema relacionados con funciones\)](#) en la página 73).

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

```

FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

CONFERENCE/TRANSFER

        Abort Transfer? n                No Dial Tone Conferencing? y
        Transfer Upon Hang-Up? y        Select Line Appearance Conferencing? y
Abort Conference Upon Hang-Up? n                Unhold? y
        No Hold Conference Timeout: 60  Maximum Ports per Expanded Meet-me Conf: 50

ANALOG BUSY AUTO CALLBACK
        Without Flash? n

AUDIX ONE-STEP RECORDING
        Recording Delay Timer (msec): 500
Apply Ready Indication Tone To Which Parties In The Call? all
        Interval For Applying Periodic Alerting Tone (seconds): 15
    
```

2. En el campo **Maximum Number per Expanded Meet-me Conf** (Número máximo por Meet-me Conf expandida) ingrese 50. Ahora, se le permite un máximo de 50 participantes para cada conferencia del sistema.
3. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Nota:

El rango permitido para este campo es entre 3 y 300. Pero se recomienda 7 y más, ya que éstos permiten el uso de Meet-me Conference de 6 participantes o Meet-me Conferencing expandida para conferencias más extensas.

Configuración de un VDN de Meet-me Conferencing expandida

A continuación, configuraremos un VDN de Meet-me Conferencing expandida. En este ejemplo, configuraremos el VDN en la extensión 35286.

1. Digite **change vdn 35286**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla Vector Directory Number ([Figura 31: Pantalla Vector Directory Number \(Número del directorio de vectores\)](#) en la página 74). El número de extensión que ha digitado en el comando, extensión 35286, aparece en el campo **Extension**.

Asignemos el vector 75 a este VDN.

Figura 31: Pantalla Vector Directory Number (Número del directorio de vectores)

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER

      Extension: 35286
      Name: Exp Meet-me Conferencing VDN
      Vector Number: 75

Meet-me Conferencing? y

      COR: 1
      TN: 1
```

2. Verifique el campo **Meet-me Conferencing field**.

Si este campo está establecido en **y** en la primera página de esta pantalla, diríjase a la próxima página de la pantalla Vector Directory Number.

El sistema presenta la pantalla **Vector Directory Number** ([Figura 32: Pantalla Vector Directory Number \(Número del directorio de vectores\)](#) en la página 75).

Figura 32: Pantalla Vector Directory Number (Número del directorio de vectores)

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER

MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

Conference Access Code: 937821
Conference Controller: 80214
Conference Type: Expanded
Route-to Number: 850280
```

3. En el campo **Conference Type**, ingrese el tipo de conferencia como **Expanded**.
4. En el campo **Route-to Number**, ingrese el Código de acceso a función (FAC) ARS o AAR seguido de los dígitos de enrutamiento. O puede ingresar la extensión UDP única.
5. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Nota:

El Route-to Number (Número de ruta-a) puede tener un máximo de 16 dígitos y debe ser único para todos los VDN de Meet-me Conferencing expandida.

Configuración de idioma

Finalmente, procederemos a configurar el idioma para Meet-me Conferencing expandida. Para este ejemplo, vamos a permitir idiomas para 10 participantes en una conferencia.

Si su sistema tiene activado Idioma, los usuarios pueden ver las pantallas Meet-me Conferencing expandida en un idioma definido por el usuario.

1. Digite `change display-messages transfer-conference`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Language Translations** ([Figura 33: Pantalla Language Translations \(Traducciones de idioma\)](#) en la página 76).

Figura 33: Pantalla Language Translations (Traducciones de idioma)

```
LANGUAGE TRANSLATIONS

19. English: Mute
Translation: ****
20. English: ^-party conference:10
Translation: *****
```

2. En el campo **^- party conference**, digite el número de participantes en la conferencia al visualizar el campo y al presionar por primera vez el botón **conf-dsp**.
3. La pantalla con la traducción aparece en la segunda línea.

6: Uso de los reportes

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

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

Uso del programador de reportes

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

Nota:

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

Configuración de los parámetros de la impresora

El programador de reportes imprime en la impresora del sistema que está conectada a su sistema. 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 sistema.
- Utilizando el puerto EIA para conectar la impresora directamente.

Algunos de los valores predeterminados 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**.
Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Feature-Related System Parameters**.

Haga clic en Next hasta que visualice el área **System Printer Parameters** ([Figura 34: Pantalla Feature-Related System Parameters \(Parámetros del sistema relacionados con funciones\)](#) en la página 79).

Figura 34: Pantalla Feature-Related System Parameters (Parámetros del sistema relacionados con funciones)

```

FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

SYSTEM PRINTER PARAMETERS
    System Printer ENDpoint: eia           Lines Per Page: 60
    EIA Device Bit Rate: 9600

SYSTEM-WIDE PARAMETERS
    Switch Name: ST12
    Emergency Numbers - Internal: 56107   External: 911
    No-License Incoming Call Number: 56107

MALICIOUS CALL TRACE PARAMETERS
    Apply MCT Warning Tone? n   MCT Voice Recorder Trunk Group: __

SEND ALL CALLS OPTIONS
    Send All Calls Applies to: station
    Auto Inspect on Send All Calls? n

UNIVERSAL CALL ID
    Create Universal Call ID (UCID)? y
    UCID Network Node ID: 12
    
```

2. En el campo **System Printer Endpoint** (Punto terminal de la impresora del sistema), digite **eia**. Asociación de Industrias Electrónicas (EIA, por sus siglas en inglés), es el organismo que establece normas funcionales y eléctricas.

Nota:

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

Uso de los reportes

3. En el campo **Lines Per Page**, digite el número de líneas por página.

En nuestro ejemplo, deje el valor predeterminado **60** en este campo.

4. En el campo **EIA Device Bit Rate** (Velocidad de bits del dispositivo EIA), digite **9600**.

Nota:

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

5. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Nota:

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 mayor información, consulte las publicaciones *Administrator Guide for Avaya Communication Manager* y *Reports for Avaya Communication Manager*.

Programación e impresión de reportes

Es posible programar hasta 50 reportes al mismo tiempo. Si necesita programar más reportes, puede adquirir el Sistema de administración de llamadas (CMS) Avaya.

Para programar o imprimir un reporte:

1. Digite un comando `list` o `display`, seguido del nombre del reporte y la palabra `schedule`. Oprima **Enter**.

Por ejemplo, digite `list measurement attendant group schedule`.

El sistema presenta la pantalla **Report Scheduler** ([Figura 35](#)).

Figura 35: Pantalla Report Scheduler (Programador de reportes)

```
REPORT SCHEDULER

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

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

reportes

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`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Report Scheduler** ([Figura 36: Pantalla Report Scheduler \(Programador de reportes\)](#) en la página 82).

Figura 36: Pantalla Report Scheduler (Programador de reportes)

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					

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`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Report Scheduler** ([Figura 36: Pantalla Report Scheduler \(Programador de reportes\)](#) en la página 82).

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`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Report Scheduler** para la identificación de tarea 12.

4. En el campo **Print Time** (Hora de impresión), digite **22:00**.

5. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Eliminación de reportes programados

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

Nota:

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

Para eliminar la tarea 12 del programador de reportes:

1. Digite `remove report-scheduler 12`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Report Scheduler** para la identificación de tarea 12.

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 centenas de segundos de llamada (CCS). Una CCS equivale a la cantidad de tráfico de llamadas necesaria 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 obtener más información, consulte *Reports for Avaya Communication Manager*.

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:

- El reporte Attendant Group Measurements (Mediciones del grupo de operadoras) mide el tráfico del grupo de operadoras.
- El reporte Attendant Positions (Posiciones de operadoras) mide el rendimiento individual de las operadoras.
- El 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`.
Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Attendant Group Measurements** ([Figura 37: Pantalla Attendant Group Measurements \(Mediciones del grupo de operadoras\)](#) en la página 85).

Figura 37: Pantalla Attendant Group Measurements (Mediciones del grupo de operadoras)

ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS												
Grp	Meas	-----Calls-----					-----Time-----			Time	Speed	
Siz	Hour	Ans	Abnd	Qued	H-Abd	Held	Avail	Talk	Held	Abnd	Ans(sec)	
6	1000	100	0	0	0	0	200	80	0	0	0	YEST PEAK
9	1100	106	0	0	0	0	212	76	0	0	0	TODAY
PEAK												
9	1500	107	0	0	0	0	224	64	0	0	1	LAST HOUR

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

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

Uso de los reportes

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

Medición del rendimiento individual de las operadoras

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

Para visualizar el reporte **Attendant Positions**:

1. Digite **list measurements attendant positions**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Attendant Positions Measurements**.

Medición del rendimiento del grupo de operadoras

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

Para visualizar el reporte **Attendant Group Performance** de hoy:

1. Digite **list performance attendant today**. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Attendant Speed Of Answer**.

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.

Nota:

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

Si sospecha que una troncal tiene problemas, utilice la función Aseguramiento de circuito automático (ACA) para monitorear el grupo de troncales. Para más información sobre ACA, consulte la publicación *Referencia rápida para el diagnóstico básico de Avaya Communication Manager*.

Resumen de la actividad del grupo de troncales

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

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

1. Digite `list measurements trunk-group summary last-hour`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Trunk Group Summary Report**.

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 88.

Uso de los reportes

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 89. Se recomienda hacer ajustes a un grupo de troncales únicamente cuando todas las troncales estén en funcionamiento.

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

Actividad horaria del grupo de troncales

Los reportes Trunk Group Hourly (Grupo de troncales cada hora) se utilizan junto con el reporte Trunk Group Summary (Resumen de grupo de troncales) para localizar problemas en las troncales.

Por ejemplo, si el reporte Traffic Group Summary indica que hay un problema en el flujo del tráfico, ejecute el reporte cada hora que le ayudará a localizar el problema.

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

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

1. Digite `change meas-selection trunk-group`.
Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Trunk Group Measurement Selection** ([Figura 38](#)).

**Figura 38: Pantalla Trunk Group Measurement Selection
(Selección de mediciones del grupo de troncales)**

TRUNK GROUP MEASUREMENT SELECTION					
Trunk Group Numbers					
1: 44	6: 12	11:	16:	21:	
2: 17	7:	12:	17:	22:	
3: 3	8:	13:	18:	23:	
4: 245	9:	14:	19:	24:	
5: 39	10:	15:	20:	25:	

- Desplácese al campo en blanco siguiente y digite **12**.
- Oprima **Enter** para guardar los cambios.

El sistema registra la actividad del grupo de troncales 12 durante la siguiente hora.

- Después de dejar pasar un mínimo de una hora, digite **list measurements trunk-group hourly 12**. Oprima **Enter**.

El reporte **Trunk Group Hourly** (Grupo de troncales cada hora) visualiza los datos de la hora anterior.

Troncales fuera de servicio

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

Uso de los reportes

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

1. Digite `list measurements outage-trunk yesterday`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta el **Reporte Trunk Out Of Service**. Si no hay averías, la pantalla está en blanco.

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

Estado actual del grupo de troncales

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

Para visualizar el reporte Trunk Group Status para el grupo de troncales 5:

1. Digite `monitor traffic trunk-groups 5`. Oprima **Enter**.

El reporte **Trunk Group Status** muestra los grupos de troncales 5 a 64. Este reporte muestra sólo los grupos de troncales administrados.

2. Oprima **Cancel** para volver a la indicación.

Troncales menos usadas

El reporte Trunks Lightly Used Measurements (Mediciones de troncales de uso ligero) lista los cinco miembros de cada grupo de troncales que han transportado el menor número de llamadas.

El sistema muestra los datos de las troncales de uso ligero de la última hora, el día actual y el día anterior.

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

1. Digite `list measurements lightly-used-trunk today`.
Oprima **Enter**.

Si el miembro de la troncal en el campo **Calls Carried** presenta un número de llamadas anormalmente bajo en comparación con otros miembros de la troncal, utilice Llamadas de prueba de sistema para determinar el funcionamiento de un miembro de troncal específico. Para monitorear un grupo de troncales determinado, utilice la función Aseguramiento de circuito automático (ACA). Para más información, consulte la publicación *Referencia rápida para el diagnóstico básico de Avaya Communication Manager*.

Medición del rendimiento del centro de llamadas

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

¿Qué debo medir?

Céntrese en tres cosas:

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

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

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

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 los hubiera, que miden ese aspecto del rendimiento del centro de llamadas.

Medición del rendimiento del centro de llamadas

Reportes	¿Cuántas llamadas se responden?	¿Con qué rapidez?	¿Son rentables?
Hunt Group Measurements (Mediciones del grupo de búsqueda)	Llamadas resp/ aban.	Velocidad resp. (seg)	Uso total Tiempo disponible
Hunt Group Performance (Rendimiento del grupo de búsqueda)		Velocidad resp. (seg)	
Hunt Group Status (Estado del grupo de búsqueda)		LCIQ	

Para más información sobre estos reportes, consulte *Reports for Avaya Communication Manager*.

¿Cuántas personas pueden utilizar los reportes del sistema?

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

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

Visualización de los reportes del grupo de búsqueda

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

Visualización de los reportes de mediciones del grupo de búsqueda

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

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

Medición del rendimiento del centro de llamadas

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

1. Digite `list measurements hunt-group today-peak print`. Oprima **Enter**.

Visualización de los reportes de rendimiento del grupo de búsqueda

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

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

1. Digite `list performance hunt-group yesterday`. Oprima **Enter**.

Visualización de los reportes de estado del grupo de búsqueda

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

Para visualizar el reporte Hunt Group Status:

1. Digite `monitor traffic hunk-groups` 2. Oprima **Enter**.

El reporte **Hunt Group Status** (Estado del grupo de búsqueda) muestra los grupos de búsqueda 2 a 33.

2. Oprima **Cancel** para volver a la indicación.

Uso de los reportes

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

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

Uso de los reportes de seguridad

La Notificación de violaciones de seguridad permite saber si alguien está intentando penetrar el sistema. Para más información sobre cómo configurar Notificación de violaciones de seguridad, consultar *Referencia rápida para la administración básica de Avaya Communication Manager*.

7: Descripción de los centros de llamadas

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

¿Qué es un centro de llamadas?

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

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

Planificación de un centro de llamadas

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

- el propósito del centro de llamadas, es decir, qué se debe hacer para tener éxito.
- el volumen de llamadas previsto, es decir, el número de llamadas previstas por día, semana y mes.
- el tipo de llamadas, es decir, si el centro debe responder sólo las llamadas internas, sólo las externas o ambas.
- las funciones de los agentes, es decir, las funciones principales que éstos deben desempeñar.
- los recursos necesarios, es decir, los 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`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **Hunt Group** ([Figura 39](#)).

En nuestro ejemplo, el siguiente grupo de búsqueda disponible es el número 2.

Figura 39: Pantalla Hunt Group (Grupo de búsqueda)

```

                                HUNT GROUP

Group Number: 2 ACD: n
Group Name: Accounting                      Queue: y
Group Extension: 2011                        Vector: y
Group Type: ucd-mia                          Coverage Path: 1
      TN: 1                                Night Service Destination: 1234
      COR: 1                               MM Early Answer: n
Security Code:
ISDN Caller Display:

Queue Length: 2
Calls Warning Threshold:                    Port:
Time Warning Threshold:                    Port:
```

2. En el campo **Group Type**, digite `ucd-mia`.

La llamada se dirigirá al agente más inactivo, es decir, el agente que ha esperado más tiempo desde que manejó una llamada del grupo de búsqueda.

3. En el campo **Queue** (Cola), digite `y`.
4. En el campo **Queue Length** (Longitud de la cola), digite `2`.
5. En el campo **Vector**, digite `y`.
6. Complete el resto de la pantalla **Hunt Group**.
7. Oprima **Enter** para guardar los cambios.

Descripción de los centros de llamadas

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

Escriba este vector:

Figura 40: Pantalla Call Vector (Vector de llamada)

```
CALL VECTOR
  Number: 1                Name: main number calls
Multimedia? n              Lock? n
  Basic? y EAS? n   G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
  Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n      CINFO? n      BSR? n
01 queue-to split 2 pri m
02 announcement 2340 ("You have reached...")
03 wait-time 60 sec hearing music
06 messaging split 99 for extension 2000
```

Nota:

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

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

Pruebas del sistema

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

- Con los agentes disponibles, llame a cada uno de los números externos creados para el centro de llamadas. ¿Responde un agente del grupo de búsqueda correspondiente?
- Con un solo agente disponible en un grupo de búsqueda, realice varias llamadas a la vez a ese grupo de búsqueda. Ahora que hay varias llamadas en la cola, llame de nuevo y escuche el tratamiento que recibe su llamada en la cola.

Si ha administrado un anuncio, ¿lo oye? ¿Se reproduce en el momento apropiado? Si hay una fuente de música, ¿se reproduce en el momento adecuado? ¿Las lámparas de aviso de cola destellan en el momento adecuado?

- Con todos los agentes en modo Aux Work, llame al grupo de búsqueda. ¿La llamada sigue la ruta prevista?

Monitoreo del centro de llamadas

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 77, 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.

Descripción de los centros de llamadas

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

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

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

Visualización de la capacidad del sistema

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

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

1. Digite `display capacity`. Oprima **Enter**.

El sistema presenta la pantalla **System Capacity**.

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 Communication Manager que se utiliza en muchos centros de llamadas. Ofrece más flexibilidad para controlar el flujo de llamadas y para medir el rendimiento de los agentes.

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

Mejora de un sistema ACD

Todos los sistemas de administración de centros de llamadas requieren ACD. Estos sistemas de administración permiten medir más aspectos del funcionamiento del centro y más detalladamente que con los reportes Communication Manager estándar.

La vectorización de llamadas aumenta mucho la flexibilidad de un centro de llamadas, y la mayoría de las funciones de vectorización requieren ACD. La vectorización es un lenguaje de programación sencillo que le permite personalizar el diseño de cada uno de los aspectos del procesamiento de llamadas. Para más información sobre la vectorización de llamadas, consulte [¿Qué son los vectores?](#) en la página 48.

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

Descripción de los centros de llamadas

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

Dónde obtener más información

El Sistema de administración de llamadas (CMS) Avaya posee un conjunto propio y completo de documentación. Para más información sobre los centros de llamadas y ACD, contáctese con el representante de Avaya o consulte:

- *Administrator Guide for Avaya Communication Manager,*
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Basic Call Management System (BCMS) Operations*
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution (ACD) Guide*

Índice

A

ACA, <i>vea</i> Aseguramiento de circuito automático (ACA)	
ACD, <i>vea</i> Distribución automática de llamadas (ACD)	
adición	
anuncios	27
anuncios de grupo de búsqueda.	43
grupos de búsqueda.	38
grupos de troncales	10
números del directorio de vectores.	60
análisis de los datos del reporte	84
Anuncio de voz a través de LAN (VAL)	27
anuncios	
adición	27
definición	25
eliminar	33
grabar	30
grupo de búsqueda	43
lista de opciones	54
respaldar	34
tipos	
anuncios de demora	25
anuncios de información	25
anuncios forzados	25
vector.	51
anuncios de demora	25
anuncios de información	25
anuncios forzados	25
Aseguramiento de circuito automático (ACA).	87
asignación de agentes de grupo de búsqueda	39

B

borrado de pasos vectoriales.	57
BSR, <i>vea</i> Enrutamiento al mejor servicio (BSR)	

C

CAMA, troncales	8
capacidad del sistema, centro de atención de llamadas	102
CCS, <i>vea</i> centenas de segundos de llamada	
centenas de segundos de llamada	84
centro de atención de llamadas	
capacidad del sistema	102
definición	97
Distribución automática de llamadas (ACD)	103
flujo de llamadas	98
medición de rendimiento de agentes	103
medición del rendimiento	101
planificar	98
probar.	101
CO, troncales	8
cola, configuración	41
comandos	
add announcements	27 , 28
add hunt-group	38 , 99
add trunk-group.	11
add vdn	60 , 64
change announcements	27 , 34
change console-parameters	18 , 22
change feature-access-codes	21
change hunt-group	16 , 41 , 42 , 43
change listed-directory-numbers.	18
change meas-selection trunk-group	88
change report-scheduler	83
change system-parameters features	78
change trunk-group	20
change vector	48 , 57 , 66
display announcements	27 , 43
display capacity.	102
display events	58
display integrated-ann-boards	28
display system-parameters	
customer-options	50 , 63 , 71
list measurements attendant group.	85
list measurements attendant positions	86

Índice

list measurements hunt-group	
today-peak	95
list measurements lightly-used-trunk	91
list measurements outage-trunk	
yesterday	90
list measurements trunk-group hourly	89
list measurements trunk-group	
summary	87
list member hunt group	41
list performance attendant-group	
today	86
list performance hunt-group yesterday	95
list report-scheduler	82 , 83
list testcalls summary	87
list usage digit string	48
list usage vector	48
list vdn	62
list vector	48
monitor traffic hunt-groups	95
monitor traffic trunk-group	90
remove announcements	27
remove report-scheduler	83
save announcements	35
configuración de los parámetros de la impresora	78
configuración de una cola	41
CPE, troncales	8
creación de un centro de llamadas	98

D

DID, troncales	8
DIOD, troncales	8
Distribución automática de llamadas (ACD)	45 , 103
distribución de llamadas	45
DMI-BOS, troncales	8

E

EAS, <i>vea</i> Selección de agente experto (EAS)	
eliminar anuncios	33
eliminar reportes programados	83
Enrutamiento al mejor servicio (BSR)	48
envío de llamadas a la cola	51
escritura de vectores	48

F

FTP, <i>vea</i> Protocolo de transferencia de archivos (FTP)	
FX, troncales	8

G

grabación de anuncios	30
grupo de troncales	
adición	10
configuración del servicio nocturno	19
reporte de estado	90
reporte de menos usadas	91
reporte de resumen	87
reportes	87
grupos de búsqueda	
adición	38
anuncios	43
asignación de agentes	39
configuración del servicio nocturno	16
definición	37

H

hora del día, vector	53
--------------------------------	--------------------

I

imprimir reportes	80
inserción de pasos vectoriales	57
ISDN-BRI, troncales	9
ISDN-PRI, troncales	9
ISSPA, <i>vea</i> Tarjeta de Aplicación de procesador de voz ampliable integrado (ISSPA)	

L

LDN, <i>vea</i> Número de lista del directorio (LDN)	
lista de opciones de vectores	54
listado de reportes programados	82

M

medición de rendimiento de agentes, centro de atención de llamadas	103
Meet-me Conference	62
comprobación de las opciones del cliente	63
configuración de un VDN.	64
creación de un vector	66
inhabilitación	70
opciones para los pasos vectoriales	69
Meet-me Conferencing expandida	70
comprobación de las opciones del cliente	71
configuración de idioma	76
configuración de un VDN.	74
configuración máxima de participantes	72
modificación de reportes programados	82
música en retención	26

N

Número de lista del directorio (LDN).	17
Número del directorio de vectores (VDN). 60	

P

pantallas	
Announcements/Audio Sources (Anuncios/ Fuentes de audio)	29
Attendant Group Measurements (Mediciones del grupo de operadoras)	85
Call Vector (Vector de llamada)	50-56 , 67 , 100
Console Parameters (Parámetros de la consola)	19 , 23
Event Report (Reporte de eventos)	59
Feature Access Codes (FAC) (Códigos de acceso a función)	22
Feature-Related System Parameters (Parámetros del sistema relacionados con funciones)	79
Hunt Group (Grupo de búsqueda)	16 , 39 , 40 , 42 , 44 , 99
Listed Directory Numbers (Números listados en el directorio)	18
Optional Features (Funciones opcionales).	63

Report Scheduler (Programador de reportes)	81-82
Trunk Group (Grupo de troncales)	11 , 13 , 20
Trunk Group Measurement Selection (Selección de mediciones del grupo de troncales)	89
Vector Directory Number (Número del directorio de vectores) 61 , 62 , 64 , 65	
parámetros de la impresora, configurar	78
planificar, centro de atención de llamadas	98
probar, centro de atención de llamadas	101
programar reportes	80
Protocolo de transferencia de archivos (FTP)	32

R

redireccionamiento de llamadas vectoriales	54
reportes	
análisis de los datos	84
estado del grupo de troncales	90
grupo de troncales	87
imprimir	80
listado programado	82
medición de las posiciones de operadora	86
mediciones de los grupos de operadoras	85
modificación de reportes programados	82
operadora	84
programar	80
resumen de grupo de troncales	87
troncales averiadas	89
velocidad de respuesta de las operadoras	86
reportes programados	
eliminación.	83
respalda anuncios	34
Respuesta de troncal desde cualquier terminal (TAAS)	15 , 21
RLT, troncales	9

Índice

S

Selección de agente experto (EAS) . . .	45
servicio nocturno	
configuración del grupo de búsqueda	16
configuración del grupo de troncales	19
configuración del servicio nocturno	17
interacciones	23
tipos	15
sitio web soporte al cliente de Avaya . . .	94
skill, definición de	45
split, definición de	45

T

TAAS, <i>vea</i> Respuesta de troncal desde cualquier terminal (TAAS)	
tándem, troncales	9
tarjetas	
Aplicación de procesador de voz ampliable integrado (ISSPA) . . .	27
TN2501AP	27 , 30
TN750	27 , 30
TN750B	27 , 30
TN750C	27 , 30
troncales	
CAMA	8
CO	8
CPE	8
DID	8
DIOD	8
DMI-BOS	8
FX	8
ISDN-BRI	8
ISDN-PRI	8
punto a punto	8
reporte fuera de servicio	89
RLT	8
tándem	8
WATS	8

V

V VAL, <i>vea</i> VAL virtual	
VAL Manager	29
VAL virtual	27
VAL, <i>vea</i> Anuncio de voz a través de LAN (VAL)	
VDN <i>vea</i> Número del directorio de vectores (VDN)	
vectores	
anuncios	51
borrado de pasos	57
definición	48
enrutamiento por hora del día	53
envío de llamadas a la cola	51
escribir	48
inserción de pasos	57
lista de opciones	54
mensaje	53
redirigir llamadas	54

W

WATS, troncales	9
---------------------------	-------------------