



Instalación y configuración de Avaya one-X[®] Agent

Versión 2.0
Noviembre de 2009

Todos los derechos reservados.

Aviso

Aunque se hizo todo lo posible por garantizar que la información en este documento esté completa y sea precisa en el momento de la impresión, Avaya Inc. no se responsabiliza de los errores. Es posible que en versiones futuras de este documento se incorporen cambios y correcciones en la información que se incluye en él.

Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

Avaya Inc. no es responsable de ninguna modificación, incorporación ni eliminación en la versión original publicada de la presente documentación a menos que dichas modificaciones, incorporaciones y eliminaciones hayan sido efectuadas por Avaya. El usuario final o el cliente acuerdan indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Avaya, agentes de Avaya y empleados con respecto a todo reclamo, acción judicial, demanda y juicio que surgiere de o en relación con modificaciones, incorporaciones o eliminaciones posteriores en esta documentación realizadas por el usuario final o cliente.

Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

Avaya Inc. no es responsable de los contenidos ni la confiabilidad de ningún sitio web vinculado que se mencione en alguna otra parte de esta documentación, y Avaya no necesariamente respalda los productos, servicios o información que se describen u ofrecen en la documentación. No podemos garantizar que estos vínculos funcionarán todo el tiempo ni tenemos control de la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Garantía

Avaya Inc. ofrece una garantía limitada de este producto. Consulte su contrato de compraventa para establecer las condiciones de la garantía limitada. Además, el lenguaje estándar de la garantía de Avaya y la información con respecto al soporte para estos productos, mientras estén en garantía, están disponibles en el sitio web de soporte de Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Licencias

EL USO O LA INSTALACIÓN DEL PRODUCTO INDICA LA ACEPTACIÓN POR PARTE DEL USUARIO FINAL DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA LICENCIA DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("CONDICIONES GENERALES DE LA LICENCIA"). SI NO DESEA ESTAR OBLIGADO POR ESTAS CONDICIONES, DEBERÁ DEVOLVER EL PRODUCTO AL PUNTO DE VENTA DENTRO DE LOS DIEZ (10) DÍAS DE LA ENTREGA PARA RECIBIR UN REEMBOLSO O CRÉDITO.

Avaya otorga al usuario final una licencia dentro del alcance de los tipos de licencia que se describen a continuación. La cantidad correspondiente de licencias y unidades de capacidad para la cual se otorga la licencia será uno (1), a menos que una cantidad diferente de licencias o unidades de capacidad se especifique en la documentación u otros materiales disponibles para el usuario final. El "procesador designado" se refiere a un único dispositivo informático independiente. "Servidor" se refiere a un procesador designado que aloja una aplicación de software a la que pueden obtener acceso a múltiples usuarios. "Software" se refiere a los programas en código de objeto, originalmente con licencia de Avaya y por último utilizados por el usuario final como productos independientes o instalados previamente en hardware. "Hardware" se refiere a los productos de hardware estándar originalmente vendidos por Avaya y por último utilizados por el usuario final.

Tipo de licencia

Licencia de usuarios simultáneos (CU). El usuario final puede instalar y utilizar el software en múltiples procesadores designados o en uno o más servidores, siempre y cuando sólo las unidades con licencia tengan acceso al software y lo utilicen en un momento dado. Una "unidad" se refiere a la unidad en la que Avaya, a su exclusivo criterio, fundamenta el precio de sus licencias y puede ser incluso, entre otros,

un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de mensaje de voz en nombre de una persona o función corporativa (por ejemplo, administrador web o centro de asistencia técnica) o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el producto que permite que un usuario se conecte con el software. Las unidades pueden conectarse a un servidor específico e identificado.

Copyright

Salvo que se indique lo contrario expresamente, el producto está protegido por copyright y por otras leyes sobre los derechos de propiedad intelectual. La reproducción, transferencia o uso sin autorización puede considerarse un delito penal o civil según la ley vigente.

Componentes de terceros

Ciertos programas de software y partes de éste incluidos en el producto pueden contener software distribuido según contratos de terceros ("componentes de terceros") que pueden incluir condiciones que amplíen o limiten los derechos a utilizar ciertas partes del producto ("condiciones de terceros"). En el sitio web de soporte de Avaya se encuentra disponible información que identifica los componentes de terceros y las condiciones de terceros aplicables: <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Cómo evitar el fraude telefónico

El "fraude telefónico" se refiere al uso no autorizado de su sistema de telecomunicaciones por parte de un participante sin autorización (por ejemplo, una persona que no es un empleado, agente ni subcontratista corporativo o no trabaja en nombre de su compañía). Tenga en cuenta que pueden existir riesgos de fraude telefónico asociados con su sistema y, que en tal caso, esto puede generar cargos adicionales considerables para sus servicios de telecomunicaciones.

Intervención de Avaya en caso de fraude

Si sospecha que está siendo víctima de fraude telefónico y necesita asistencia técnica o soporte, llame a la Línea directa de intervención en fraude telefónico del centro de servicio técnico al +1-800-643-2353 para los Estados Unidos y Canadá. Para obtener números de teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de soporte de Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Las supuestas vulnerabilidades de seguridad en productos de Avaya deben notificarse a Avaya. Para ello, envíe un correo a: securityalerts@avaya.com.

Marcas comerciales

Avaya, el logotipo de Avaya y one-X son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Avaya Inc. en los Estados Unidos de América u otras jurisdicciones.

Todas las marcas comerciales que no pertenezcan a Avaya son propiedad de sus respectivos dueños.

Descarga de documentos

Para obtener las versiones más actualizadas de la documentación, visite el sitio web de soporte de Avaya: <http://www.avaya.com/support>

Contacto con el soporte de Avaya

Avaya ofrece un número de teléfono para que informe problemas o realice preguntas sobre su producto. El número de teléfono del soporte técnico es 1-800-242-2121 en los Estados Unidos. Para obtener números de teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de soporte de Avaya: <http://www.avaya.com/support>.

Contenido

Capítulo 1: Introducción.....	5
Descripción general de la instalación.....	5
Descripción general de la arquitectura.....	6
Capítulo 2: Requisitos.....	7
Requisitos empresariales.....	7
Requisitos de software.....	7
Aspectos en los que las funciones dependen de la configuración.....	8
Requisitos de la computadora y otro hardware.....	9
Requisitos de video.....	11
Requisitos de conexión de red.....	12
Requisitos de licencia.....	12
Capítulo 3: Lista de verificación para la instalación de Avaya one-X Agent.....	15
Capítulo 4: Instalación de Avaya one-X Agent.....	19
Instalación manual de Avaya one-X Agent.....	19
Actualización de Avaya one-X Agent a la Versión 2.0.....	21
Instalación silenciosa de Avaya one-X Agent.....	22
Personalización de la instalación.....	25
Instalación del software de video Polycom.....	25
Administración y configuración de Avaya one-X Agent mediante XML.....	25
Capítulo 5: Introducción.....	31
Ingreso en Avaya one-X Agent.....	31
Capítulo 6: Configuración inicial.....	35
Configuración de teléfonos para ubicaciones diferentes.....	35
Configuración de Mi PC.....	35
Configuración de Teléfono de escritorio.....	37
Configuración de Otro teléfono.....	38
Configuración de agente.....	40
Configuración de IM.....	41
Configuración de las reglas de marcación.....	41
Configuración de las opciones de Manejo de trabajos.....	43
Configuración de la línea de llamada entrante.....	44
Configuración de mensajes entrantes.....	45
Configuración de la línea de TTY entrante.....	46
Configuración de las opciones de sonido.....	47
Definición de un perfil de agente.....	48
Integración con el sistema de correo de voz.....	49
Activación de un saludo grabado.....	50
Definición de un código de motivo.....	51
Definición de los códigos de motivo de trabajo.....	51
Definición de los códigos de motivo de cierre de sesión.....	52
Definición de los códigos de motivo auxiliares.....	53
Visualización de la pantalla del teléfono en la ventana principal.....	54
Configuración de los botones de las barras de herramientas en la ventana principal.....	55

Capítulo 7: Reparación de Avaya one-X Agent.....	57
Capítulo 8: Remoción de la aplicación Avaya one-X Agent.....	59
Remoción de Avaya one-X Agent en el modo manual.....	59
Capítulo 9: Remoción de software existente.....	61
Índice.....	63

Capítulo 1: Introducción

Avaya one-X Agent Versión 2.0 es una solución softphone de telefonía integrada que proporciona una conectividad perfecta para agentes que se encuentran en su hogar, agentes remotos, agentes subcontratados, agentes del centro de contactos y agentes que interactúan con clientes que tienen problemas de dicción y audición. Ésta es la segunda versión de Avaya one-X Agent y tiene diversas mejoras, además de las funciones disponibles en la Versión 1.0.

Las capacidades de colaboración de agente, soporte de supervisión y administración central son las principales mejoras de Avaya one-X Agent Versión 2.0. Estas mejoras cuentan con el respaldo de Presence Services, System Manager y Communication Manager. Avaya one-X Agent Versión 2.0 también depende de las funciones de Call Center de Communication Manager.

Además de las funciones presentes en la versión 1.0, Avaya one-X Agent ahora admite nuevas funciones tales como mensajería instantánea, rotación de mesas de trabajo, control de supervisor, administración central, interacción TTY, compartir escritorio e ingreso único. La disponibilidad de las nuevas funciones depende del tipo de licencia de Avaya one-X Agent utilizada para la instalación.

Todas las mejoras se logran conservando la misma interfaz de usuario a fin de ayudar a los usuarios a adaptarse rápidamente a las nuevas funciones presentadas en esta versión.

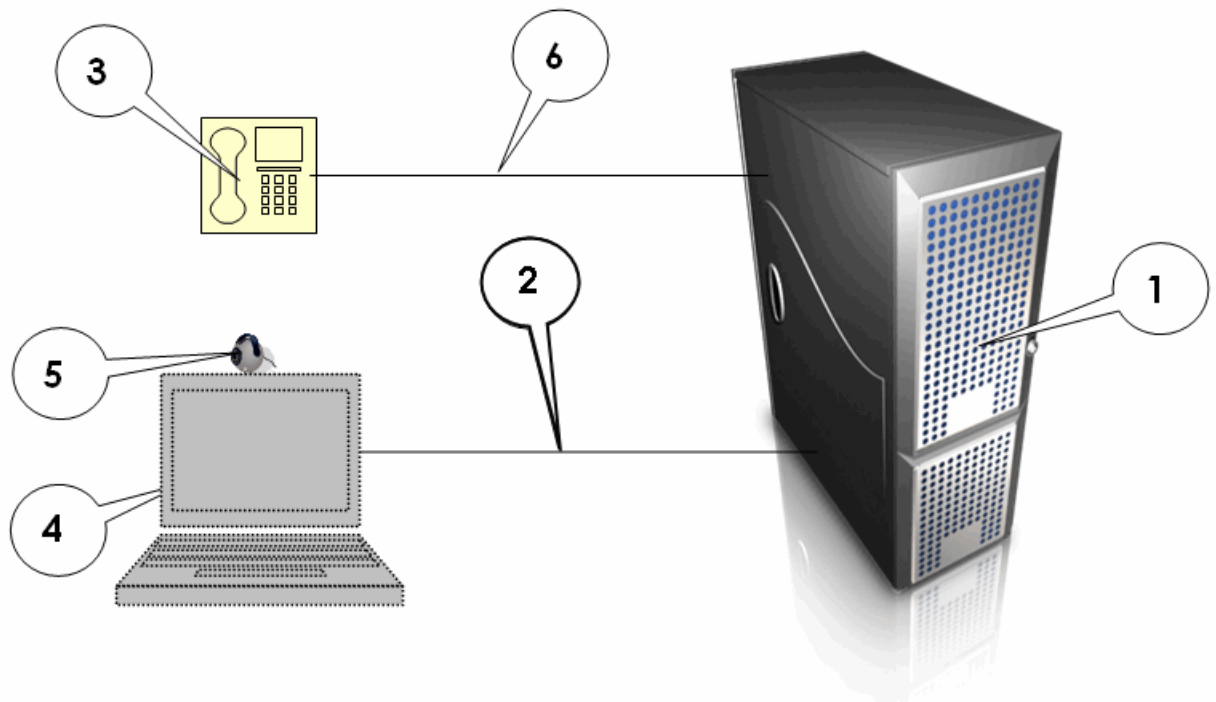
Descripción general de la instalación

La instalación de Avaya one-X Agent está disponible en los entornos de red que admiten protocolos de telefonía H.323. Su empresa puede utilizar los siguientes métodos de instalación para instalar Avaya one-X Agent:

- **Instalación del cliente:** la instalación del cliente (instalación estándar de Avaya) le permite descargar y ejecutar la configuración de instalación manualmente mediante un asistente.
- **Instalación silenciosa:** la instalación silenciosa (instalación por línea de comandos) le permite ejecutar la configuración de instalación estándar mediante una interfaz de línea de comandos sin la necesidad de una interfaz gráfica de usuario. El administrador del sistema de su empresa prueba e instala el software de instalación de Avaya one-X Agent.
- **Instalación de inserción:** la instalación de inserción (instalación silenciosa-configurable) le permite personalizar el archivo de instalación de Avaya one-X Agent para satisfacer las necesidades de la empresa e insertar los archivos de configuración personalizados en el archivo de instalación. El administrador del sistema de su empresa personaliza e inserta el archivo en la computadora de escritorio del agente.

Descripción general de la arquitectura

Avaya one-X Agent utiliza la arquitectura del sistema, las integraciones de software y los componentes de software siguientes para proporcionar una solución de centro de contactos de varios canales.



1	Communication Manager
2	H.323
3	Teléfono IP/DCP de Avaya (punto de terminal remoto)
4	Computadora de escritorio que ejecuta Avaya one-X Agent
5	Cámara de video (opcional)
6	Procesamiento en tiempo real (RTP) a punto de terminal remoto

Capítulo 2: Requisitos

Requisitos empresariales

Communication Manager

Para utilizar Avaya one-X Agent en una llamada de voz o video H.323, debe tener una extensión que esté administrada de forma adecuada para Avaya one-X Agent en un servidor de medios que ejecute una de las siguientes versiones de Communication Manager:

- Communication Manager Versión 2.x y superior (voz solamente)
- Communication Manager Versión 4.x y superior (voz y video)

Avaya Video Telephony Solution

Si desea usar la función de video, debe tener cualquiera de los siguientes paquetes de software:

- Avaya Video Telephony Solution 3.0
- Avaya Video Telephony Solution 4.0

Requisitos de software

Sistema operativo

Las computadoras de escritorio o laptops deben tener uno de los siguientes sistemas operativos de 32 bits o 64 bits:

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows XP Professional con Service Pack 2 o Service Pack 3
- Microsoft Windows Vista-Ready
- Microsoft Windows Vista Service con Service Pack 1 para Business, Enterprise o Home Premium

- Microsoft Windows 2003 Server - Terminal Services
- Microsoft Windows 2008 Server (también conocido como Longhorn) - Terminal Services

Paquete de descarga de software

Debe tener el siguiente paquete de software:

- Programa de instalación de Avaya one-X Agent
- Instalador de video Polycom (requerido sólo si está utilizando video)

Puede descargar el software del sitio Web de Avaya:

<http://www.avaya.com/support>

Productos de Microsoft requeridos

Avaya one-X Agent requiere los siguientes productos de Microsoft:

- Microsoft Internet Explorer 7.0 o posterior
- Microsoft .NET Framework 3.5 Service Pack 1
- Microsoft Primary Interop Assemblies (PIA) redistribuible, requerido sólo para la integración con Microsoft Office 2003 ó 2007
- Windows Media Player R10 o superior, requerido si está utilizando el protocolo H.323

Puede descargar el software del sitio Web de Microsoft:

<http://www.microsoft.com>

Aspectos en los que las funciones dependen de la configuración

La siguiente tabla muestra la disponibilidad de las funciones de Avaya one-X Agent admitidas por los sistemas operativos de 32 bits, 64 bits y del servidor recomendados para Avaya one-X Agent.

Nombre de función	Sistema operativo de 32 bits	Sistema operativo de 64 bits	Sistema operativo del servidor
ACD	Disponible	Disponible	Disponible
Telefonía	Disponible	Disponible	Disponible
Video	Disponible	No disponible	No disponible
IM/Presence	Disponible	Disponible	Disponible
TTY	Disponible	Disponible	No disponible
Compartir escritorio	Disponible	Disponible	Disponible
Supervisor	Disponible	Disponible	Disponible
Modo Mi PC	Disponible	Disponible	No disponible

Requisitos de la computadora y otro hardware

Importante:

Asegúrese de que los componentes de hardware estén configurados de forma correcta y funcionen modo deseado en la computadora personal. Los dispositivos configurados incorrectamente en la computadora personal pueden causar problemas con la funcionalidad normal de Avaya one-X Agent. Los componentes de hardware pueden incluir tarjeta de sonido, unidad de disco, unidad de disco duro, mouse y tarjeta de video.

Especificaciones de hardware para los usuarios que no utilizan tipos de medios

Los usuarios que utilizan los modos de conexión amplia Desk Phone (Teléfono de escritorio) u Other Phone (Otro teléfono) deben tener el siguiente hardware mínimo para el cliente. Los sistemas que tienen estas especificaciones no aprovechan ningún otro tipo de medio, como VoIP, Video, Desktop Sharing (Compartir escritorio) o IM.

Procesador	Procesador Pentium 3 a 733 MHz o equivalente
RAM	256 MB
Espacio de disco duro	Mínimo de 3 GB y más en caso de que los registros y la configuración se almacenen localmente.
Visualización del monitor	800 x 600, 256 colores
Avaya Switcher II	Para Saludos del agente en los modos Another Phone (Otro teléfono) (Conexión doble) y Desk Phone (Control compartido)

Especificaciones de hardware para los usuarios que cuentan con uso de medios

Los usuarios que cuentan con uso de medios y requieren el modo de conexión My Computer (Mi PC) (VoIP) con Video, Desktop Sharing e IM deben tener las siguientes recomendaciones de hardware para el cliente:

Procesador	Procesador Pentium 4 a 1.5 GHz o equivalente
RAM	1 GB
Espacio de disco duro	Mínimo de 3 GB y más en caso de que los registros y la configuración se almacenen localmente. Cuanto mayor sea el espacio en el disco, mejor será el rendimiento de los medios, especialmente en VoIP.
Visualización del monitor	800 x 600, 256 colores
Bus serie universal	USB 2.0
Códecs de video	H.261, H.263 o H.264 hasta resolución VGA (sólo necesarios si está utilizando video)

- Cámara Web** La lista de las cámaras Web admitidas y los productos requeridos para usar las funciones de video está disponible en [Requisitos de video](#) en la página 11.
- Avaya Switcher II** Para Agent Greetings (Saludos del agente) en los modos Another Phone (Conexión doble) y Teléfono de escritorio (Control compartido)

Auricular o audífonos (para el modo My Computer)

Avaya recomienda los siguientes auriculares USB para usar con Avaya one-X Agent. La lista no tiene un orden en particular.

- Auricular de PC mono Avaya AVD100
- Auricular de PC estéreo Avaya AVD300
- Auricular de PC estéreo plegable Avaya AVD400
- Auricular de PC estéreo multimedia Avaya AVD500
- Teléfono de Internet Clarisys i750

También puede utilizar los siguientes auriculares analógicos:

- Auricular de PC mono Avaya AVA50
- Auricular de PC estéreo Avaya AVA60
- Auricular de PC estéreo plegable Avaya AVA80
- Auricular de PC estéreo multimedia Avaya AVA90

Teléfonos IP (para el modo Desk Phone)

Avaya one-X Agent admite el teléfono de serie de Avaya. Los siguientes tipos de teléfono están disponibles en Communication Manager y admitidos oficialmente para usarse con Avaya one-X Agent:

- Avaya serie 24xx
- Avaya serie 46xx
- Avaya serie 64xx
- Avaya serie f96xx (excepto 9610)
- Teléfono de Internet Clarisys i750

Nota:

Puede utilizar los teléfonos de la serie 16xx con Avaya one-X Agent siempre que se hayan proporcionado como teléfonos de la serie 46xx en Communication Manager.

Tarjeta de sonido (para el modo My Computer)

La computadora debe tener una tarjeta de sonido de dúplex completo. Avaya recomienda las siguientes tarjetas de sonido para usar con Avaya one-X Agent. La lista no tiene un orden en particular.

- Creative Labs - Live
- Creative Labs - Audigy
- Creative Labs - Audigy 2

Puede descargar los controladores más recientes para estas tarjetas de sonido en el sitio Web de servicio al cliente de Creative Labs.

 **Nota:**

Usar divisores en cualquiera de estos dispositivos de sonido puede provocar una baja calidad de sonido.

Requisitos de video

Avaya Video Telephony Solution ofrece una capacidad de comunicación de punto a punto para los agentes de un centro de contactos. Avaya Video Telephony Solution utiliza una red IP única para las aplicaciones de voz y video, por lo que ofrece la capacidad de usar la función de video en la oficina, en el hogar o mientras se viaja.

Avaya Video Telephony Solution es una función opcional de Avaya one-X Agent y requiere la licencia de Activación remota de funciones (RFA) de Communication Manager. Para obtener información sobre los requisitos de esta licencia, consulte [Requisitos de licencia](#) en la página 12.

 **Nota:**

Avaya one-X Agent admite video con H.323 en los modos Mi PC y Teléfono de escritorio.

Para obtener más información sobre las funciones de video, consulte la guía de instalación de Avaya Video Telephony Solution, que se encuentra disponible en el sitio Web de Avaya en:

<http://www.avaya.com/support>

Communication Manager

Las funciones de Avaya Video Telephony Solution varían según la versión de Communication Manager, ya que el video forma parte de Communication Manager. Communication Manager 3.x o posterior es el requisito mínimo para el soporte para video.

Cámara Web

Puede utilizar cualquiera de las siguientes cámaras USB con Avaya one-X Agent:

- Cámara Logitech QuickCam® Communicate MP (S5500)
- Logitech QuickCam® Ultra Vision
- Logitech QuickCam® Pro 9000
- Microsoft VX-3000
- Microsoft VX-6000
- Creative® WebCam Live!® Motion

Puede encontrar información adicional sobre los productos de video en los siguientes recursos:

- Para obtener la lista más actualizada de las cámaras Web admitidas, diríjase al sitio Web de Avaya:
[http:// www.avaya.com/support](http://www.avaya.com/support)
- Para obtener información sobre las cámaras Web admitidas, diríjase al sitio Web del fabricante.
- Asegúrese de que la computadora personal cumpla con los requisitos del sistema para la cámara Web.

Requisitos de conexión de red

Puede utilizar una conexión de Red de acceso local (LAN), de Línea de suscripción digital (DSL) o de banda ancha para configurar la red. La siguiente lista presenta los requisitos de red para cada tipo de configuración:

Configuración de Mi PC	Una conexión de red única entre una computadora personal y Communication Manager.
Configuración de Teléfono de escritorio	Una conexión de red y una conexión telefónica con teléfonos DCP o PSTN.
Configuraciones IP Telephone y Avaya Telephone IP	Una conexión de red para una computadora personal y una conexión de red para el teléfono IP.
Configuraciones Avaya Telephone-DCP	Una conexión de red y una conexión telefónica DCP.

 **Sugerencia:**

Avaya proporciona documentos en profundidad e informativos que definen y describen todos los aspectos del trabajo en red y la manera en que esos aspectos pueden afectar a la comunicación VoIP. Puede descargar estos documentos del sitio Web de Avaya en:

[http:// www.avaya.com/support](http://www.avaya.com/support)

Requisitos de licencia

Avaya controla el uso de Avaya one-X Agent y la aplicación opcional Avaya Video Telephony Solution mediante licencias. Debe adquirir las licencias de estos productos para poder utilizarlos.

Requisito de licencia para Avaya one-X Agent

Antes de instalar Avaya one-X Agent, asegúrese de que el administrador del sistema haya registrado Communication Manager con el límite de registro de Avaya one-X Agent en la licencia de Activación remota de funciones (RFA) de Communication Manager. El límite de registro de Avaya one-X Agent se incluye automáticamente en todas las licencias RFA de

Communication Manager R4.0.4 generadas después del 8 de enero de 2008 y se incluye automáticamente en todas las licencias RFA de Communication Manager R5.x.

Requisitos de licencia para Avaya Video Telephony Solution

Avaya Video Telephony Solution es una función opcional de Avaya one-X Agent que se controla en la licencia RFA de Communication Manager. Sólo necesita esta licencia si está utilizando la función de video de Avaya one-X Agent. Avaya one-X Agent admite video sólo en el modo H.323. Cada estación de Avaya one-X Agent administrada en Communication Manager requiere una licencia RTU para la función Maximum Video Capable Avaya one-X Agent Endpoints (Máximo de puntos de terminal de one-X Agent con capacidad de video). Estas licencias están incluidas en todas las licencias RFA de Communication Manager.

Capítulo 3: Lista de verificación para la instalación de Avaya one-X Agent

Dado que Avaya one-X Agent interactúa con muchos productos y servicios diferentes, debe realizar una planificación para lograr una instalación exitosa. Use esta lista de verificación para planificar las actividades. Esta lista de verificación asegura que se cumplan todos los requisitos para que la instalación no presente errores.

N.º	Tarea	Descripción	✓
1	Determinar cómo instalará su empresa Avaya one-X Agent.	La opción de instalación incluye protocolo de telefonía, conjunto de funciones, modo de uso y Communication Manager. Avaya one-X Agent admite video con H.323 en los modos Mi PC y Teléfono de escritorio. Para conocer los detalles, consulte Requisitos empresariales en la página 7.	
2	Asegurarse de que todas las licencias de productos estén instaladas.	Avaya controla el uso de Avaya one-X Agent y la aplicación opcional Avaya Video Telephony Solution mediante licencias. Debe adquirir las licencias de estos productos para poder utilizarlos. Para obtener información sobre licencias, consulte Requisitos de licencia en la página 12.	
3	Descargar el paquete de software del sitio de soporte de Avaya.	El paquete de descarga de software Avaya one-X Agent está disponible en el sitio Web de soporte de Avaya en http://www.avaya.com/support . Para conocer los requisitos de software, consulte Requisitos de software en la página 7.	

N. °	Tarea	Descripción	✓
4	Asegurarse de que los entornos de usuarios finales y empresas admitan Avaya one-X Agent.	<p>Para la opción de instalación, tenga en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Está instalado el hardware requerido? Para conocer los requisitos de hardware, consulte Requisitos de la computadora y otro hardware en la página 9. • ¿Se han instalado y administrado correctamente todos los productos de software de Avaya relacionados? Para conocer los requisitos de software de Avaya, consulte Requisitos de software en la página 7. • ¿Se han instalado y administrado correctamente todos los productos de software de terceros relacionados? Para conocer los requisitos de software de terceros, consulte Requisitos de software en la página 7. • ¿Ha verificado que la infraestructura esté preparada para la videotelefonía? Para obtener más información, consulte la guía de instalación de Avaya Video Telephony Solution, disponible en el sitio Web de Avaya en http://www.avaya.com/support. 	

N.º	Tarea	Descripción	✓
4	Administrar la función de Avaya one-X Agent en Communication Manager.	Asegúrese de que el administrador del sistema haya configurado Communication Manager para que admita asignaciones de extensiones, conectividad IP, tipos de teléfono, video y otras configuraciones. Para obtener más información, consulte <i>Administración de Communication Manager para Avaya one-X Agent</i> .	
5	Determinar cómo distribuirá el software Avaya one-X Agent para los empleados.	<p>Usted puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar una herramienta como Microsoft Software Management Server (SMS) para realizar instalaciones silenciosas. • Utilizar un proceso de instalación del cliente que requiere que los usuarios finales instalen manualmente Avaya one-X Agent y otro software relacionado. 	
6	Comenzar el proceso de instalación.	La instalación de Avaya one-X Agent está disponible para los entornos de computadoras personales y Windows Server. Para conocer los pasos a seguir, consulte Instalación de Avaya one-X Agent en la página 19.	
7	Inicie Avaya one-X Agent.	Debe registrar la extensión telefónica con el sistema Communication Manager para configurar las preferencias del sistema.	
8	Completar la administración inicial.	Después de completar la instalación, debe configurar las preferencias del sistema y del agente. La configuración de administración básica está	

Lista de verificación para la instalación de Avaya one-X Agent

N. °	Tarea	Descripción	✓
		disponible en Configuración inicial en la página 35.	

Capítulo 4: Instalación de Avaya one-X Agent

Usted o el administrador del sistema pueden instalar Avaya one-X Agent manualmente o silenciosamente en un entorno de red que admita el protocolo H.323.

La instalación manual le permite ejecutar la configuración de instalación mediante un asistente de instalación. Los usuarios finales de su empresa descargarán e instalarán manualmente todo el software requerido en sus computadoras personales.

La instalación silenciosa le permite ejecutar la configuración de instalación estándar mediante una interfaz de línea de comandos (CLI). El administrador del sistema de su empresa prueba e instala el software de instalación de Avaya one-X Agent. Además, puede personalizar el archivo de configuración de Avaya one-X Agent para satisfacer las necesidades de la empresa e insertar los archivos de configuración personalizados en el archivo de instalación mediante la instalación CLI.

Instalación manual de Avaya one-X Agent

Requisitos

- Si tiene pensado instalar Avaya one-X Agent con video y si Avaya IP Softphone con video o one-X Communicator con video están instalados en la computadora, debe desinstalar el video Polycom instalado con cualquiera de los productos e instalar el video Polycom con el instalador suministrado con Avaya one-X Agent. Para obtener más información, consulte [Remoción de software existente](#) en la página 61.
- Asegúrese de que Microsoft .Net Framework 3.5 SP1 esté instalado en la computadora personal.
- Si tiene pensado utilizar Pulse para marcar con Firefox, asegúrese de que Firefox esté instalado antes de instalar Avaya one-X Agent.

-
1. Uso de Windows Explorer para desplazarse al directorio que contiene el software de Avaya one-X Agent.
 2. Haga doble clic en el archivo OneXAgentWIXSetup.msi. Esto inicia el asistente de instalación y muestra la página de bienvenida.
 3. En la página de bienvenida, haga clic en **Siguiente**. Esto muestra la página Información de usuario.

4. Escriba su nombre y el nombre de la organización en los campos **Nombre completo** y **Organización** respectivamente. Avaya one-X Agent utiliza esta información para proporcionar comentarios del usuario.
5. En la página Información de usuario, haga clic en **Siguiente**. Esto muestra la página Carpeta de destino.
6. Ingrese la ubicación donde desea instalar Avaya one-X Agent en la página Carpeta de destino.
7. Haga clic en **Siguiente** en la página Carpeta de destino. Esto muestra la página Información de Central Management.
8. Si Central Management está instalado para Avaya one-X Agent:
 - a. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar almacenamiento central de información de perfil**.
 - b. Ingrese el número de puerto y la dirección IP del servidor de Central Management en los campos **Host de Central Management** y **Puerto de Central Management** respectivamente.

Este paso es opcional y puede instalar igualmente Avaya one-X Agent sin seleccionar la casilla de verificación **Habilitar almacenamiento central de información de perfil**.

9. En la página Información de Central Management, haga clic en **Siguiente**. Esto muestra la página Opciones de one-X Agent.

Las casillas de verificación que aparecen en la pantalla Opciones de one-X Agent se describen en la siguiente tabla. Ninguna de las opciones está seleccionada de forma predeterminada.

Opciones	Descripción
Utilizar credenciales de Windows para iniciar sesión en los servidores de Central Management/Presence	Seleccione esta opción si está utilizando el Ingreso único, que requiere una configuración LDAP adicional, para poder ingresar en Central Management y/o Presence Services utilizando las credenciales de Windows.
Habilitar tutoriales	Seleccione esta opción para instalar la ayuda con tutoriales. Deje esta casilla de verificación sin marcar para instalar la ayuda sin tutoriales. En ambos casos, la ayuda se presenta en los formatos HTML y PDF.
Habilitar Pulse para marcar en Internet Explorer	Seleccione esta opción para habilitar la compatibilidad con

Opciones	Descripción
	Pulse para marcar en Internet Explorer.
Habilitar Pulse para marcar en Mozilla Firefox	Seleccione esta opción para habilitar la compatibilidad con Pulse para marcar en Firefox. Esta opción se muestra sólo si Firefox está instalado en la computadora.

10. Seleccione las opciones correspondientes en la página Opciones de one-X Agent y haga clic en **Siguiente**. Esto muestra la página Información de video.
11. Para habilitar el video en Avaya one-X Agent, seleccione la casilla de verificación **Habilitar video** en la página Información de video. **Habilitar video** aparece habilitada si la versión correcta de Video Polycom está instalada y se detecta en la computadora.
12. Para continuar con la instalación de Avaya one-X Agent, haga clic en **Instalar**. Esto dará comienzo a la instalación de Avaya one-X Agent, y el asistente mostrará una barra de progreso. Después de completar la instalación, aparecerá la página Se ha completado el asistente de configuración de Avaya one-X Agent.
13. Para iniciar Avaya one-X Agent inmediatamente después de salir del asistente, seleccione **Iniciar one-X Agent cuando finalice la configuración** en la página Se ha completado el asistente de configuración de Avaya one-X Agent.
14. Haga clic en **Finalizar** en la página Se ha completado el asistente de configuración de Avaya one-X Agent. De este modo se completa la instalación manual de Avaya one-X Agent.

Actualización de Avaya one-X Agent a la Versión 2.0

El instalador de Avaya one-X Agent actualiza de forma automática a la Versión 2.0 cualquiera de las siguientes versiones ya instaladas en el sistema:

- Versión 1.0 de Avaya one-X Agent
- Versión 1.0 de Avaya one-X Agent, SP1

Sin embargo, no intente actualizar entre las versiones de compilación de la Versión 2.0, ya que el instalador de Avaya one-X Agent no lo admite y muestra errores al iniciar sesión.

Migración de perfiles después de una actualización

Si el instalador realiza una actualización durante la instalación, Avaya one-X Agent 2.0 muestra un mensaje que indica ¿Desea migrar la configuración? cuando ingresa en Avaya one-X Agent por primera vez.

Haga clic en **Sí**, en la ventana del mensaje, para migrar todos los perfiles de la versión anterior (1.0 ó 1.0, SP1) a la recientemente instalada Avaya one-X Agent Versión 2.0. Todos los perfiles se migran a la ubicación adecuada para la Versión 2.0.

Existen ciertas excepciones en las que la migración de los perfiles no se lleva a cabo:

Excepciones

La migración automática no tiene lugar si la Versión 1.0 se instaló con la opción **Habilitar la configuración de one-X Agent para compartirla con otros usuarios de esta máquina** habilitada y si hay algún perfil compartido almacenado en el sistema.

Para solucionar esta restricción, copie el directorio *Perfiles* de la siguiente fuente a la ubicación de destino:

Fuente: C:\Documents and Settings\<<su nombre de usuario>\Application Data\Avaya\one-X Agent\1.0\

Destino: C:\Documents and Settings\<<su nombre de usuario>\Application Data\Avaya\one-X Agent\2.0\

Central Management es una nueva función de Avaya one-X Agent 2.0. Si ha habilitado **Habilitar almacenamiento central de información de perfil** durante la instalación, los perfiles deben crearse en Central Management y luego estar disponibles después de que ingrese en Avaya one-X Agent. Por lo tanto, no puede utilizar los perfiles creados en la Versión 1.0 ó 1.0, SP.

Instalación silenciosa de Avaya one-X Agent

Puede instalar Avaya one-X Agent mediante una herramienta de distribución de paquetes automatizada que utilice el servicio de instalador de Microsoft Windows. Los paquetes de instalador de Avaya one-X Agent contienen el instalador de MSI. Para traspasar las propiedades personalizadas (definidas por el usuario) al instalador de MSI, usted debe extraer la imagen de instalación de MSI desde los instaladores del paquete básico de Avaya.

El instalador silencioso ejecuta la instalación de Avaya one-X Agent con las siguientes funciones:

- Protocolo H.323
- Avaya Video Telephony Solution
- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Video Polycom

Todas las opciones disponibles en la instalación de la interfaz de usuario pueden configurarse en la instalación silenciosa. La utilidad `msiexec` del instalador de Windows puede utilizarse para instalar Avaya one-X Agent con las opciones predeterminadas o con las opciones específicas, tal como se describe en los siguientes procedimientos.

1. Abra la indicación de comando y desplácese a la carpeta donde ha copiado el instalador de Avaya one-X Agent.
2. Para instalar Avaya one-X Agent con las opciones predeterminadas, ejecute el siguiente comando de la indicación de comando:

```
msiexec /i OneXAgentWISetup.msi /qn
```

3. Para instalar Avaya one-X Agent con las opciones específicas, debe proporcionar valores de propiedades adecuados para cada opción que instale mediante la línea de comandos. Las propiedades se describen en la siguiente tabla.

Propiedad	Descripción
INSTALLLOCATION (UBICACIÓN DE INSTALACIÓN)	Requiere la ruta completa al directorio donde desea instalar Avaya one-X Agent.
USERNAME (NOMBRE DE USUARIO)	Establece el nombre de usuario del agente.
COMPANY NAME (NOMBRE DE LA COMPAÑÍA)	Establece el nombre de la compañía.
INSTALLTUTORIALS (INSTALACIÓN DE TUTORIALES)	Instala la ayuda con o sin tutoriales. Establece su valor en 1 para instalar la ayuda con tutoriales.
ENABLECLICKTODIALIE (HABILITAR PULSE PARA MARCAR EN IE)	Habilita la función Pulse para marcar en Internet Explorer. Establece su valor en 1 para habilitar la función en Internet Explorer.
ENABLECLICKTODIALFF (HABILITAR PULSE PARA MARCAR EN FF)	Habilita la función Pulse para marcar en Firefox. Establece su valor en 1 para habilitar la función en Firefox.
ENABLEVIDEO (HABILITAR VIDEO)	Habilita el video en Avaya one-X Agent. Establece su valor en 1 para habilitar el video.

Propiedad	Descripción
LAUNCHAPPONEXIT (INICIAR APLICACIÓN AL FINALIZAR)	Inicia Avaya one-X Agent inmediatamente después de la instalación. Establece su valor en 1 para iniciar Avaya one-X Agent inmediatamente después de la instalación.
USESINGLESIGNON (USAR INGRESO ÚNICO)	Habilita el ingreso único (SSO) para Avaya one-X Agent. Establece su valor en 1 para permitir que los usuarios realicen un ingreso único.
ENABLECENTRALSTORAGE (HABILITAR ALMACENAMIENTO CENTRAL)	Habilita el almacenamiento central de los perfiles y la configuración de agente. Los agentes pueden realizar cambios en sus perfiles y configuraciones mediante la interfaz de usuario de Avaya one-X Agent. Establece su valor en 1 para habilitar el almacenamiento central de la configuración.
CENTRALMANAGEMENTURI (URI DE CENTRAL MANAGEMENT)	Establece la ruta de almacenamiento del sitio central donde se almacenarán los perfiles y la configuración de agente. Establece su valor en <code>https://<host>/oneXAgentCM/client/</code> , donde <code><host></code> es la dirección IP del servidor de Central Management.

Ejecute el siguiente comando para instalar Avaya one-X Agent con las opciones específicas:

```
msiexec /i OneXAgentWISetup.msi /qn <property>=<property value>
```

 **Nota:**

Si tiene pensado instalar Avaya one-X Agent mediante un mecanismo de inserción, existen varias opciones para insertar los archivos MSI de Avaya one-X Agent y Polycom en la computadora del agente. Una vez que el archivo se ha copiado a la computadora del agente, puede utilizar un script personalizado para

instalar el software en otras computadoras de agente. En este caso, consulte con expertos técnicos, ya que Avaya no admite dicha instalación.

Personalización de la instalación

Dado que Avaya proporciona un archivo MSI para instalar Avaya one-X Agent, es fácil personalizar la instalación. Existen varias herramientas gratuitas que puede usar para personalizar MSI. Una de las herramientas gratuitas disponibles de Microsoft es Orca. Orca se distribuye de forma gratuita con Windows SDK.

Instalación del software de video Polycom

El video es una función opcional de Avaya one-X Agent. Si desea realizar y recibir llamadas de video con Avaya one-X Agent, debe instalar la cámara Web y su controlador en la computadora personal e instalar el software de video Polycom. El software de video está disponible en el paquete de instalación de Avaya one-X Agent. Para obtener información sobre los requisitos de video, consulte [Requisitos de video](#).

-
1. Instale la cámara Web y su controlador.
Para conocer el procedimiento detallado para instalar el software de video Polycom, consulte la guía de instalación suministrada con su cámara Web.
 2. Desplácese hasta el directorio que contiene el instalador de video Polycom.
 3. Haga doble clic en **Configuración de video Polycom**.
 4. Siga las instrucciones en pantalla en el asistente de instalación para completar la configuración.
-

Administración y configuración de Avaya one-X Agent mediante XML

Los administradores pueden usar esta información para configurar Avaya one-X Agent para una gran cantidad de agentes y en centros de contacto que gestionan diversas carteras. Esta información ayuda a minimizar los esfuerzos para crear perfiles individualmente y también optimiza la instalación y configuración para los administradores de Avaya one-X Agent.

Configuración del perfil

Un perfil es el conjunto de las opciones y las preferencias configuradas previamente. Los agentes utilizan perfiles para cargar las opciones configuradas previamente, como hogar,

oficina, ventas, soporte, etc. Un perfil contiene archivos de configuración almacenados localmente dentro de un subdirectorio de la configuración principal. Generalmente, los archivos de configuración se encuentran en: `\Program Files\Avaya\Avaya one-X Agent\.`

En la ruta, `<nombre del perfil>` representa el nombre real dado al perfil del agente, y el mismo nombre aparece como el nombre de directorio. Si no existe ningún perfil, Avaya one-X Agent crea un perfil predeterminado.

Preparación de la configuración de agente

Los archivos de configuración son archivos XML guardados dentro del subdirectorio del perfil en la ubicación que se describe en Configuración del perfil. Avaya proporciona archivos XSD que los administradores pueden usar para configurar Avaya one-X Agent. La siguiente tabla muestra la configuración de la pantalla de interfaz de usuario, sus archivos de configuración XML relacionados y el XSD correspondiente.

Configuración del sistema (configuración de interfaz de usuario)	XML de configuración	XSD correspondiente	Observaciones
Controles de Configuración del sistema			
Conectar	Settings.XML	Settings.XSD	
Números telefónicos	Settings.XML	Settings.XSD	
Manejo de trabajos	Settings.XML	Settings.XSD	
Activadores de saludos	AudioGreetins.XML	Phone.XSD	
VuStats	Almacenamiento interno	Phone.XSD	
Pantalla emergente	ScreenPops.XML	ScreenPop.XSD	
Iniciar aplicación	Settings.XML	Settings.XSD	
Directorio	Settings.XML	Settings.XSD	
Registro de contactos	Settings.XML	Settings.XSD	Controla la configuración del registro de contactos. ContactLog.XML contiene la información.

Configuración del sistema (configuración de interfaz de usuario)	XML de configuración	XSD correspondiente	Observaciones
Integración con correo de voz	Settings.XML	Settings.XSD	
Códigos de motivo	WorkReasonCodes.XML	ReasonCode.XSD	
	AuxReasonCodes.XML		
	LogoutReasonCodes.XML		
Registro de eventos	Log4net.XML	Sin XSD	Configuración de Apache log4net.
Contactos de Outlook	Settings.XML	Settings.XSD	
Reglas de marcación	Settings.XML	Settings.XSD	
Métodos abreviados de tonos de marcación	TouchToneShortcuts.XML	Phone.XSD	
Perfiles	Profiles.XML	Profiles.XSD	Profiles.XML almacena el perfil seleccionado.
Configuración de Preferencias del agente			
Sonido	Almacenamiento interno	Phone.XSD	
Video	Settings.XML	Settings.XSD	Parte de la configuración se almacena internamente
Manejo de llamadas	Settings.XML	Settings.XSD	

Configuración del sistema (configuración de interfaz de usuario)	XML de configuración	XSD correspondiente	Observaciones
Saludos del agente	AudioGreetings.XML	Phone.XSD	
Mensajería instantánea	Settings.XML	Settings.XSD	
Configuración de la ventana Teclado de marcación			
Botones de función seleccionados	SelectedPhoneFeatures.XML	Phone.XSD	
Interfaz de usuario	Preferences.XML	Preferences.XSD	

Los archivos XSD antes mencionados pueden descargarse de <http://support.avaya.com>.

Control de permisos de agente

Los administradores pueden establecer atributos para controlar los permisos de agente. La mayoría de las configuraciones de la interfaz de usuario tiene un atributo de sólo lectura. Si el atributo de sólo lectura se configura como verdadero, los agentes no pueden cambiar la configuración del campo correspondiente de la interfaz de usuario. El atributo de sólo lectura funciona de forma jerárquica, lo que significa que el valor de atributo establecido como primario se aplica a todos sus elementos secundarios. Esto proporciona granularidad para controlar los permisos de agente.

Por ejemplo, como administrador, si desea proteger aplicaciones individuales de **Iniciar aplicación**, puede establecer el atributo de sólo lectura como verdadero. Esto igualmente permitirá que los agentes agreguen una nueva aplicación de inicio. Por el contrario, para evitar que los agentes agreguen aplicaciones, configure el atributo de sólo lectura como verdadero para el elemento primario de todas las aplicaciones de inicio. Esto evita que los agentes agreguen una configuración de Iniciar aplicación.

Publicación de la configuración para la computadora del agente.

Después de crear los archivos XML predeterminados, el administrador puede modificar el paquete MSI para incluir los archivos de configuración. Los archivos deben agregarse en la carpeta de la aplicación de MSI. La carpeta de la aplicación se ubica en la carpeta de instalación cuando se instala Avaya one-X Agent (por ejemplo, C:\Program Files\Avaya\OneXAgent). En este momento, MSI contiene el archivo de configuración Settings.XML predeterminado.

Cuando un agente ingresa en un perfil, y si el archivo de configuración no se encuentra en dicho perfil, el sistema copia el archivo requerido del directorio de instalación al perfil. Si el archivo requerido no se encuentra en el directorio de instalación, el sistema crea un archivo de configuración vacío predeterminado según lo requerido.

Dado que las configuraciones de Ingreso del terminal/Ingreso del agente y las contraseñas en el archivo Settings.XML son exclusivos para cada agente, los valores se deben borrar. Si Avaya one-X Agent se instala en un sistema con IP Agent instalado, Avaya one-X Agent puede importar la configuración de Contactos de ingreso/Registro de contactos. Las reglas de marcación no se pueden importar. Esta importación se produce después de que los archivos de configuración se copian del directorio de instalación. Los archivos importados reemplazan a los archivos de configuración existentes. De otro modo, estos archivos de configuración se insertan en la computadora del agente con los perfiles móviles de Windows. Avaya recomienda utilizar los perfiles móviles de Windows para entregar la configuración. Este es un método mejor si tiene pensado publicar el nombre de usuario/contraseñas en Settings.XML. Para el cifrado de las contraseñas, comuníquese con el soporte técnico de Avaya.

Capítulo 5: Introducción

Esta sección describe cómo ingresar en Avaya one-X Agent Versión 2.0. El procedimiento para ingresar depende de la configuración de Avaya one-X Agent que se ha instalado en la red y el tipo de autenticación admitida. A continuación, se describen los dos tipos de autenticación.

Autenticación básica

En la autenticación básica, las credenciales de usuario se autentican contra los servidores instalados en la red; es decir, Communication Manager, Central Management y Presencia Services. En caso de que una autenticación falle en Central Management o Presencia Services, Avaya one-X Agent lo ingresa con las funciones de telefonía básicas.

Ingreso único

En este tipo de autenticación, puede ingresar a la red de su empresa y a Avaya one-X Agent con las mismas credenciales de usuario. No es necesario que proporcione credenciales de usuario diferentes para ingresar en Avaya one-X Agent.

En esta sección, aprenderá a iniciar la aplicación Avaya one-X Agent en la computadora personal, iniciar sesión como una extensión y registrarse como agente.



Importante:

Para habilitar el Ingreso único, Central Management y Presencia Services deben estar configurados para Avaya one-X Agent.

Ingreso en Avaya one-X Agent

Debe registrar el terminal con Communication Manager para configurar las preferencias del sistema, realizar y recibir llamadas directas o iniciar sesión como agente. El sistema lo conecta automáticamente si ha habilitado el registro automático en el panel **Configuración del sistema**.

Si ya tiene instalados Avaya IP Agent o Avaya IP Softphone, las credenciales de ingreso, las listas de contactos y los registros de contactos pueden importarse cuando ingrese en Avaya one-X Agent por primera vez. Avaya one-X Agent muestra el cuadro de diálogo Importar configuración de IP Agent/IP Softphone cuando ingresa por primera vez. Puede elegir **Importar configuración de ingreso**, **Importar historial de llamadas** e **Importar contactos** en el cuadro de diálogo. Avaya one-X Agent detecta el archivo de base de datos y muestra la ruta en el campo **Archivo de base de datos**. Lo que elija importar se mostrará en las ventanas

relevantes de Avaya one-X Agent. No obstante, asegúrese de haber cerrado la sesión de Avaya IP Agent o Avaya IP Softphone al importar los detalles relevantes.

Siga los siguientes pasos para ingresar en Avaya one-X Agent. Antes de ingresar en la aplicación, obtenga del administrador del sistema las siguientes credenciales de usuario:

- Identificación de autenticación de usuario y contraseña
- Extensión y contraseña
- Identificación de ingreso del agente y contraseña
- Nombre de usuario de IM y contraseña

 **Nota:**

- Si Presencia Services no se encuentra instalado, el nombre de usuario de IM y la contraseña no son necesarios.
- Para las instalaciones sin Central Management, todas las credenciales arriba mencionadas, excepto la Identificación de autenticación de usuario, son necesarias.

-
1. Inicie Avaya one-X Agent en la computadora personal. Esto muestra la ventana Autenticación de usuario si no está usando Ingreso único.
 2. Ingrese su identificación y contraseña en la ventana Autenticación de usuario. Este paso no es necesario si está usando Ingreso único o si Central Management no está instalado como parte de las instalaciones de servidor, y verá directamente la ventana Bienvenido después de iniciar Avaya one-X Agent.
La ventana Bienvenido puede mostrar un mensaje de bienvenida o una instrucción importante configurada mediante Central Management, siempre que Central Management esté instalado como componente de servidor.
Puede completar la configuración inicial usando el menú de la ventana Bienvenido, cuando inicie Avaya one-X Agent en la computadora personal por primera vez. La tarea inicial puede incluir la configuración del agente, la definición del perfil de usuario o la configuración de las reglas de marcación. Para definir la configuración básica, consulte [Configuración inicial](#) en la página 35.
 3. En la ventana Bienvenido, haga clic en **Aceptar**. Esto muestra la ventana Ingreso.
 - Si ha habilitado la configuración de registro automático en el panel Ingreso de **Configuración del sistema**, el sistema ingresa automáticamente en Avaya one-X Agent.
 - Si no ha habilitado la configuración de registro automático en el panel Ingreso de **Configuración del sistema**, debe ingresar las credenciales de usuario para cada una de las ventanas de ingreso subsiguientes.
 - Si tiene perfiles de usuario múltiples, el sistema le indica que elija el perfil apropiado en la ventana Perfil. Debe elegir un perfil para continuar.
 4. En la ventana Ingreso:

- a. En el campo **Extensión**, ingrese el número de extensión del teléfono.
 - b. En el campo **Contraseña**, ingrese la contraseña.
 - c. Haga clic en **Guardar configuración e ingresar**. Esto muestra la ventana Inicio de sesión del agente en ACD.
5. Para realizar y recibir llamadas ACD, debe ingresar en el servidor ACD usando la extensión del agente. En la ventana Inicio de sesión del agente en ACD:
- a. Ingrese la identificación de ingreso del agente en el campo **Agente**.
 - b. Ingrese la contraseña en el campo **Contraseña**.
 - c. Haga clic en **Ingreso**. Esto muestra la ventana Conectarse al servidor de IM. La ventana Conectarse al servidor de IM no se muestra si Presencia no forma parte de la instalación. En dicho caso, ingresa directamente en Avaya one-X Agent después de este paso.
6. En la ventana Conectarse al servidor de IM:
- a. Ingrese su nombre de usuario de IM en el campo **Nombre de usuario**.
 - b. Ingrese la contraseña en el campo **Contraseña**.
 - c. Ingrese el nombre de dominio del servidor de IM en el campo **Dominio**.
 - d. Haga clic en **Ingreso**. Esto inicia la aplicación y lo ingresa en Avaya one-X Agent.

 **Nota:**

Los detalles respectivos aparecen cuando ingresa en Avaya one-X Agent.

Si ha ingresado en Avaya IP Softphone, se muestra un mensaje de error. Debe cerrar la sesión para poder importar registros de contactos en Avaya one-X Agent.

Capítulo 6: Configuración inicial

Si usted es un agente que trabaja desde múltiples ubicaciones y no un usuario con Avaya Central Management (desde el centro de contactos, desde su hogar o desde una ubicación diferente), debe cambiar la configuración cada vez que cambia de ubicación. Esta sección describe la forma de establecer distintas configuraciones después de ingresar en Avaya one-X Agent.

 **Importante:**

Es posible que no tenga permiso para cambiar, agregar, eliminar o configurar algunas de las funciones de la aplicación, ya que estas funciones pueden haberse restringido al nivel de la empresa. Estas funciones restringidas son visibles, pero están atenuadas.

Configuración de teléfonos para ubicaciones diferentes

Puede realizar tareas diarias desde el centro de contactos, en su hogar o mientras viaja al registrar Avaya one-X Agent con Communication Manager.

Puede seleccionar una configuración apropiada que optimice los requisitos de conectividad de red y los puntos de terminal de voz de la ubicación actual. No necesita cambiar la configuración, siempre y cuando no acceda al centro de contactos desde ninguna otra ubicación. No obstante, si trabaja desde ubicaciones múltiples (desde el centro de contactos, desde su hogar o desde una ubicación diferente), debe configurar el IP de Communication Manager en Avaya one-X Agent para conectarse al Communication Manager correcto cada vez que cambia de ubicación.

Avaya one-X Agent ofrece distintas opciones para registrarse con Communication Manager. Según la ubicación, el aparato telefónico y la red, puede realizar y recibir llamadas utilizando las siguientes configuraciones:

- Mi PC
- Teléfono de escritorio
- Otro teléfono

Esta sección enumera los requisitos mínimos y proporciona los pasos para definir cada configuración. Si no está seguro sobre el tipo de configuración, comuníquese con el administrador del sistema.

Configuración de Mi PC

La configuración de Mi PC utiliza una conexión IP para conectarse a Communication Manager para una ruta de datos y VoIP para una ruta de voz. La configuración no utiliza un teléfono

analógico ni un teléfono IP, el cual, obviamente, es valioso cuando no hay disponible un teléfono físico. Puede realizar o recibir llamadas de voz a través de Avaya one-X Agent utilizando un auricular conectado a la computadora personal.

La configuración de Mi PC proporciona la mejor calidad de sonido IP posible para la velocidad de conexión, el desempeño en computadoras personales y la configuración de red.

Requisitos

- Conexión de red de una computadora personal que está ejecutando la aplicación Avaya one-X Agent a Communication Manager.
- Tarjeta de interfaz de red para conectividad con Communication Manager y una tarjeta de sonido (se recomienda dúplex completo).
- Auricular compatible con USB conectado a la computadora personal (recomendado), o micrófono y parlantes de computadora personal, o auricular con un micrófono conectado a los conectores mini.
- Número de la extensión de teléfono, contraseña y dirección de Communication Manager.

Utilice la configuración de Mi PC cuando esté viajando y necesite acceder a Communication Manager a través de Internet. Puede cambiar las opciones de configuración de Mi PC para VoIP a través de la ventana Ingreso o a través del cuadro de diálogo Configuración del sistema.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
 2. En el cuadro de diálogo Configuración del sistema, el panel **Ingreso** se muestra de forma predeterminada, con la ficha **Telefonía**.
 3. En la ficha **Telefonía**:
 - a. Seleccione la opción **Habilitar conexión automática a Communication Manager** si desea que el sistema se conecte a Communication Manager automáticamente con el último registro correcto.
 - b. En el campo **Extensión**, especifique el número de la extensión de teléfono si desea que Communication Manager identifique su número de extensión de teléfono cada vez que inicie sesión en el sistema.
 - c. En el campo **Contraseña**, especifique la contraseña para el número de extensión telefónica asociado.
 - d. Seleccione **Guardar la contraseña durante el inicio de sesión** si desea que el sistema guarde la contraseña cuando inicie sesión con el número de extensión asociado.
 - e. Si la extensión se ha administrado en Communication Manager para admitir Respuesta automática, seleccione la opción **Se requiere uso de respuesta automática CM**.
 - f. En el campo **Dirección del servidor**, ingrese la dirección IP de Communication Manager.

g. Seleccione el **Tipo de licencia** adecuado.

La licencia **Básica** soporta sólo **Teléfono de escritorio** como el dispositivo para realizar y recibir llamadas. Por lo tanto, para establecer el campo **Realizar y recibir llamadas con** en **Mi PC**, asegúrese de que la selección del **Tipo de licencia** no esté establecida en **Básica**.

h. En el campo desplegable **Realizar y recibir llamadas con**, seleccione **Mi PC**.

4. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema aplica los nuevos cambios en el próximo ingreso.

Configuración de Teléfono de escritorio

La configuración de Teléfono de escritorio utiliza un teléfono IP/DCP de Avaya para la ruta de voz y Avaya one-X Agent para compartir el control de la misma estación administrada usando el mismo esquema de botones y las mismas funciones. Puede acceder a los componentes de sonido desde el teléfono de la oficina y a los componentes visuales desde la computadora personal.

Requisitos

- Conexión de red de una computadora personal que está ejecutando la aplicación Avaya one-X Agent a Communication Manager.
- Teléfonos DCP o IP de Avaya con capacidad para recibir llamadas desde Communication Manager.
- Tarjeta de interfaz de red para la conectividad con Communication Manager.
- Número de extensión de teléfono de escritorio, contraseña, y dirección del servidor de Communication Manager.

Use la configuración de Teléfono de escritorio cuando se encuentra en el centro de contactos y desea compartir el control entre el teléfono de la oficina y la computadora personal. Al registrarse como Teléfono de escritorio con Communication Manager, debe registrar el número de teléfono de escritorio como el número de extensión. Puede configurar la configuración de Teléfono de escritorio ya sea mediante la ventana Ingreso o mediante el cuadro de diálogo Configuración del sistema.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
 2. En el cuadro de diálogo **Configuración del sistema**, haga clic en **Conectar**.
 3. En la ficha **Telefonía**:

- a. Seleccione la opción **Habilitar conexión automática a Communication Manager** si desea que el sistema se conecte a Communication Manager automáticamente con el último registro correcto.
- b. En el campo **Extensión**, especifique el número de extensión de escritorio si desea que Communication Manager identifique el número de extensión telefónica cada vez que se conecte al sistema.
- c. En el campo **Contraseña**, especifique la contraseña para el número de extensión de escritorio asociado.
- d. Seleccione **Guardar la contraseña durante el ingreso** si desea que el sistema guarde la contraseña cuando ingrese con el número de extensión asociado.
- e. Si se ha administrado la extensión en Communication Manager, habilite la opción **Se requiere uso de respuesta automática CM**.
- f. Seleccione el **Tipo de licencia** adecuado. Si selecciona **Básica**, el campo **Realizar y recibir llamadas con** se establece en **Teléfono de escritorio** y se inhabilita.
La licencia **Básica** soporta sólo **Teléfono de escritorio** como el dispositivo para realizar y recibir llamadas. Si selecciona **Básica** como el **Tipo de licencia**, el campo **Realizar y recibir llamadas con** se establece en **Teléfono de escritorio** de forma predeterminada y se inhabilita.
- g. En el campo desplegable **Realizar y recibir llamadas con**, elija **Teléfono de escritorio**.

4. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema aplica los nuevos cambios en el próximo ingreso.

Configuración de Otro teléfono

La configuración de Otro teléfono se registra con Communication Manager como un agente fuera de las instalaciones a través de un teléfono y una conexión IP. El teléfono puede ser un teléfono PSTN, un teléfono celular o una extensión de un conmutador local o remoto. La configuración de Otro teléfono utiliza una conexión IP para conectarse a Communication Manager y una conexión PSTN para realizar o recibir llamadas.

Requisitos

- Conexión de red de una computadora de escritorio que ejecuta Avaya one-X Agent a Communication Manager.
- Cualquier teléfono con capacidad para recibir llamadas de Communication Manager.
- Conexión de Communication Manager, una conexión de usuario para una conexión de señalización y la otra para uso fuera de las instalaciones, una conexión troncal, o para uso en las instalaciones, una conexión de usuario adicional.

- Número de extensión telefónica, contraseña, y la dirección del servidor de Communication Manager.
- Los números telefónicos que se configuren como **Otro teléfono** se deben agregar en el panel **Números telefónicos**. Para obtener información sobre cómo agregar números telefónicos, consulte [Adición de un nuevo número telefónico](#).

Use la configuración de Otro teléfono cuando esté realizando tareas de teleconmutación y desee utilizar Avaya one-X Agent desde una ubicación remota con un teléfono PSTN conectado a Communication Manager directamente. Puede configurar la configuración de Otro teléfono ya sea mediante la ventana Ingreso o mediante el cuadro de diálogo Configuración del sistema.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
 2. En el cuadro de diálogo Configuración del sistema, haga clic en **Ingreso**.
 3. En la ficha **Telefonía**:
 - a. Seleccione la opción **Habilitar conexión automática a Communication Manager** si desea que el sistema se conecte a Communication Manager automáticamente con el último registro correcto.
 - b. En el campo **Extensión**, especifique el número de la extensión de teléfono si desea que Communication Manager identifique su número de extensión de teléfono cada vez que inicie sesión en el sistema.
 - c. En el campo **Contraseña**, especifique la contraseña para el número de extensión telefónica asociado.
 - d. Seleccione **Guardar la contraseña durante el ingreso** si desea que el sistema guarde la contraseña cuando ingrese con el número de extensión asociado.
 - e. Si se ha administrado la extensión en Communication Manager, habilite la opción **Se requiere uso de respuesta automática CM**.
 - f. En el campo **Dirección del servidor**, ingrese la dirección IP de Communication Manager.
 - g. Seleccione el **Tipo de licencia** adecuado.
La licencia **Básica** soporta sólo **Teléfono de escritorio** como el dispositivo para realizar y recibir llamadas. Por lo tanto, para establecer el campo **Realizar y recibir llamadas con** en **Otro teléfono**, asegúrese de que la selección del **Tipo de licencia** no esté establecida en **Básica**.
 - h. En el campo desplegable **Realizar y recibir llamadas con**, seleccione **Otro teléfono**.
 - i. En el campo **Llamar a**, ingrese el número telefónico que desea usar para las llamadas de voz.

Si utiliza un número telefónico reiteradamente, como un número telefónico particular, debe agregar otro número.

4. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.
El sistema aplica los nuevos cambios en el próximo ingreso.

Configuración de agente

Requisitos

Obtenga del administrador del sistema el número de extensión y la contraseña del agente.

1. En la barra superior, haga clic en **Opciones de sistema > Configuración del sistema**.
2. En el cuadro de diálogo Conexión, haga clic en la ficha **Agente**.
3. En la ficha **Agente**:
 - a. Seleccione **Ingresar automáticamente en el servidor ACD** para registrar automáticamente la extensión del agente con el servidor ACD con el registro satisfactorio anterior a través de Communication Manager.
 - b. En el campo **Agente**, especifique el número de extensión de agente si desea que el servicio ACD identifique el número de extensión de agente cada vez que se conecte al sistema.
 - c. En el campo **Contraseña**, especifique la contraseña para el número de extensión de agente.
 - d. Seleccione **Guardar la contraseña durante el inicio de sesión** si desea que el sistema guarde la contraseña cuando inicie sesión en el número de extensión de agente asociado.
 - e. En el campo desplegable **Estado predeterminado del agente en la conexión ACD**, elija la opción apropiada.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Configuración de IM

Requisitos

Obtenga del supervisor o administrador del sistema su nombre de usuario de IM y contraseña, nombre de dominio y dirección IP del servidor de IM antes de configurar IM.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
 2. En el cuadro de diálogo Conectar, haga clic en la ficha de **Ingreso > IM**.
 3. En la ficha **IM**, seleccione la casilla de verificación **Habilitar ingreso de IM** para habilitar la mensajería instantánea. Una vez que haya seleccionado esta casilla de verificación, debe proporcionar las credenciales de usuario necesarias para ingresar en Avaya Presence Services.
 4. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar conexión automática al servidor de IM** si desea conectarse automáticamente al servidor de IM con el último registro correcto. Este paso es opcional.
 5. Ingrese el ID de usuario de IM, la contraseña y el nombre de dominio en los campos **Nombre de usuario**, **Contraseña** y **Dominio** respectivamente.
 6. Seleccione la casilla de verificación **Guardar la contraseña durante el inicio de sesión** si desea guardar las credenciales para los inicios de sesión siguientes.
 7. Ingrese la dirección IP del servidor de IM en el campo **Dirección del servidor**.
 8. Haga clic en **Aceptar**.
-

Configuración de las reglas de marcación

Las reglas de marcación dependen del país y la ubicación de su Communication Manager. Las reglas de marcación ayudan al sistema a distinguir las extensiones de llamadas no locales, según la longitud de la cadena de marcación. Garantiza que el sistema utilice el código correcto de Selección automática de ruta (ARS) y, si es necesario, modifica los dígitos para cumplir con los requisitos de Communication Manager y PSTN.

Utilice reglas de marcación cuando desee que el sistema marque la secuencia correcta de dígitos para registrar la configuración con Communication Manager.

Sugerencia:

Para los agentes de viaje que visitan una ubicación diferente y necesitan registrarse con un Communication Manager diferente, Avaya recomienda definir un perfil de usuario con

reglas de marcación apropiadas para dicha ubicación y utilizar un ingreso con el perfil correspondiente a fin de que las reglas de marcación para el sistema no cambien.

 **Nota:**

Debe cambiar las reglas de marcación cada vez que registre la configuración del teléfono con un Communication Manager diferente.

Utilice los pasos siguientes si usted es un agente de viajes que utiliza Avaya one-X Agent desde una ubicación diferente y desea registrar la configuración con un Communication Manager diferente.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
 2. En el cuadro de diálogo Configuración del sistema, haga clic en **Reglas de marcación**.
 3. En el panel **Reglas de marcación**:
 - a. En el campo **Número a marcar para acceder a una línea externa**, especifique el número requerido para acceder a la línea externa.
Es posible que tenga que marcar '0' o '9' (u otro número) para obtener una línea externa.
 - b. En el campo **Código de país**, especifique el código de país de Communication Manager. Por ejemplo, escriba 1 si está accediendo a Communication Manager desde los Estados Unidos.

 **Nota:**

En el contexto de Communication Manager, el código de país se llama como el código de acceso ARS.

- c. En el campo **Código de área/ciudad**, escriba el código de área o ciudad de Communication Manager. Por ejemplo, escriba 415 si está accediendo a Communication Manager desde San Francisco.
- d. En el campo **Número a marcar para las llamadas de larga distancia**, escriba el número del prefijo de larga distancia de Communication Manager.
- e. En el campo **Número a marcar para las llamadas internacionales**, escriba el prefijo internacional.
- f. En el campo **Longitud de extensión para las llamadas a extensiones internas**, escriba la longitud de las llamadas a extensiones internas. Por ejemplo, si sus extensiones internas constan de cinco dígitos, ingrese un 5. Si especifica múltiples longitudes de extensión, Avaya one-X Agent realiza coincidencias exactas.
Cuando asigna la longitud del número de extensión interna, Avaya one-X Agent trata como una extensión interna al número marcado que esté compuesto por el número seleccionado de dígitos.
Es posible que Communication Manager tenga números con múltiples longitudes de extensión; por ejemplo, si su compañía admite extensiones de

tres, cinco y siete dígitos, escriba 3, 5, 7. Los valores deben estar separados por comas.

- g. En el campo **Longitud de los números telefónicos nacionales (incluido el código de área/ciudad)**, escriba la longitud del número para las llamadas a extensiones internas. Este número también debe incluir el código usado para identificar una ciudad o un área.
- h. Seleccione **Incluir el código de área/ciudad al hacer una llamada local** si el código de área debe tener un número como prefijo al realizar una llamada local. Por ejemplo, si marca un número de teléfono, el sistema agrega como prefijo el número del código de área definido en el campo **Código de área/ciudad** y marca el número de teléfono.
- i. Seleccione **Mostrar ventana de confirmación antes de marcar un número** para confirmar los datos antes de marcar.

4. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.

Configuración de las opciones de Manejo de trabajos

Requisitos

Para poder especificar **Códigos auxiliares** durante el intervalo **Transición al estado Preparado**, se deben definir los Códigos auxiliares antes de seguir este procedimiento.

Utilice las opciones de Manejo de trabajos para configurar las unidades de tarea entrantes, para utilizar la configuración de Communication Managera fin de cambiar el estado del agente (si está administrado), para definir el estado de transición del agente después de liberar la llamada y para configurar las opciones de finalización de tareas.

1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
2. En el cuadro de diálogo Configuración del sistema, haga clic en **Manejo de trabajos**. Esto muestra el panel **Manejo de trabajos** con las fichas **Básico** y **Avanzado**.
3. En la ficha **Básico**:
 - a. En la sección **Finalización de tareas para las llamadas ACD**, defina el modo de finalización de tareas como considere apropiado.
 - b. En la sección **Transición al estado Preparado**, defina el estado de transición del agente después de liberar la llamada.
La opción **Con código auxiliar** se habilita si selecciona la opción **Preparado - Manual**.
4. En la ficha **Avanzado**:

- a. En la sección **Unidades de tarea**, seleccione la opción apropiada para aceptar las unidades de tarea entrantes.

Aceptación automática acepta las llamadas automáticamente; no obstante, esta función no está relacionada con la opción **Se requiere uso de respuesta automática CM** en la ventana Ingreso pero proporciona la misma funcionalidad del lado del cliente.

- b. En la sección **Communication Manager en modo Preparado**, seleccione **Recepción automática** si desea que Communication Manager se encargue del manejo de trabajos, por lo que todas las unidades de tarea se completan automáticamente. Al seleccionar **Recepción automática**, se deshabilitan la mayoría de las opciones de configuración del panel Manejo de trabajos. Si se selecciona la **Recepción manual**, el agente controla el manejo de trabajos.

5. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.
-

Configuración de la línea de llamada entrante

Realice los siguientes pasos para configurar los avisos de llamadas entrantes, para mostrar la ventana principal, o para hacer destellar el icono en la barra de tareas cuando el sistema reconozca una llamada entrante.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Preferencias del agente**.
 2. En el cuadro de diálogo **Preferencias del agente**, haga clic en **Gestión de llamadas**.
 3. En el panel **Gestión de llamadas**, realice alguna de las siguientes opciones:
 - Seleccione la opción **Transferencia consultada** para hablar con quien le llama antes de transferirle la llamada.
 - Seleccione **Conferencia consultada** para hablar con la persona de la segunda llamada antes de agregarlo a la conferencia con la primera llamada.
 - Seleccione **Llamada en espera automática** para poner automáticamente la llamada en espera antes de transferir la llamada o ponerla en conferencia.

- Seleccione **Traer ventana principal al frente** si desea que el sistema traiga la ventana principal al primer plano y active la ventana para la llamada que está timbrando.
 - Seleccione **Icono destellante** si desea ver la llamada destellando en la barra de tareas cuando el sistema reconozca una llamada que está timbrando.
4. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.

Configuración de mensajes entrantes

Utilice esta configuración para definir cómo desea que se le notifique sobre un mensaje instantáneo entrante. También puede especificar los mensajes para enviarse automáticamente como saludos cuando comience la interacción IM o como respuestas cuando reciba un mensaje instantáneo. Los mensajes configurados utilizando este procedimiento están disponibles mediante el botón **Agregar respuesta** en la ventana IM.

1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Preferencias del agente** . Esto abre el cuadro de diálogo Preferencias del agente.
2. En el cuadro de diálogo Preferencias del agente, seleccione **Mensajería instantánea**. Esto muestra el panel Mensajería instantánea con las fichas **General**, **Alertas** y **Respuestas**.
3. En la ficha **General**, ingrese los saludos de IM automatizados en el campo **Saludo**.
4. En la ficha **Alertas**, seleccione las siguientes opciones:
 - a. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar ventana principal** si desea que el sistema muestre la ventana principal de Avaya one-X Agent en primer plano para un mensaje entrante.
 - b. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar ventana IM** si desea que el sistema muestre el mensaje entrante directamente en una ventana IM.
 - c. Seleccione la casilla de verificación **Icono destellante** si desea que el sistema haga destellar el icono de one-X Agent en la barra de tareas para un mensaje entrante.
5. En la ficha **Respuestas**, configure una respuesta de IM automatizada siguiendo los siguientes pasos. Puede grabar múltiples respuestas y usarlas en cualquier momento durante una interacción IM.
 - a. Haga clic en el botón **+** (más) para agregar una respuesta.
 - b. Seleccione la respuesta y agregue el texto para la respuesta de IM automatizada.

- c. Repita los pasos a y b para agregar más respuestas de IM.
 - d. Para usar las respuestas de IM, haga clic en el botón **Agregar respuesta** en la ventana IM, seleccione la respuesta de IM y presione **Intro**.
6. Haga clic en **Aceptar** en el panel Mensajería instantánea para guardar la configuración.
-

Configuración de la línea de TTY entrante

Use este procedimiento para definir cómo se debe mostrar una llamada TTY entrante. También puede configurar una respuesta automatizada para el mensaje TTY entrante y especificar números para los que se debe mostrar la ventana de mensajes TTY.

1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Preferencias del agente** . Esto abre el cuadro de diálogo Preferencias del agente.
2. En el cuadro de diálogo Preferencias del agente, seleccione **TTY**. Esto muestra el panel TTY con las fichas **General** y **Abreviaturas**.
3. En la ficha **General**, realice los siguientes pasos:
 - a. Ingrese un saludo del agente en el cuadro de texto **Saludo**.
 - b. Para mostrar la ventana TTY en cada llamada de voz entrante, seleccione la casilla de verificación **Mostrar ventana TTY en cada llamada de voz**.
 - c. Para mostrar la ventana TTY para llamadas de voz entrantes específicas, seleccione la casilla de verificación **Mostrar ventana TTY cuando una llamada provenga de** y especifique los números de TTY.
 - d. Realice este paso si ha seleccionado la casilla de verificación **Mostrar ventana TTY cuando una llamada provenga de**. Haga clic en el botón **+** (más). Esto agrega un elemento de texto en blanco.
 - e. Seleccione el elemento de texto en blanco y escriba el número para el que desea que se muestre la ventana TTY.
 - f. Para mostrar la ventana TTY para cada unidad de tarea de voz en la ventana Lista de trabajos, seleccione **Siempre mostrar el botón TTY en interacción de voz**.
4. En la ficha **Abreviaturas**, realice los siguientes pasos:
 - a. Para ver las abreviaturas de TTY predefinidas, seleccione cualquier abreviatura de la lista. Los detalles de las abreviaturas se muestran en los campos **Significado**, **Significado literal** y **Descripción**.
 - b. Para agregar una abreviatura nueva, haga clic en el botón **+**. Esto agrega una abreviatura sin título a la lista.

- c. Seleccione la abreviatura sin título e ingrese la abreviatura.
- d. Ingrese una breve explicación en el campo **Significado**.
- e. Ingrese la versión expandida en el campo **Significado literal**.
- f. Use el campo **Descripción** para agregar una descripción o información adicional a la abreviatura.

Las abreviaturas se muestran en cuadros rectangulares en la ventana TTY. Para ver los detalles de las abreviaturas, debe hacer clic en el cuadro de la abreviatura, en la ventana TTY. Los detalles se muestran en un cuadro emergente en la ventana TTY. El destinatario también puede ver los mismos detalles si se configuran los mismos detalles y abreviaturas a través del Avaya one-X Agent del destinatario.

5. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.

Configuración de las opciones de sonido

Use los siguientes pasos a fin de configurar las opciones automáticas para ajustar el volumen del sonido para reproducción, grabación y llamadas entrantes. También puede configurar el sistema para reproducir un tono de llamada por el altavoz de la computadora personal y seleccionar un tono de llamada para una llamada entrante.

1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Preferencias del agente**.
2. En el cuadro de diálogo Preferencias del agente, haga clic en **Sonido**. Esto muestra el panel **Sonido** con las fichas **Básico** y **Avanzado**. La ficha **Básico** está activa de forma predeterminada.
3. En la ficha **Básico**, realice los siguientes pasos en la sección **Volumen** para configurar las opciones de sonido básico. Los pasos son opcionales, por lo que puede saltar al paso que desee.
 - a. Ajuste el deslizador de **Reproducir** a fin de establecer el volumen para toda la salida de sonido a través de los altavoces o audífonos de la computadora.
 - b. Ajuste el deslizador de **Grabar** a fin de establecer el volumen de grabación de todo el sonido transmitido a través de un micrófono a la computadora personal.
 - c. Seleccione la casilla de verificación **Silenciar** junto al deslizador de **Grabar** para eliminar cualquier sonido que se esté enviando a la computadora personal a través del micrófono. Esta configuración no afectará el volumen del auricular si éste se acopla a un teléfono y no a la computadora personal.

- d. Ajuste el deslizador de **Timbre** para establecer el volumen del sonido reproducido a través de los altavoces o el auricular cuando reciba una llamada entrante.
- e. Seleccione la casilla de verificación **Silenciar** junto al deslizador de **Timbre** para eliminar cualquier sonido que indique una llamada entrante.
- f. Seleccione **Reproducir el timbre a través de los altavoces de PC internos** para reproducir el sonido asociado con una llamada entrante a través de los altavoces de la computadora personal y los audífonos en forma simultánea. Si la computadora personal no cuenta con un altavoz interno, esta opción no tiene efecto alguno.
- g. Seleccione **Usar tono de llamada personalizado** para reproducir un tono de llamada personalizado (un archivo de ondas) a través de los altavoces o los audífonos cuando recibe una llamada entrante. El archivo de ondas se reproduce desde la ubicación especificada.
Cuando selecciona **Usar tono de llamada personalizado**, se muestran debajo el campo **Examinar** y el botón **Probar tono de llamada**. Use el campo de exploración para encontrar el archivo de ondas y haga clic en **Probar tono de llamada** para probar el archivo de ondas.

Consulte la *Descripción de los campos de la ficha de Sonido Básico* para más información.

4. En la ficha **Avanzado**, realice los siguientes pasos en la sección **Dispositivos de sonido** para configurar las opciones de sonido avanzado:
 - a. Seleccione el hardware de reproducción de sonido en el sistema local desde la lista **Dispositivo de reproducción**.
 - b. Seleccione el hardware de grabación de sonido en el sistema local desde la lista **Dispositivo de grabación**.
 - c. Para poder probar el ruido de fondo, haga clic en **Prueba de ruido de fondo**. Esto abre la ventana Prueba de ruido de fondo. Haga clic en el botón **Probar** para probar el ruido de fondo.

Consulte la *Descripción de los campos de la ficha de Sonido Avanzado* para más información.

5. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración de sonido.

Definición de un perfil de agente

La definición de un perfil de agente desde la interfaz del cliente de Avaya one-X Agent sólo es posible para las instalaciones sin Central Management. Con el procedimiento dado, puede crear un perfil de agente local.

Un perfil es el conjunto de las opciones y las preferencias configuradas previamente. Cuando utilizan perfiles, los agentes pueden alternar configuraciones (por ejemplo, los agentes pueden

crear perfiles para configuraciones diferentes como hogar, oficina, ventas y soporte, y utilizarlas según sea necesario) al volver a usar la misma instalación de Avaya one-X Agent. Por ejemplo, puede crear un perfil de agente para Mi PC y usar el perfil con la red VoIP correspondiente. También puede crear otro perfil de agente en Teléfono de escritorio y usarlo como considere apropiado.

-
1. Haga los cambios necesarios mediante las opciones Configuración del sistema y Preferencias del agente.
 2. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
 3. En el cuadro de diálogo Configuración del sistema, haga clic en **Perfiles**.
 4. En el panel **Perfiles**:
 - a. Haga clic en **Agregar**.
El sistema muestra el cuadro de diálogo Crear perfil.
 - b. En el campo **Nombre del perfil**, ingrese el nombre para el perfil y haga clic en **Aceptar**.
El nuevo perfil aparece en la lista Perfil.

5. Haga clic en **Aceptar**.
El sistema crea un nuevo perfil y lo almacena localmente en su computadora personal. Cuando reinicia la aplicación, la aplicación restablece el último perfil usado como el perfil predeterminado, aunque lo deja elegir el perfil requerido de la lista. Esto sucede siempre y cuando haya creado perfiles múltiples. Si tiene un perfil aislado, no puede elegir un perfil al iniciarse la aplicación. Debe seleccionar el perfil apropiado al iniciar Avaya one-X Agent en su computadora personal.
Puede cambiar las opciones en los parámetros de configuración para el nuevo perfil en el próximo ingreso al sistema.
-

Integración con el sistema de correo de voz

Avaya one-X Agent proporciona soporte de correo de voz para las extensiones registradas en un sistema de correo de voz. Puede integrar el sistema de correo de voz con un sistema telefónico, una aplicación de correo de voz de terceros o un servidor de correo de voz basado en la Web, y recuperar el correo de voz de uno de los servicios de correo de voz.

Importante:

El servicio de correo de voz ese encuentra disponible sólo para las extensiones registradas con un sistema de correo de voz. Si la configuración del correo de voz no está disponible en su extensión, comuníquese con el administrador del sistema.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones de sistema > Configuración del sistema** .
 2. En el panel izquierdo del cuadro de diálogo Opciones de sistema, haga clic en **Integración con correo de voz**.
 3. En el panel **Integración con correo de voz**, haga clic en **Habilitar acceso a mensajes**.
 4. Para integrar el servicio de correo de voz, realice una de las siguientes acciones como considere apropiado:
 - Para integrar los servicios de correo de voz con un teléfono, seleccione **Marcar este número** y especifique el número de correo de voz en el campo.
 - Para integrar los servicios de correo de voz mediante una aplicación de correo de voz de terceros, seleccione **Iniciar esta aplicación** y haga clic en **Examinar** para desplazarse por un archivo ejecutable en Windows.
 - Para integrar el correo de voz con un servidor Web de terceros, seleccione **Abrir Web** y escriba una dirección Web válida en el campo.
 5. Haga clic en **Aceptar**.
-

Activación de un saludo grabado

Debe activar la opción Grabar saludos para que el sistema reproduzca el saludo. Puede tener más de un saludo activo al mismo tiempo.

Por ejemplo, puede activar múltiples saludos si cada saludo tiene un número de directorio de vectores (VDN) único como criterio de activación. Esto también se aplica a los saludos del agente que se reproducen para números de teléfono con Identificación automática de número (ANI) o dígitos indicados.

Si dos saludos grabados cumplen con los mismos criterios requeridos para una misma llamada, Avaya one-X Agent elige el primero en la lista de búsqueda.

Requisitos

Debe tener grabado al menos un saludo para poder activar un saludo grabado.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema** .
 2. En el cuadro de diálogo Configuración del sistema, seleccione **Activadores de saludos**.
El sistema muestra el panel **Activadores de saludos**.

3. En la lista **Activadores de saludos**, seleccione un saludo.
 4. Haga clic en **Aceptar**.
Puede reproducir manualmente el saludo seleccionado en la llamada entrante.
-

Definición de un código de motivo

Un código de motivo es una forma de asociar un número determinado a una etiqueta para un motivo de agente por no estar en la estación de trabajo o no aceptar una llamada ACD. Estos códigos de motivo, si se definen en Communication Manager, aparecen en la ventana de mensaje cuando un agente cambia el estado de trabajo a auxiliar o se desconecta del servicio ACD. De forma predeterminada, el sistema crea un código de motivo predeterminado para los tipos de código de motivo auxiliar, de cierre de sesión y de trabajo. Puede cambiar los códigos de motivo predeterminados, pero no los puede eliminar.



Importante:

El administrador del sistema debe definir un conjunto de códigos de motivo en común y administrarlo centralmente. El administrador puede distribuir estos archivos de código de motivo a todos los agentes insertando la configuración para el sistema del agente. Asimismo, si la instalación está utilizando Central Management, el administrador debe cargar un archivo CSV y asignar universalmente códigos de motivo comunes para la cuenta o el skill.

Definición de los códigos de motivo de trabajo

Los códigos de trabajo son códigos que se asignan a una unidad de tarea en la ventana Lista de trabajos. Debe definir el código de trabajo en la ventana Lista de trabajos.

1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
2. En el panel izquierdo del cuadro de diálogo Configuración del sistema, haga clic en **Códigos de motivo**. Esto abre el panel Códigos de motivo a la derecha.
3. En la lista **Seleccionar menú para editar**, seleccione **Códigos de motivo de trabajo**. Un elemento de código de motivo predeterminado y sin título se muestra en un nodo **raíz** en el contenedor debajo de la lista **Seleccionar menú para editar**.
Puede agregar un código de motivo de trabajo singular o crear un grupo y agregar un conjunto de códigos de motivo de trabajo a dicho grupo. Los códigos de motivo que tienen características similares o relacionadas se organizan en conjunto en un grupo. Asegúrese de que las etiquetas dadas al grupo resulten fáciles para comprender la actividad del grupo.

4. Para agregar un grupo, realice los siguientes pasos:
 - a. Haga clic en el botón **Agregar grupo de motivo** en la parte inferior del panel Códigos de motivo. Esto agrega un nodo de grupo sin título en el contenedor debajo de la lista **Seleccionar menú para editar**.
 - b. Seleccione el nodo sin título y escriba el nombre del grupo. El nodo de grupo se etiqueta con el nombre que escriba.
 - c. Siga el paso 5 para agregar códigos de motivo al grupo.
5. Para agregar un código de motivo aislado, realice los siguientes pasos:
 - a. Seleccione el nodo al que desea agregar un código de motivo. Este nodo puede ser el nodo **raíz** o un nodo de grupo.
 - b. Haga clic en el botón **Agregar código de motivo**. Esto agrega un elemento de código de motivo sin título en el nodo seleccionado.
 - c. Seleccione el elemento de código de motivo sin título y cámbiele el nombre. El nombre del código de motivo reemplaza al nombre predeterminado del elemento de código de motivo.
 - d. Repita el paso 5 para agregar la cantidad de códigos de motivo singulares que desee.
6. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.

Los códigos de trabajo creados con el procedimiento anterior se muestran cuando hace clic en el icono **Código de trabajo** durante una llamada activa en la ventana Lista de trabajos. Puede elegir el código adecuado para asignar durante la llamada activa. Si no ha creado ningún código de trabajo, el icono **Código de trabajo** permanece deshabilitado durante una llamada activa.

 **Nota:**

Si se utiliza Central Management, los códigos de motivo sólo pueden definirse desde Central Management. No podrá editar desde la aplicación Avaya one-X Agent.

Definición de los códigos de motivo de cierre de sesión

El código de motivo de cierre de sesión describe el motivo para desconectarse del servicio de ACD. Puede usar el código de motivo de cierre de sesión sólo si ha definido los códigos de motivo en el cuadro de diálogo Configuración del sistema.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema**.
 2. En el panel izquierdo del cuadro de diálogo Configuración del sistema, haga clic en **Códigos de motivo**. Esto abre el panel Códigos de motivo a la derecha.

3. En la lista **Seleccionar menú para editar**, seleccione **Códigos de motivo de cierre de sesión**. Un elemento de código de motivo predeterminado y sin título se muestra en un nodo **raíz** en el contenedor debajo de la lista **Seleccionar menú para editar**.
Puede agregar un código de motivo de cierre de sesión singular o crear un grupo y agregar un conjunto de códigos de motivo de cierre de sesión a dicho grupo. Los códigos de motivo que tienen características similares o relacionadas se organizan en conjunto en un grupo. Asegúrese de que las etiquetas dadas al grupo resulten fáciles para comprender la actividad del grupo.
4. Para agregar un grupo, realice los siguientes pasos:
 - a. Haga clic en el botón **Agregar grupo de motivo** en la parte inferior del panel **Códigos de motivo**. Esto agrega un nodo de grupo sin título en el contenedor debajo de la lista **Seleccionar menú para editar**.
 - b. Seleccione el nodo sin título y escriba el nombre del grupo. El nodo de grupo se etiqueta con el nombre que escriba.
 - c. Siga el paso 5 para agregar códigos de motivo al grupo.
5. Para agregar un código de motivo aislado, realice los siguientes pasos:
 - a. Seleccione el nodo al que desea agregar un código de motivo. Este nodo puede ser el nodo **raíz** o un nodo de grupo.
 - b. Haga clic en el botón **Agregar código de motivo**. Esto agrega un elemento de código de motivo sin título en el nodo seleccionado.
 - c. Seleccione el elemento de código de motivo sin título y cámbiele el nombre. El nombre del código de motivo reemplaza al nombre predeterminado del elemento de código de motivo.
 - d. Repita el paso 5 para agregar la cantidad de códigos de motivo singulares que desee.
6. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.
El sistema muestra el código de motivo de cierre de sesión recientemente creado en la lista **Cierre de sesión** en la lista desplegable **Cambiar estado del agente**.

Definición de los códigos de motivo auxiliares

El código de motivo auxiliar describe el motivo para cambiar el estado al modo AUX. Puede usar el código de motivo auxiliar sólo si ha definido los códigos de motivo en la ventana Configuración del sistema.

Use los siguientes pasos para definir los códigos de motivo auxiliar y para asociarlos a los códigos de motivo numéricos admitidos en Communication Manager.

1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Configuración del sistema** .
 2. En el panel izquierdo del cuadro de diálogo Configuración del sistema, haga clic en **Códigos de motivo**. Esto abre el panel Códigos de motivo a la derecha.
 3. En la lista **Seleccionar menú para editar**, seleccione **Códigos de motivo AUX**. Un elemento de código de motivo predeterminado y sin título se muestra en un nodo **raíz** en el contenedor debajo de la lista **Seleccionar menú para editar**. Puede agregar un código de motivo auxiliar singular o crear un grupo y agregar un conjunto de códigos de motivo auxiliar a dicho grupo. Los códigos de motivo que tienen características similares o relacionadas se organizan en conjunto en un grupo. Asegúrese de que las etiquetas dadas al grupo resulten fáciles para comprender la actividad del grupo.
 4. Para agregar un grupo, realice los siguientes pasos:
 - a. Haga clic en el botón **Agregar grupo de motivo** en la parte inferior del panel Códigos de motivo. Esto agrega un nodo de grupo sin título en el contenedor debajo de la lista **Seleccionar menú para editar**.
 - b. Seleccione el nodo sin título y escriba el nombre del grupo. El nodo de grupo se etiqueta con el nombre que escriba.
 - c. Siga el paso 5 para agregar códigos de motivo al grupo.
 5. Para agregar un código de motivo aislado, realice los siguientes pasos:
 - a. Seleccione el nodo al que desea agregar un código de motivo. Este nodo puede ser el nodo **raíz** o un nodo de grupo.
 - b. Haga clic en el botón **Agregar código de motivo**. Esto agrega un elemento de código de motivo sin título en el nodo seleccionado.
 - c. Seleccione el elemento de código de motivo sin título y cámbiele el nombre. El nombre del código de motivo reemplaza al nombre predeterminado del elemento de código de motivo.
 - d. Repita el paso 5 para agregar la cantidad de códigos de motivo singulares que desee.
 6. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.
El sistema muestra el código de motivo auxiliar recientemente creado en la lista **Auxiliar** en la lista desplegable **Cambiar estado del agente**.
-

Visualización de la pantalla del teléfono en la ventana principal

Avaya one-X Agent le permite ver una pantalla de 40 caracteres en la parte inferior de la ventana Work List (Lista de trabajos) de Communication Manager. Puede ver información

relacionada con la llamada y ajena a la llamada, tal como dígitos de instrucciones, datos de VuStats, y la pantalla de fecha y hora local del servidor de la ACD.

 **Nota:**

Sólo los tipos de teléfono con capacidad para mostrar 80 caracteres son compatibles con esta función.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Preferencias del agente > Interfaz de usuario**.
 2. En el panel Interfaz de usuario, habilite la opción **Mostrar pantalla del teléfono**.
 3. Haga clic en **Aceptar**.
-

Configuración de los botones de las barras de herramientas en la ventana principal

Avaya one-X Agent le permite configurar los botones de la barra de herramientas en la ventana principal. Estos botones proporcionan acceso rápido a las opciones, entre ellas liberar una llamada, cambiar la configuración de respuesta a manual o automática, cambiar el estado del agente a preparado o auxiliar, realizar una llamada directamente al supervisor, asignar un código identificador a la unidad de tarea y marcar el último número al que se ha llamado.

-
1. En la barra superior, haga clic en **Opciones del sistema > Preferencias del agente > Interfaz de usuario**.
 2. En el panel Interfaz de usuario:
 - a. Habilite la opción **Mostrar barra de herramientas Botones**.
 - b. Haga clic en **Seleccionar botones favoritos**
 - c. En el cuadro de diálogo Botones favoritos, seleccione los botones apropiados. Puede seleccionar hasta ocho botones de la lista.
 3. Haga clic en **Aceptar**.
-

Capítulo 7: Reparación de Avaya one-X Agent

Si Avaya one-X Agent no está funcionando correctamente, puede usar la función Reparar para volver a instalarlo. Si repara una aplicación Avaya one-X Agent, también debe reparar cualquier versión de servicio que se haya instalado.

 **Nota:**

Si está teniendo dificultades a la hora de instalar Avaya one-X Agent, capture los registros de eventos y errores y envíelos al administrador del sistema. Para obtener información detallada sobre registros y depuración, consulte *Mantenimiento y resolución de problemas de Avaya one-X Agent*.

-
1. En el **Panel de control** de Windows, seleccione **Agregar o quitar programas (Agregar o quitar programas)**.
 2. En la lista de programas actualmente instalados, encuentre la aplicación Avaya one-X Agent que desea reparar.
 3. Haga clic en **Haga clic aquí para obtener información de soporte** para mostrar el cuadro de diálogo Información de soporte.
 4. Haga clic en **Reparar**.
El sistema vuelve a instalar el programa.

 **Sugerencia:**

De forma alternativa, puede volver a ejecutar la instalación. El instalador le muestra las opciones **Reparar** y **Quitar**. Puede seleccionar **Reparar** para reparar la instalación.

Capítulo 8: Remoción de la aplicación Avaya one-X Agent

Puede quitar Avaya one-X Agent tanto con el modo manual como con el modo silencioso.

 **Nota:**

No puede quitar las carpetas de sólo lectura que se comparten con otras aplicaciones ni quitar archivos o directorios que haya agregado al directorio de instalación de Avaya one-X Agent.

Remoción de Avaya one-X Agent en el modo manual

-
1. Cierre Avaya one-X Agent si se está ejecutando.
 2. En el **Panel de control** de Windows, seleccione **Add or Remove Programs (Agregar o quitar programas)**.
 3. Seleccione **Avaya One-X Agent** y elija **Change, Remove, or Uninstall (Cambiar, quitar o desinstalar) (Windows Vista)**.

Durante el proceso de remoción, el instalador de Microsoft muestra un mensaje para cerrar una aplicación que se esté ejecutando. Puede cerrar la aplicación especificada o ignorar el mensaje y continuar con la remoción.

 **Sugerencia:**

De forma alternativa, puede volver a ejecutar la instalación. El instalador le muestra las opciones **Reparar** y **Quitar**. Puede seleccionar **Quitar** para desinstalar la aplicación.

Capítulo 9: Remoción de software existente

Si está usando los softphones de Avaya con video, y si tiene pensado usar Avaya one-X Agent con video, debe quitar el siguiente software de Avaya de la computadora personal antes de instalar Avaya one-X Agent:

- Avaya IP Softphone
- Polycom Via Video



Nota:

Si no está usando los softphones de Avaya con video en la computadora personal, puede pasar por alto esta sección.

Requisitos

Antes de quitar el software Avaya IP Softphone, registre la siguiente información. Necesitará esta información cuando instale Avaya one-X Agent:

- La dirección del servidor de llamadas de IP Softphone
- El ingreso de IP Softphone
- La contraseña de la extensión

-
1. En el Panel de control de Windows, seleccione **Add or Remove Programs (Agregar o quitar programas)**.
 2. Siga el proceso estándar para quitar programas de Windows.
-

Índice

A

actualización de Avaya one-X Agent	21
actualizar versión	21
administración con XML	25
administración mediante XML	25
avisos legales	2
avisos, legales	2

B

barra de herramientas	
configuración	55
configuración	55
botones de las barras de herramientas	55

C

códigos de motivo	51
conexión de red	12
configuración	
línea de TTY entrante	46
configuración con XML	25
configuración de agente	40
configuración de IM	41
configuración de las reglas de marcación	42
configuración de mensajes	45
configuración de mensajes entrantes	45
configuración de mi pc	36
configuración de otro teléfono	38
configuración de telefonía	35
configuración del teléfono	35
configuración inicial	35
configuración mediante XML	25
correo de voz	
integración	50

D

definición de códigos de trabajo	
código de trabajo	51
definición de las opciones de manejo de trabajos	43
definición de línea de llamada entrante	44, 47
definición de un perfil de agente	49
definición de visualización de TTY	46
definición del código de motivo	
código de motivo auxiliar	53
código de motivo de cierre de sesión	52

descripción general	5
descripción general de la arquitectura	6
descripción general de la instalación	5

F

falló la migración	22
funciones basadas en la configuración	8

G

gestión de llamadas	44, 47
---------------------------	------------------------

I

ingreso como teléfono de escritorio	37
ingreso desde Teléfono de escritorio	37
inicio de la aplicación one-X agent	31
inicio de one-X Agent	31
inicio de sesión desde una computadora personal	36
instalación	
video polycom	25
instalación con asistente	19
instalación de Avaya one-X Agent	
modo silencioso	22
instalación estándar	19
instalación manual	19
introducción	5, 31

L

lista de verificación	15
-----------------------------	--------------------

M

manejo de trabajos	43
migración de perfiles	22
mostrar barra de herramientas botones	55

P

pantalla del teléfono	55
perfil de agente	49
personalización de la instalación	25

R

registro	35
registro de one-X Agent	37 , 38
registro en Communication Manager	36 , 37
reglas de marcación	42
remoción	59
en el modo interactivo	59
remoción de software existente	61
reparación	57
requisitos	
AVTS	7
communication manager	7

empresa	7
hardware	9
licencia	12
software	7
video	11

S

saludos del agente	
activación	50
pasos	50
habilitación	50