



Guía de tareas del marcador de Avaya IP Office Contact Center

Versión 10.1
Edición 1.0
Junio de 2017

© 2014-2017, Avaya, Inc.

Todos los derechos reservados.

Aviso

Si bien se hicieron esfuerzos razonables para asegurar que la información contenida en este documento esté completa y sea exacta en el momento de su impresión, Avaya no se responsabiliza por los errores. Avaya se reserva el derecho de realizar cambios y correcciones a la información contenida en este documento sin la obligación de notificar a ninguna persona u organización dichos cambios.

Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

“Documentación” hace referencia a la información publicada en diversos medios (que puede incluir información del producto, instrucciones operativas y especificaciones de rendimiento) que se suele poner a disposición de los usuarios de los productos. La documentación no incluye material publicitario. Avaya no es responsable de ninguna modificación, incorporación ni eliminación en la versión original publicada de la Documentación a menos que dichas modificaciones, incorporaciones o eliminaciones hayan sido efectuadas por Avaya o en su representación. El usuario final acuerda 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.

Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

Avaya no asume la responsabilidad del contenido ni de la fiabilidad de los enlaces a los sitios web incluidos en cualquier punto de este sitio o en Documentación proporcionada por Avaya. Avaya no es responsable de la confiabilidad de ninguna información, instrucción ni contenido proporcionado en estos sitios y no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información descritos u ofrecidos por los mismos. Avaya no garantiza que estos vínculos funcionarán todo el tiempo ni tiene control de la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Garantía

Avaya ofrece una garantía limitada para sus productos de hardware y software. Consulte su contrato de compraventa para establecer las condiciones de la garantía limitada. Además, el idioma de la garantía estándar de Avaya, así como la información relacionada con el soporte técnico para este producto durante el período de vigencia de la garantía, está disponible, tanto para los clientes como para otras partes interesadas, en el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> en el enlace “Warranty & Product Lifecycle” (Garantía y ciclo de vida del producto) o en el sitio web posterior a este designado por Avaya. Tenga en cuenta que si ha adquirido los productos de un Channel Partner de Avaya fuera de Estados Unidos y Canadá, la garantía es proporcionada por dicho Channel Partner y no por Avaya. “Servicio alojado” hace referencia a una suscripción de servicio alojado de Avaya que usted adquiere ya sea de Avaya o de un Channel Partner autorizado de Avaya (según corresponda) y que se describe detalladamente en SAS alojado u otra documentación de descripción del servicio sobre el servicio alojado correspondiente. Si compra una suscripción de servicio alojado, la garantía limitada anterior podría no ser aplicable, pero puede tener derecho a servicios de soporte técnico relacionados con el servicio alojado como se describe más adelante en los documentos de descripción del servicio para el servicio alojado correspondiente. Comuníquese con Avaya o el Channel Partner de Avaya (según corresponda) para obtener más información.

Guía de tareas del marcador de Avaya IP Office Contact Center

Servicio alojado

LOS SIGUIENTES TÉRMINOS SE APLICAN SOLO SI COMPRA UNA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIO ALOJADO DE AVAYA MEDIANTE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA). LOS TÉRMINOS DE USO DE LOS SERVICIOS ALOJADOS SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, <HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO> EN EL ENLACE “Términos de uso de Avaya para los servicios alojados” U OTRO SITIO DESIGNADO POR AVAYA, Y SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE ACCEDA O UTILICE EL SERVICIO ALOJADO. SI ACCEDE O UTILIZA EL SERVICIO ALOJADO O AUTORIZA A TERCEROS PARA QUE LO HAGAN, USTED, EN REPRESENTACIÓN DE USTED MISMO Y LA ENTIDAD PARA LA QUE LO ESTÁ HACIENDO (DE AQUÍ EN ADELANTE “USTED” Y “USUARIO FINAL” DE MANERA INTERCAMBIABLE), ACEPTAN LOS TÉRMINOS DE USO. SI ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO EN REPRESENTACIÓN DE UNA EMPRESA U OTRA ENTIDAD LEGAL, SIGNIFICA QUE USTED TIENE LA AUTORIDAD PARA VINCULAR A DICHA ENTIDAD A ESTOS TÉRMINOS DE USO. SI NO CUENTA CON TAL AUTORIDAD O SI NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS DE USO, NO DEBE ACCEDER O UTILIZAR EL SERVICIO ALOJADO NI AUTORIZAR A TERCEROS A ACCEDER O UTILIZAR EL SERVICIO ALOJADO.

Licencias

LOS TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/ LICENSEINFO](HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO) EN EL ENLACE “AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)” [TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE DE AVAYA (productos de Avaya)] O EN EL SITIO POSTERIOR A ESTE DESIGNADO POR AVAYA, SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE DESCARGUE, USE O INSTALE SOFTWARE DE AVAYA, ADQUIRIDO DE AVAYA INC., CUALQUIER SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA) BAJO UN ACUERDO COMERCIAL CON AVAYA O CON UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. A MENOS QUE AVAYA ACEPTE POR ESCRITO LO CONTRARIO, AVAYA NO EXTIENDE ESTA LICENCIA SI EL SOFTWARE SE OBTUVO DE UN TERCERO QUE NO SEA AVAYA, UN AFILIADO DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. AVAYA SE RESERVA EL DERECHO DE INICIAR ACCIONES LEGALES EN CONTRA SUYO O DE CUALQUIER PERSONA QUE UTILICE O VENDA EL SOFTWARE SIN LA LICENCIA. SI INSTALA, DESCARGA O UTILIZA EL SOFTWARE O SI AUTORIZA A UN TERCERO A QUE LO HAGA, USTED, EN REPRESENTACIÓN DE USTED MISMO Y DE LA ENTIDAD PARA LA CUAL INSTALA, DESCARGA O UTILIZA EL SOFTWARE (DE AQUÍ EN ADELANTE “USTED” Y “USUARIO FINAL”), ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ESTABLECE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O EL AFILIADO DE AVAYA CORRESPONDIENTE (“AVAYA”).

Avaya le otorga una licencia dentro del alcance de los tipos de licencia que se describen a continuación, con la excepción de Heritage Nortel Software, para el que se detalla el alcance de la licencia a continuación. Donde la documentación de la orden no identifique expresamente un tipo de licencia, la licencia aplicable será una Licencia de sistema designado. La cantidad correspondiente de licencias y unidades de capacidad para la que 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 usted. “Software” significa programas de computadora en código objeto proporcionado por Avaya o un Channel Partner de Avaya, ya sea como productos independientes o preinstalados en productos de hardware, y cualquier mejora, actualización, revisión, corrección de falla o versiones modificadas del mismo. “Procesador designado” significa un dispositivo informático independiente único. “Servidor” significa un Procesador designado que aloja una aplicación de software a la que pueden acceder varios usuarios. “Instancia” significa una única copia del software que se ejecuta en un momento determinado: (i) en una máquina física, o (ii) en un software instalado en una máquina virtual (“VM”) o una implementación similar.

Tipos de licencias

Licencia de usuarios simultáneos (CU). El usuario final puede instalar y utilizar el software en varios procesadores designados o en uno o más servidores, siempre y cuando solo las unidades con licencia accedan y utilicen el software 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,

Guía de tareas del marcador de Avaya IP Office Contact Center

entre otros, un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de correo 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 software que permite que un usuario se conecte con el software. Las unidades pueden vincularse con un servidor específico identificado o una instancia del software.

Heritage Nortel Software

“Heritage Nortel Software” significa el software que adquirió Avaya como parte de la compra de Nortel Enterprise Solutions Business en diciembre de 2009. El software Nortel heredado es el software que se incluye en la lista Heritage Nortel Products (Productos Nortel heredados) en <https://support.avaya.com/LicenseInfo>, en el enlace “Heritage Nortel Products” o en el sitio web posterior a este designado. Para el software Nortel heredado, Avaya otorga al cliente una licencia para utilizar el software Nortel heredado en virtud del presente documento únicamente en la medida de la activación autorizada o el nivel de uso autorizado, únicamente para el propósito especificado en la documentación y solamente como se incorpora, ejecuta o para comunicación con equipo Avaya. Los cargos por Heritage Nortel Software se podrían basar en el alcance de activación o el uso autorizado según se especifique en una orden o factura.

Copyright

Excepto donde se indique expresamente lo contrario, no se debe hacer uso de los materiales de este sitio, de la documentación, del software, del servicio alojado ni del hardware proporcionados por Avaya. Todo el contenido de este sitio, la documentación, el servicio alojado y los productos proporcionados por Avaya, incluida la selección, la disposición y el diseño del contenido, son de propiedad de Avaya o de sus licenciantes y están protegidos por leyes de derecho de autor y otras leyes de propiedad intelectual, incluidos los derechos de su género relacionados con la protección de las bases de datos. No debe modificar, copiar, reproducir, reeditar, cargar, publicar, transmitir ni distribuir de ninguna manera el contenido, en su totalidad o en parte, incluidos los códigos y el software, a menos que posea una autorización expresa de Avaya. La reproducción, transmisión, difusión, almacenamiento y/o uso no autorizado sin el consentimiento expreso por escrito de Avaya puede considerarse un delito penal o civil según la ley vigente.

Virtualización

Si el producto se implementa en una máquina virtual, se aplica lo siguiente. Cada producto tiene su propio código de pedido y tipos de licencia. Tenga en cuenta que cada instancia de un producto debe tener una licencia aparte y pedirse por separado. Por ejemplo, si el cliente usuario final o el Channel Partner de Avaya prefieren instalar dos instancias del mismo tipo de producto, entonces se deben solicitar dos productos del mismo tipo.

Componentes de terceros

“Componentes de terceros” se refieren a ciertos programas de software y partes de estos incluidos en dicho software o servicio alojado que pueden contener software (incluido el software de código abierto) distribuido según contratos de terceros (“Componentes de terceros”), que incluyen condiciones sobre los derechos a utilizar ciertas partes del software (“Términos y condiciones de terceros”). Según se requiera, la información correspondiente al código fuente de SO Linux distribuido (para aquellos productos que tienen código fuente de SO Linux distribuido) y que identifique a los titulares de derechos de autor de los Términos y condiciones de los participantes, y los Términos y condiciones de terceros aplicables, está disponible en los productos, la documentación o en el sitio web de Avaya: <https://support.avaya.com/Copyright> o en el sitio web posterior a este designado por Avaya. Los términos de la licencia de software de código abierto que se proporcionan como Términos de terceros se corresponden con los derechos de licencia otorgados en estos Términos de licencia de software y pueden contener derechos adicionales que lo benefician, como la modificación y distribución del software de código abierto. Los Términos de terceros tienen prioridad sobre estos Términos de licencia de software, únicamente con respecto a los Componentes de terceros aplicables, en la medida en que

Guía de tareas del marcador de Avaya IP Office Contact Center

estos Términos de la licencia de software impongan mayores restricciones que los Términos de terceros aplicables. Se aplica lo siguiente únicamente si el códec H.264 (AVC) se distribuye con el producto.

ESTE PRODUCTO ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC (“AVC VIDEO”) O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NINGUNA LICENCIA SE OTORGA O DEBE UTILIZARSE PARA OTRO FIN. PUEDE OBTENER MÁS POR PARTE DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP:// WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Proveedor de servicio

LO SIGUIENTE SE APLICA A LOS CHANNEL PARTNERS DE AVAYA QUE ALOJEN PRODUCTOS O SERVICIOS DE AVAYA. EL PRODUCTO O SERVICIO ALOJADO PUEDE USAR COMPONENTES DE TERCEROS SUJETOS A LOS TÉRMINOS DE TERCEROS Y REQUERIR QUE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS UNA TENGA LICENCIA INDEPENDIENTE DIRECTA DE ESTOS TERCEROS. UN CHANNEL PARTER DE AVAYA QUE ALOJE PRODUCTOS DE AVAYA DEBE CONTAR CON AUTORIZACIÓN ESCRITA DE AVAYA, Y, EN CASO DE QUE DICHS PRODUCTOS ALOJADOS UTILICEN O INCORPOREN SOFTWARE DE TERCEROS, LO QUE INCLUYE, A TÍTULO ENUNCIATIVO, SOFTWARE O CÓDECS DE MICROSOFT,EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA DEBERÁ OBTENER DE FORMA INDEPENDIENTE Y A SU CARGO LOS ACUERDOS DE LICENCIA CORRESPONDIENTES, DIRECTAMENTE DEL PROVEEDOR DE TERCEROS. CON RESPECTO A LOS CÓDECS, SI EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA ALOJA PRODUCTOS QUE UTILIZAN O INCORPORAN LOS CÓDECS G.729, H.264 O H.265, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA RECONOCE Y MANIFIESTA ACUERDO CON QUE ES RESPONSABLE DE ASUMIR TODAS LAS TARIFAS Y/O REGALÍAS. EL CÓDEC G.729 TIENE LICENCIA DE SIPRO LAB TELECOM INC. CONSULTE [WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML](http://www.sipro.com/contact.html). EL CÓDEC H.264 (AVC) ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VIDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC (“AVC VIDEO”) O (ii) DECODIFICAR VIDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VIDEO CON LICENCIA PARA SUMINISTRAR VIDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI DEBERÁ CONSIDERARSE IMPLÍCITA PARA NINGÚN OTRO USO. SE PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS CÓDECS H.264 (AVC) Y H.265 (HEVC) DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Cumplimiento de leyes

Usted reconoce y manifiesta su acuerdo en cuanto a que es responsable de cumplir con las leyes y normativas aplicables, lo que incluye, a título enunciativo, las leyes y normativas relacionadas con la grabación de llamadas, la privacidad de los datos, la propiedad intelectual, el secreto comercial, el fraude y los derechos de reproducción de música, en el país o en el territorio en el que se utilice el producto de Avaya.

Prevención del 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 en fraude telefónico de Avaya

Si sospecha que es víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, llame a la línea directa de Intervención de Fraude Telefónico del Centro de servicio técnico al +1-800-643-2353 para Estados Unidos y Canadá. Para obtener números de

Guía de tareas del marcador de Avaya IP Office Contact Center

teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior a este designado por Avaya.

Vulnerabilidades de seguridad

En la sección Security Policies and Support (Políticas de seguridad y soporte técnico) de <https://support.avaya.com/security> podrá encontrar información acerca de las políticas de soporte técnico de seguridad de Avaya. Las vulnerabilidades de seguridad de los productos de Avaya se gestionan según el Avaya Product Security Support Flow (Flujo de soporte técnico de seguridad de productos de Avaya) ([https:// support.avaya.com/css/P8/documents/100161515](https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515)).

Descarga de documentación

Para obtener las versiones más actualizadas de la documentación, visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior a este designado por Avaya.

Contacto con el soporte técnico de Avaya

Visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> para obtener avisos y artículos sobre productos o servicios alojados o para informar acerca de algún problema con su producto o servicio alojado Avaya. Para obtener una lista de los números de teléfono y las direcciones de contacto del soporte técnico, visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> (o el sitio posterior designado por Avaya); desplácese hasta la parte inferior de la página y seleccione Contact Avaya Support (Contacto con el soporte técnico de Avaya).

Marcas comerciales

Las marcas comerciales, los logotipos y las marcas de servicio ("Marcas") que aparecen en este sitio, la Documentación, los Servicios alojados y los productos proporcionados por Avaya son Marcas registradas o no registradas de Avaya, sus afiliados, sus licenciantes, sus proveedores u otros terceros. Los usuarios no tienen permiso de usar dichas Marcas sin previo consentimiento por escrito de Avaya o dichos terceros que puedan ser propietarios de la Marca. Ningún contenido de este sitio, la documentación, los servicios alojados ni los productos deben considerarse como otorgamiento, por implicación, impedimento o de alguna otra forma, una licencia o derecho para usar las Marcas sin la autorización expresa por escrito de Avaya o del tercero correspondiente.

Avaya es una marca registrada de Avaya Inc.

Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. Linux[®] es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

Índice

Índice	8
Configuración del Marcador de contacto de IP Office Contact Center	9
Descripción general	9
Tipos de marcador	10
Marcador mecánico	10
Marcador directo	11
Marcador con vista previa	12
Marcador de campaña	13
Marcador de agente	13
Modos del marcador	13
Modo automático:	13
Modo potenciado:	13
Opciones para los modos de marcador	14
Información requerida	16
Marcadores que se utilizan en entornos de SCN utilizando módulos de expansión con líneas troncales PRI.	18
Configuración del marcador de IP Office Contact Center	20
Asignación de recursos de canal al marcador	20
Creación de un grupo de agentes para utilizar con el marcador	26
Creación de un nuevo tema para utilizar con el marcador	31
Creación de un flujo de llamada para utilizar con el marcador	35
Definición de un código de acceso y de los parámetros de marcación	48
Configuración de una campaña del marcador	58
Actualización de la barra de contacto de la interfaz de usuario del agente para utilizar con el marcador	71
Respuesta automática	73
Importación y exportación de registros de trabajo	75

Configuración del Marcador de contacto de IP Office Contact Center

Descripción general

IP Office Contact Center tiene un marcador incorporado que puede distribuir automáticamente las llamadas salientes a los agentes de IP Office Contact Center, lo que mejora la eficacia del centro de contactos. El servicio de marcador no requiere ninguna licencia adicional de IP Office Contact Center para funcionar.

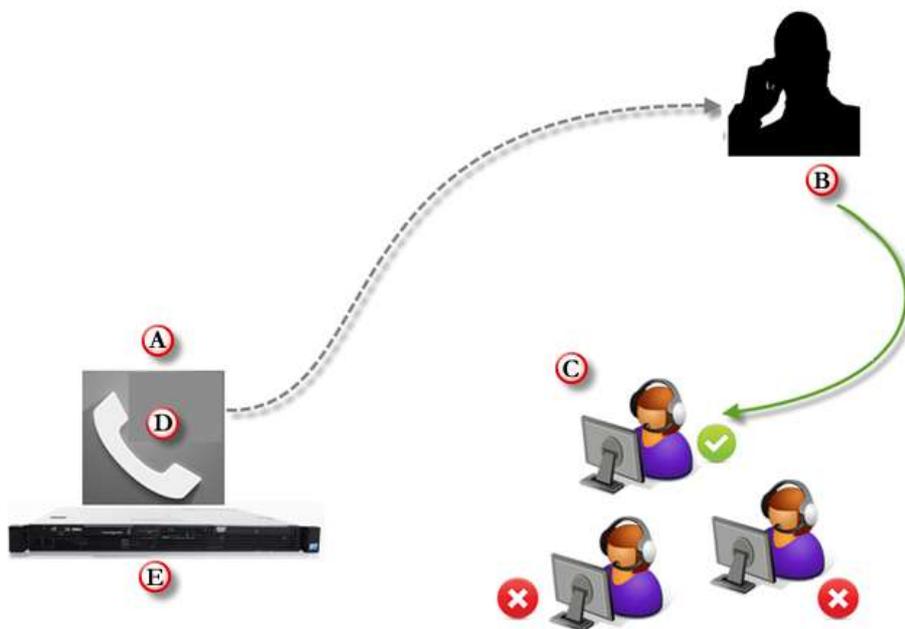
Las llamadas salientes se pueden distribuir de varias formas. La base del proceso de marcación saliente se denomina “trabajo de llamada”. IP Office Contact Center puede distribuir las llamadas o los trabajos a un agente disponible una vez que se establece la conexión con el participante llamado. También se puede distribuir una llamada del marcador a un agente para que este previsualice la llamada. Por lo tanto, la llamada se realiza a través de ese agente.

Los trabajos de llamada se inician para temas específicos de IP Office Contact Center, y la distribución saliente de las llamadas se controla mediante un conjunto de flujos de tareas configurado.

Tipos de marcador

Marcador mecánico

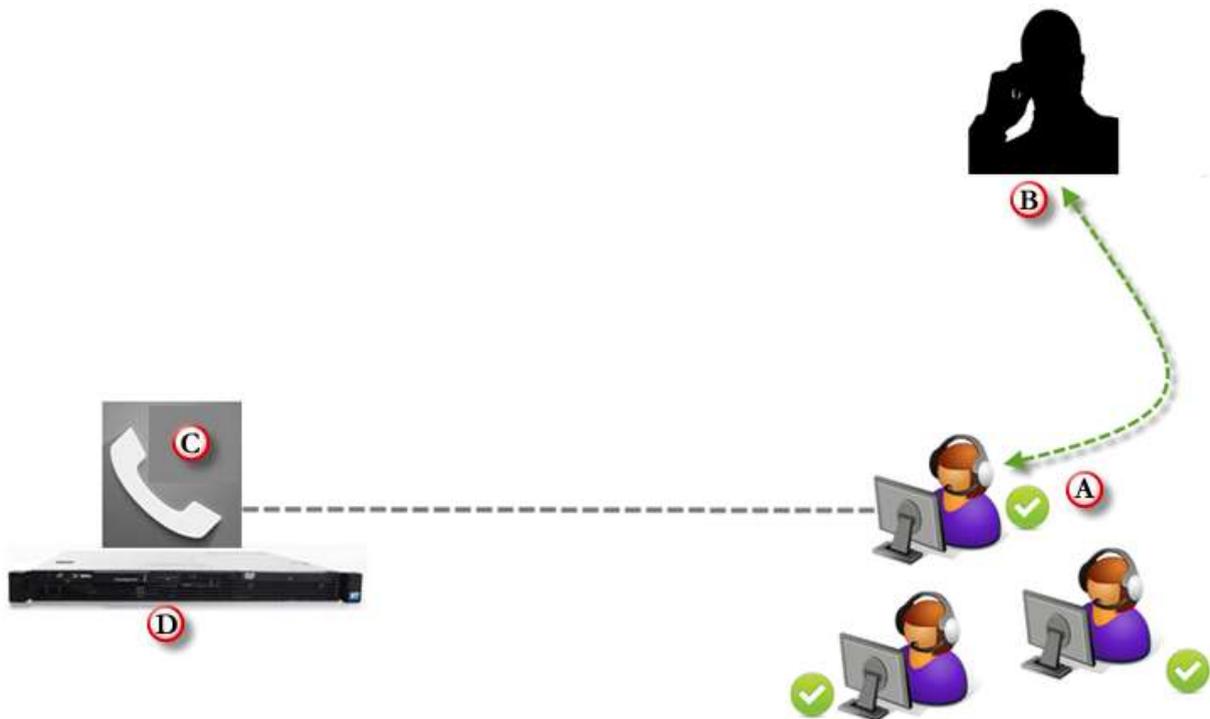
La llamada se inicia en IP Office Contact Center (línea CHAP) mediante SIP. Cuando se establece la llamada con el cliente, esta se conecta automáticamente a un agente disponible. Si no hay agentes libres, la llamada se desconecta o se dirige a través de un flujo de llamada personalizado. Este método es muy eficaz. Sin embargo, la experiencia telefónica del cliente se puede ver afectada si no hay agentes disponibles para contestar la llamada conectada.



- A. Llamada iniciada en IP Office Contact Center
- B. Llamada establecida con el cliente
- C. Llamada conectada automáticamente con un agente disponible
- D. Marcador de IP Office Contact Center
- E. Servidor de IP Office Contact Center

Marcador directo

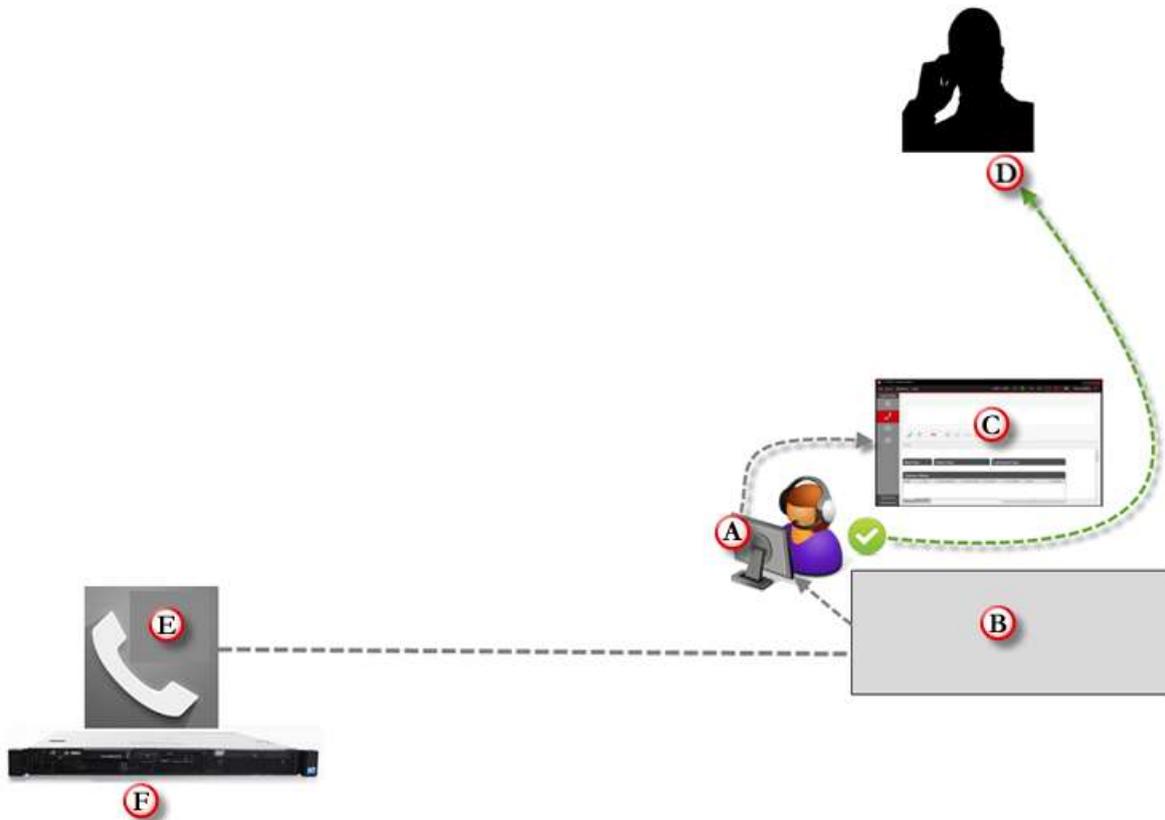
La llamada se inicia en el dispositivo telefónico del agente con TAPI. Esto puede resultar en una llamada de mayor calidad para el cliente, ya que el agente y el cliente están conectados directamente. No obstante, desde el punto de vista del agente, este método puede no ser eficaz, ya que el agente debe atender llamadas no contestadas o que se hacen a números incorrectos. Además, se clasifica al agente como ocupado mientras la llamada suena o no se contesta.



- A. La llamada se inicia en el dispositivo del agente que utiliza TAPI.
- B. El agente y el cliente se conectan directamente.
- C. Marcador directo de IP Office Contact Center
- D. Servidor de IP Office Contact Center

Marcador con vista previa

Se muestra al agente una vista previa de los detalles de cliente relacionados con la llamada antes de que esta se establezca. El agente puede hacer clic para finalizar el tiempo de vista previa, iniciar la llamada desde la Interfaz de usuario de IP Office Contact Center o finalizar la llamada. Si el agente no realiza ninguna acción cuando finaliza el tiempo de vista previa, la llamada se conecta automáticamente.



- A. Se muestra al agente una vista previa de los detalles de cliente antes de que se establezca la llamada.
- B. Por ejemplo, nombre del cliente: Alan Smith.
 - Número de contacto del cliente: 123456789.
 - Compra anterior: producto A.
- C. La llamada puede iniciarse desde la Interfaz de usuario de IP Office Contact Center del agente.
- D. El agente y el cliente están conectados.
- E. Marcador con vista previa de IP Office Contact Center
- F. Servidor de IP Office Contact Center

Existen dos métodos para distribuir las llamadas con una campaña de marcación:

Marcador de campaña

El marcador de campaña se relaciona con un tema específico. El flujo de tareas establece como objetivo un grupo de agentes al que se distribuyen las llamadas, en lugar de seleccionar un agente específico. El agente se selecciona solamente una vez que la llamada se establece de forma correcta.

Marcador de agente

Un marcador de agente establece como objetivo un único agente. Se realizará la llamada saliente al cliente si el agente está disponible.

Modos del marcador

Modo automático:

Inicia una serie de llamadas salientes que coincide con la cantidad de agentes disponibles. Este método utiliza un factor de marcación de 1.0, lo que significa que la cantidad de llamadas iniciadas se corresponde con la cantidad de agentes disponibles. Por lo tanto, si no hay agentes disponibles, no se inician llamadas.

Modo potenciado:

Puede crear una cantidad de llamadas salientes superior a la cantidad de agentes disponibles con un factor de marcación superior a 1.0. Por ejemplo, un factor de marcación 2 da como resultado el inicio de dos llamadas para cada agente disponible. Todas las llamadas que no se pueden conectar a un agente, se desconectan. Esto depende del Flujo de tareas.

Modo progresivo:

Igual que el modo potenciado, pero el factor de marcación se puede ajustar automáticamente según el índice de desconexión de llamadas actual.

Opciones para los modos de marcador

Nota: Tenga en cuenta que cualquier cambio que se realice en el modo de marcador requiere que se reinicie el servidor.

- A: Mecánico – Marcador automático
- B: Mecánico – Marcador potenciado
- C: Mecánico – Marcador progresivo
- D: Directo
- E: Vista previa

Parámetro	Predeterminado	Mínimo	Máximo	Marcador
Factor de marcación	1.0	1.0	8.0	B, C
Índice máximo de desconexión (en %)	3	0	20	C
Código de acceso	N/D	N/D	N/D	D, E
Tiempo de vista previa máx. (en mm:ss)	1:00	00:00	30:00	E
Tiempo excedido de vista previa máx. (en mm:ss)	No se admite en IP Office Contact Center.			
Tiempo restante (antes de marcar) (en mm:ss)	No se admite en IP Office Contact Center.			
Cantidad máxima de intentos de marcación (IM)	1000	1	1000	A, B, C, D, E
Cantidad máxima de intentos a un destino ocupado	1000	1	1000	A, B, C, D
Cantidad máxima de intentos si el destino no contesta	1000	1	1000	A, B, C, D
Cantidad máxima de intentos cuando hay desconexión	10	1	10	A, B, C, D

Parámetro	Predeterminado	Mínimo	Máximo	Marcador
Cantidad máxima de intentos con cierre	1000	1	1000	A, B, C, D
Tiempo de espera entre dos intentos de marcación a un destino ocupado (en min.)	1	1	1.000.000	A, B, C, D
Tiempo de espera entre dos intentos de marcación sin respuesta (en min.)	5	5	1.000.000	A, B, C, D
Extensión de tiempo de repetición de llamada si no hay respuesta en destino (en %)	50	0	500	A, B, C, D
Tiempo de espera entre dos intentos de marcación cuando hay desconexión (en min.)	1	1	1.000.000	A, B, C
Tiempo de espera entre dos intentos de marcación si el cliente cuelga (en min.)	1	1	1.000.000	A, B, C, D
Tiempo de espera entre dos intentos de marcación con cierre (en min.)	1	1	1.000.000	A, B, C, D

Información requerida

1. ¿Qué tipo de marcador se va a utilizar?
 - 1.1. Marcador mecánico
 - 1.2. Marcador directo
 - 1.3. Marcador con vista previa
2. ¿Se va a utilizar un marcador de campaña o un marcador de agente?
 - 2.1. ¿Qué tema se asocia a la campaña?
 - 2.2. ¿Cuáles son los periodos en los que estará activa la campaña?
3. ¿Qué modos de marcador se van a utilizar?
 - 3.1. Modo de marcador automático
 - 3.2. Modo de marcador potenciado
 - 3.3. Modo de marcador progresivo
4. ¿Qué factor de marcación se va a utilizar?
5. ¿Cuál es el índice máximo de desconexión de llamadas?
6. ¿Cuál es el tiempo máximo de vista previa?
7. ¿Cuál es la cantidad máxima de intentos de marcación?
 - 7.1. A un destino ocupado
 - 7.2. Si el destino no contesta
 - 7.3. Cuando el intento de marcación se desconecta
 - 7.4. Cuando el intento de marcación se cierra
8. ¿Cuál es el tiempo de espera entre dos intentos de marcación?
 - 8.1. A un destino ocupado
 - 8.2. Cuando no hay respuesta
 - 8.3. Cuando el intento de marcación se desconecta
 - 8.4. Cuando el cliente cuelga
 - 8.5. Cuando el intento de marcación se cierra

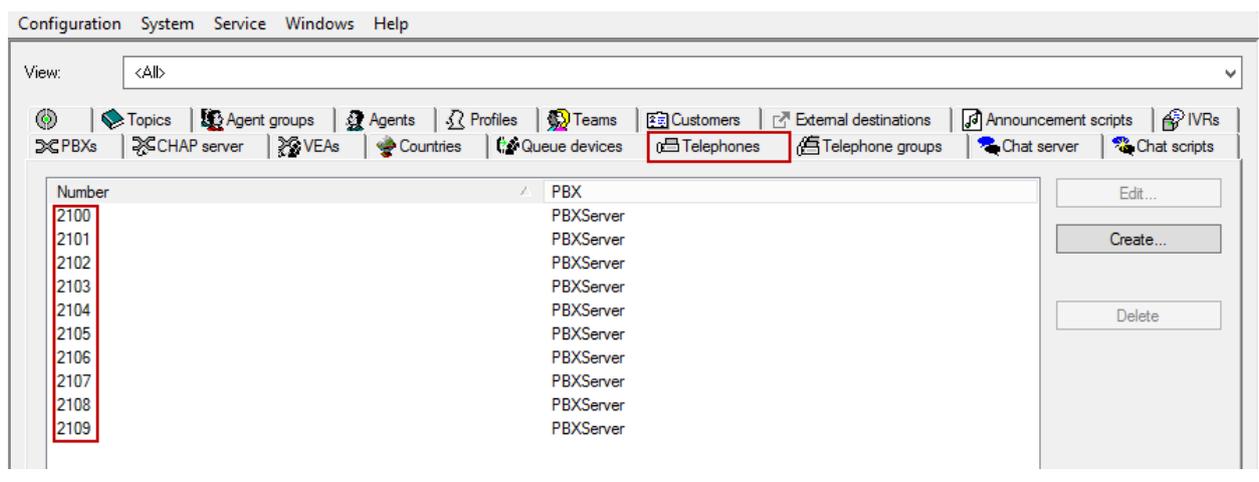
9. ¿Hay líneas disponibles suficientes para procesar las llamadas de marcador?
10. ¿Existe una cantidad suficiente de agentes de IP Office Contact Center conectados al sistema para atender las llamadas generadas?
 - 10.1. Por ejemplo, en el entorno de marcador progresivo, se recomienda que haya, como mínimo, cinco agentes conectados en el grupo de agentes requerido.

NOTA: Tenga en cuenta que cuando el sistema se configura para utilizar la funcionalidad de campaña o marcador, cada agente puede recibir aproximadamente 3 llamadas de marcador con vista previa antes de que se presente alguna llamada entrante en cola a los agentes. Esto se puede observar cuando los agentes rechazan la llamada de marcador con vista previa varias veces para que se le presente la llamada entrante en cola.

NOTA: Se recomienda utilizar solo números telefónicos externos como destinos para los trabajos de llamada.

Si el cliente desea utilizar números de extensión interna como destinos para los trabajos de llamada, no debe utilizar ningún número que esté siendo utilizado por IP Office Contact Center.

La lista de números de extensión que no pueden utilizarse se puede encontrar en la ficha Teléfonos.



IP Office Contact Center 10.0 tiene la capacidad de brindarle a un cliente que está esperando en cola en un tema la opción de abandonar la llamada y recibir una llamada de un agente

cuando esté disponible, conservando su posición original en la cola. Esta característica se llama 'Devolución de llamada'.

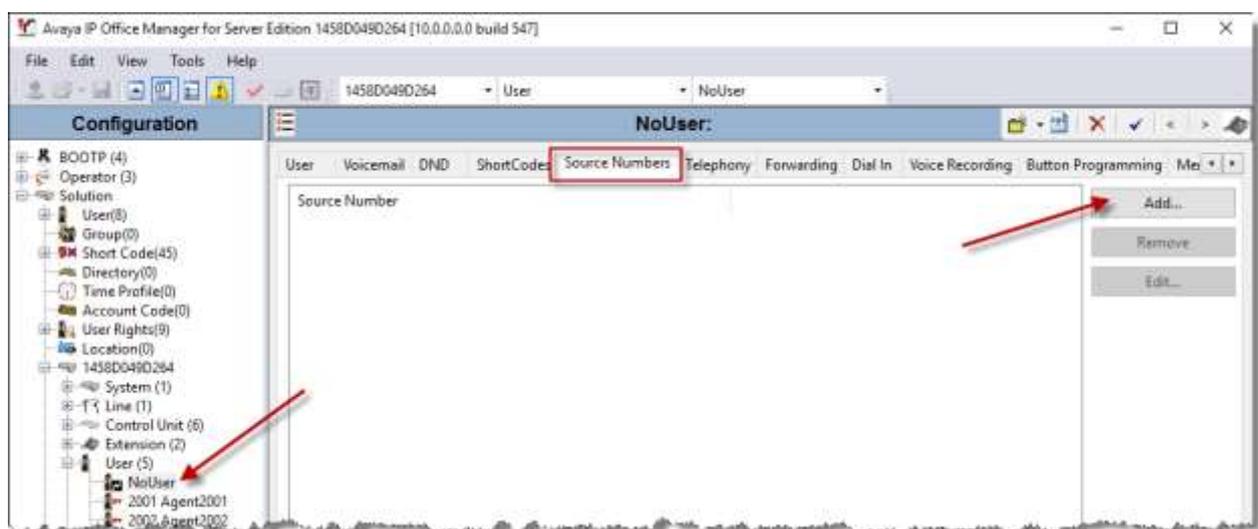
Cuando el cliente seleccione la opción 'Devolución de llamada' ingresando un dígito DTMF, su llamada se terminará. Sin embargo, la tarea permanece en la distribución de tareas y se enruta al siguiente agente libre. IP Office Contact Center entonces genera una llamada saliente para el tema original del agente al cliente, conservando la posición original del cliente en la cola de su llamada anterior.

Nota: No se puede utilizar una configuración de marcador normal para la característica 'Devolución de llamada' ya que la llamada saliente no respetará la configuración del marcador. Cuando se utiliza la característica 'Devolución de llamada' y la llamada se presenta a un agente libre, la devolución de la llamada al cliente se realiza inmediatamente.

Marcadores que se utilizan en entornos de SCN utilizando módulos de expansión con líneas troncales PRI.

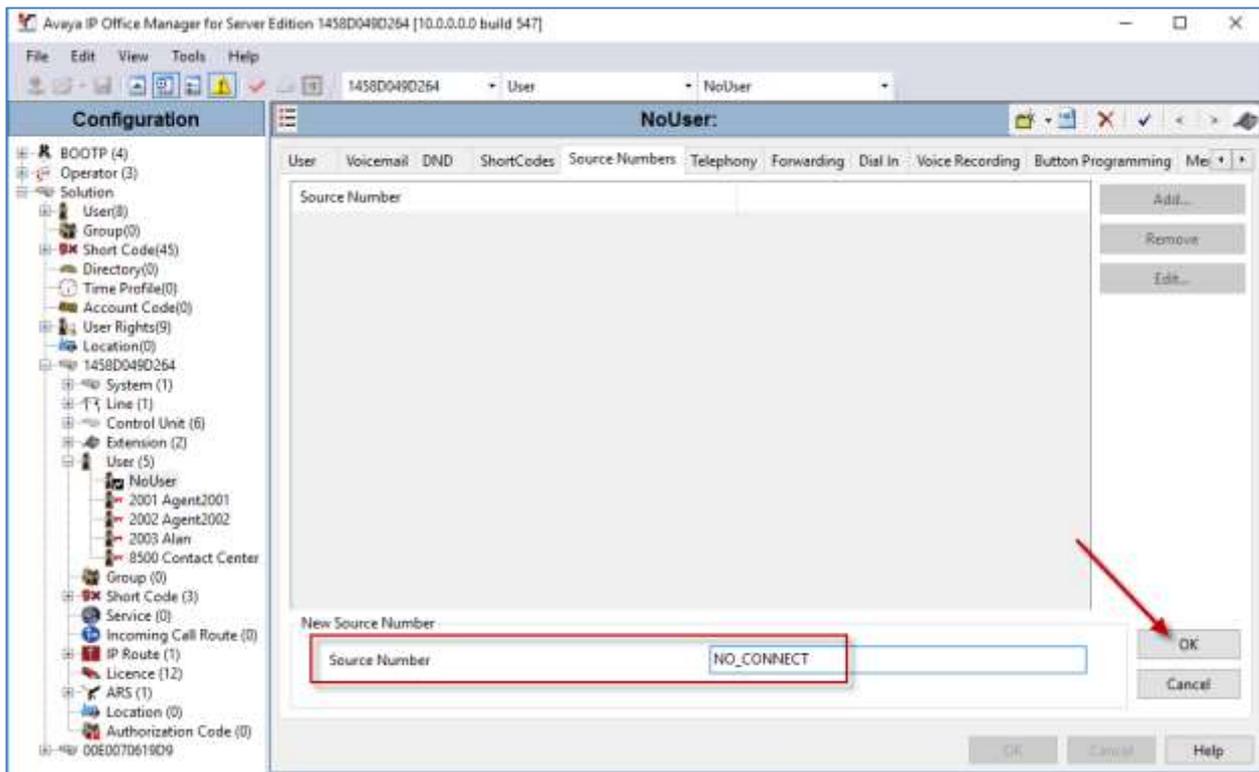
Cuando el marcador se utiliza en un entorno SCN que utiliza módulos de expansión de IP Office con líneas troncales PRI, se debe definir el **Número fuente** de **NoUser**. Esto evitará estados conectados en condiciones de número fallido.

1. Dentro de IP Office Manager, vaya al vínculo **Usuario** y seleccione **NoUser**.
2. Haga clic en la ficha **Números fuente** y, después, haga clic en el botón **Agregar**.

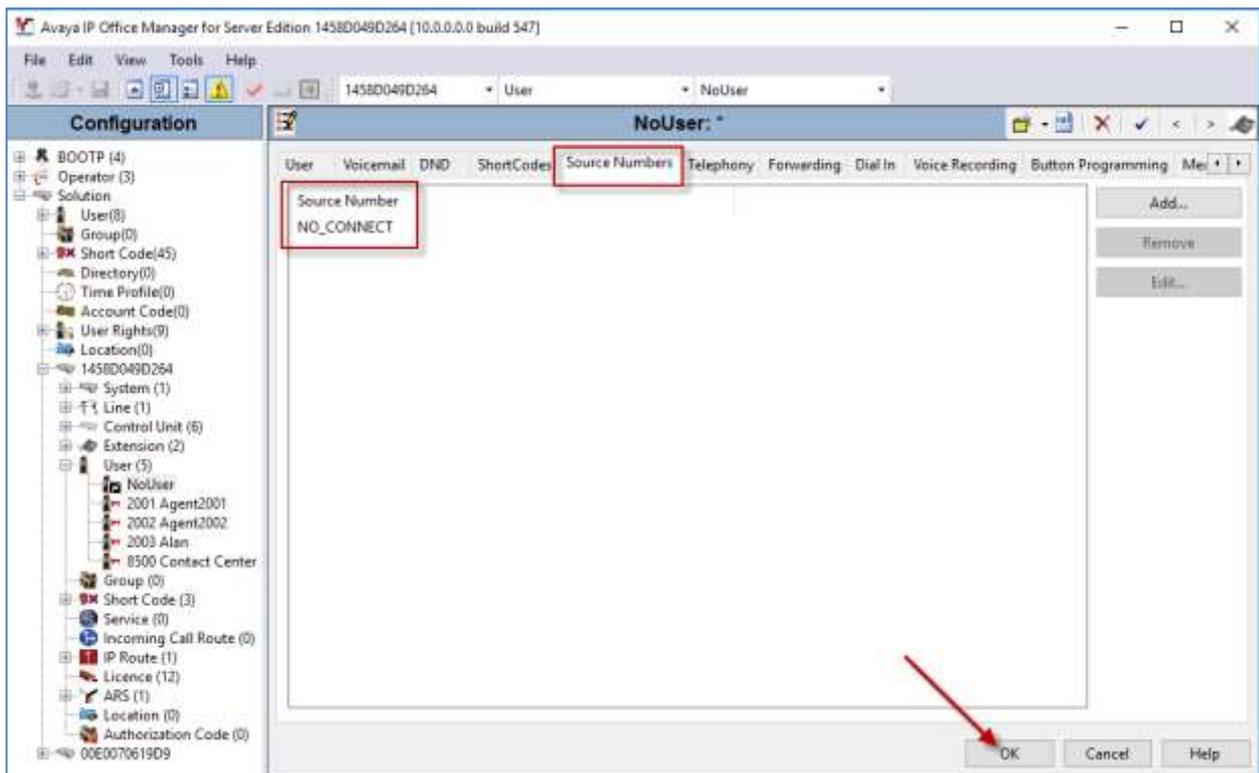


3. En el campo **Número fuente**, escriba **NO_CONNECT**

4. Haga clic en el botón **Aceptar**.



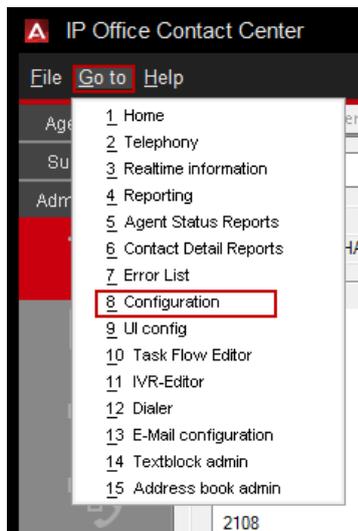
5. **NO_CONNECT** aparecerá como el **Número fuente** contra **NoUser**. Haga clic en **Aceptar** y guarde la configuración.



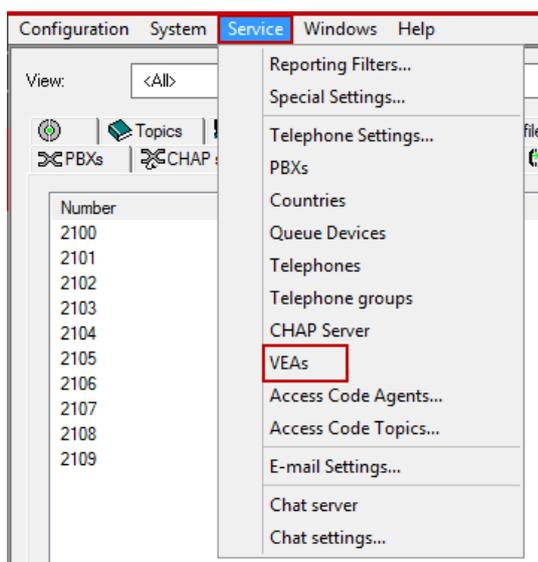
Configuración del marcador de IP Office Contact Center

Asignación de recursos de canal al marcador

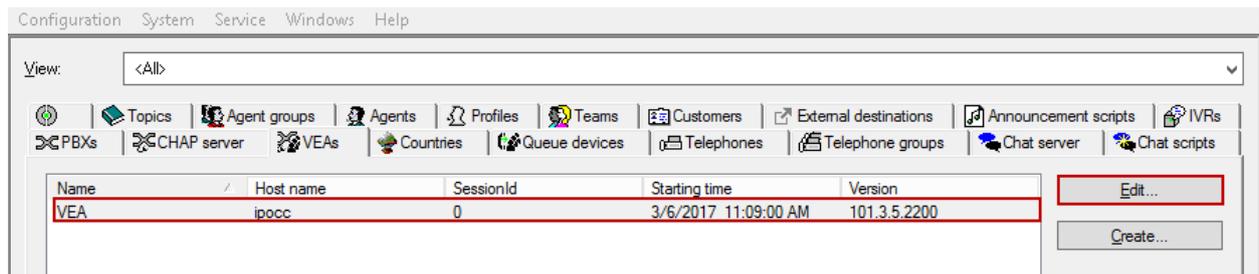
1. En el menú **Ir a**, haga clic en **Configuración**.



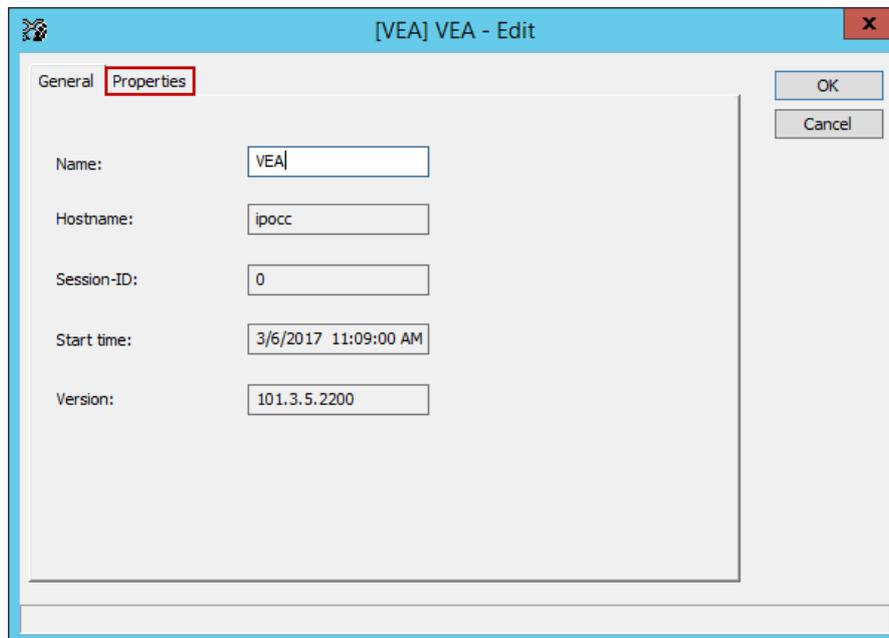
2. Haga clic en **Servicio** y, después, seleccione **VEA...**



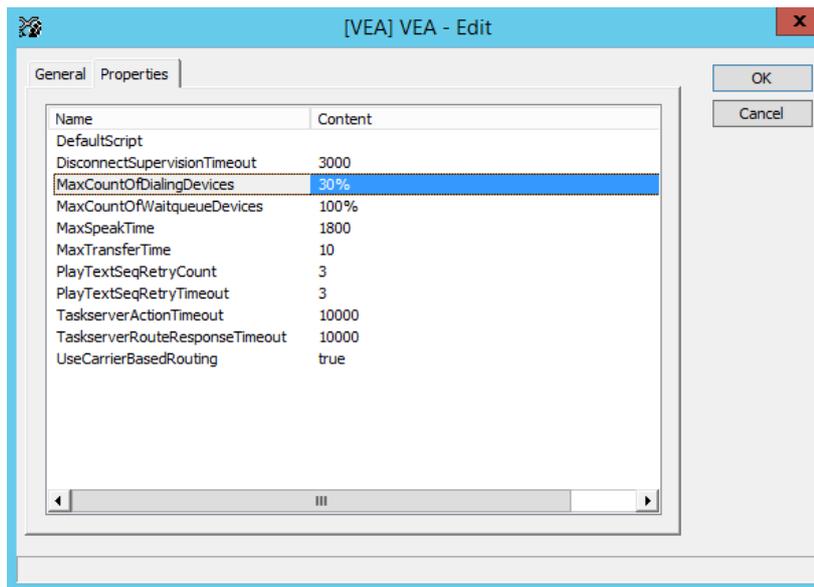
3. Seleccione **VEA** (Voice Extension Adapter) y, después, haga clic en el botón **Editar....**



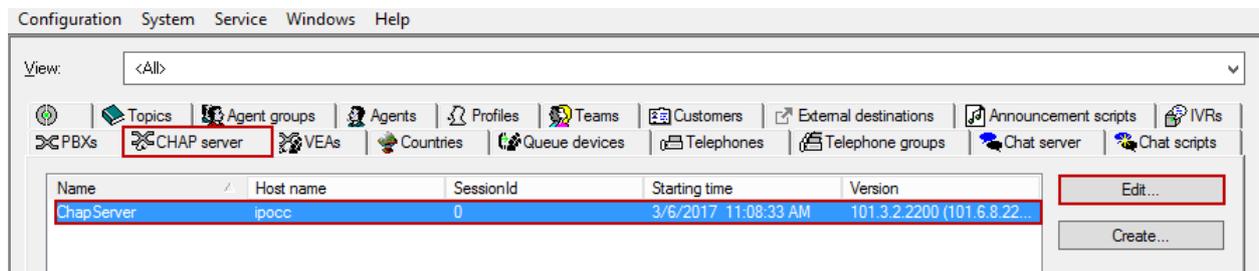
4. Haga clic en la ficha **Propiedades**.



5. De manera predeterminada, el **MaxCountofDialingDevices** está establecido en **30%**

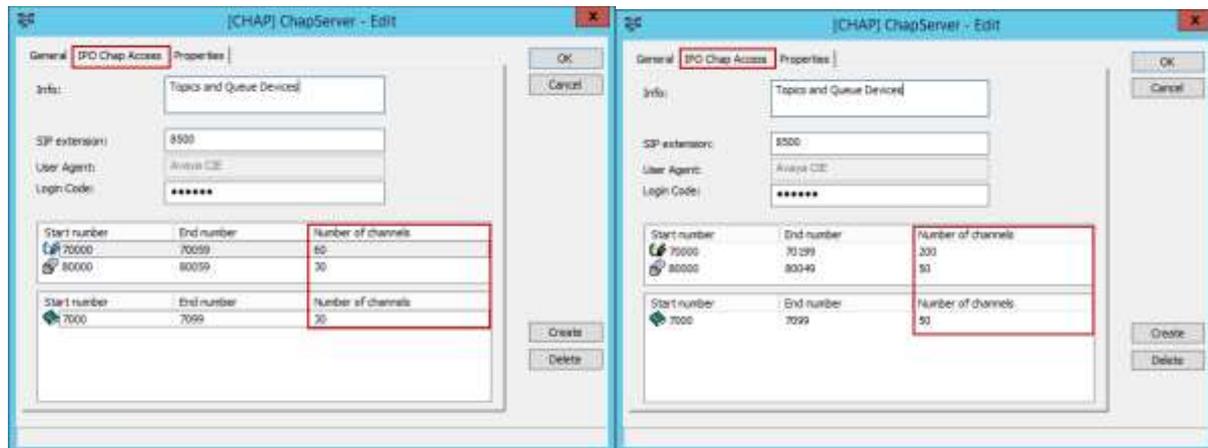


- Según la configuración de IP Office Contact Center, es posible que deba compartir el recurso del servidor para permitir que ambos “dispositivos” de IP Office Contact Center faciliten las llamadas entrantes y salientes. De manera predeterminada, IP Office Contact Center tiene 120 canales disponibles en total (como máximo, 300). Sin embargo, para la marcación, se utiliza solo el rango de canales de los dispositivos de cola (los valores predeterminados después de la configuración mediante la importación del archivo de Excel son 30 canales para temas, 60 dispositivos de cola y 30 puertos IVR).

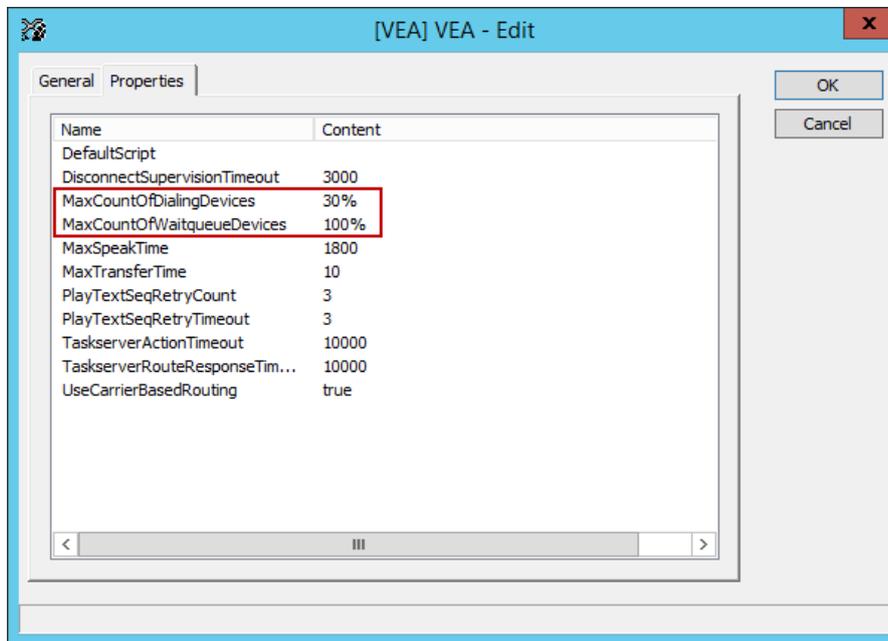


120 canales

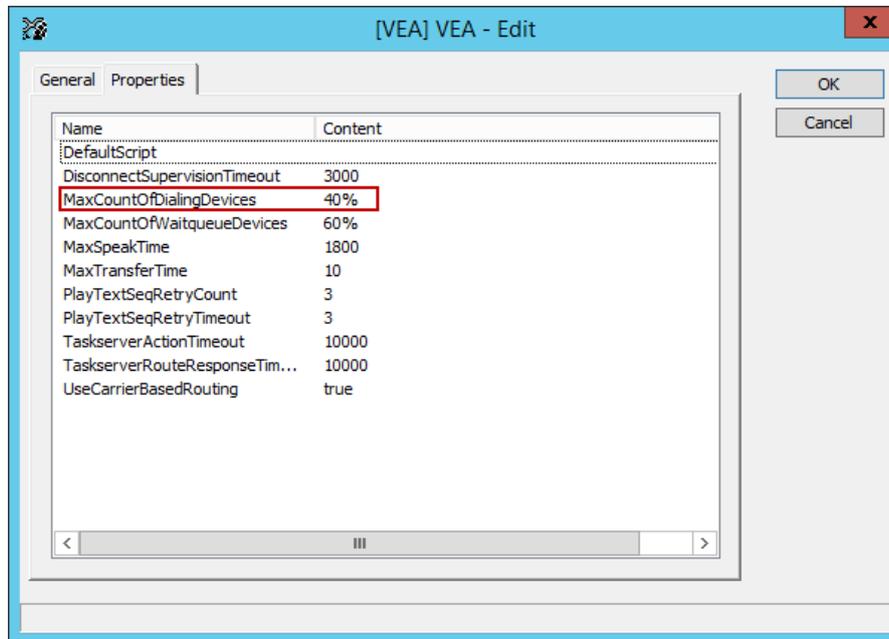
300 canales



7. Por lo tanto, se debe asignar un porcentaje de canales para facilitar la marcación saliente de **MaxcountOfDialingDevices** y las llamadas entrantes de **MaxcountOfWaitingqueueDevices**.



8. En el siguiente ejemplo, se asignó el 40% de los recursos de canales para utilizar con el marcador. Por lo tanto, el marcador utiliza un máximo de 24 canales salientes (con la configuración de canales importada, el 40% de 60 dispositivos de cola equivale a 24 canales para el marcador). Para cambiar el porcentaje, haga doble clic en el campo Contenido y modifique según corresponda.



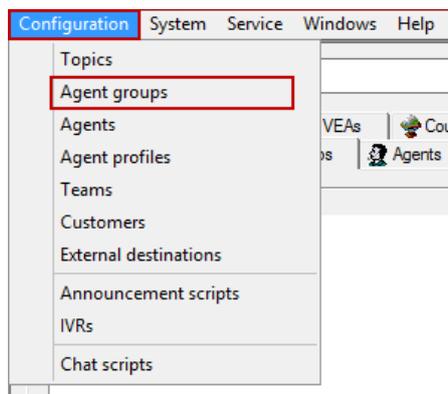
Nota: Debe asegurarse de que haya suficientes líneas disponibles para proveer servicio al porcentaje de canales asignados. Por lo tanto, **MaxCountofWaitQueueDevices** y **MaxCountofDialingDevices** deben estar establecidos para el módulo Marcador. Los valores se pueden configurar para que sumen un total superior al 100%. Por ejemplo, puede establecer 75% para los dispositivos de cola y 65% para los dispositivos de marcación. Esto permite un uso óptimo de los dispositivos para llamadas y trabajos entrantes y salientes. Por ejemplo, si tiene pocas llamadas entrantes, el módulo Marcador puede utilizar más dispositivos para trabajos de llamada saliente o viceversa. Si tiene más llamadas entrantes, asegúrese de contar con suficientes colas de espera.

Nota: No establezca **MaxCountofDialingDevices** en un valor demasiado alto. De lo contrario, puede no haber dispositivos disponibles para facilitar las llamadas entrantes.

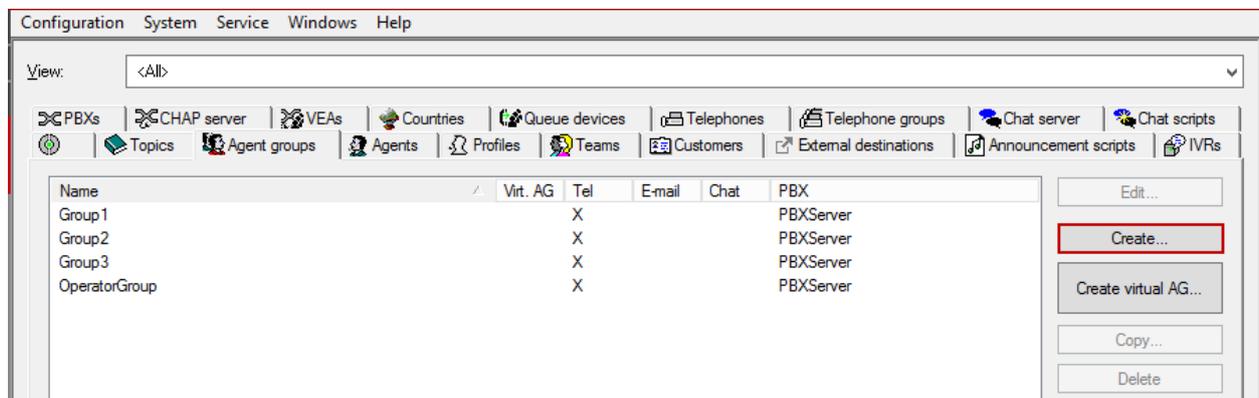
Creación de un grupo de agentes para utilizar con el marcador

Ahora se muestra cómo crear un nuevo grupo de agentes que contenga los agentes se encargarán de las llamadas del marcador.

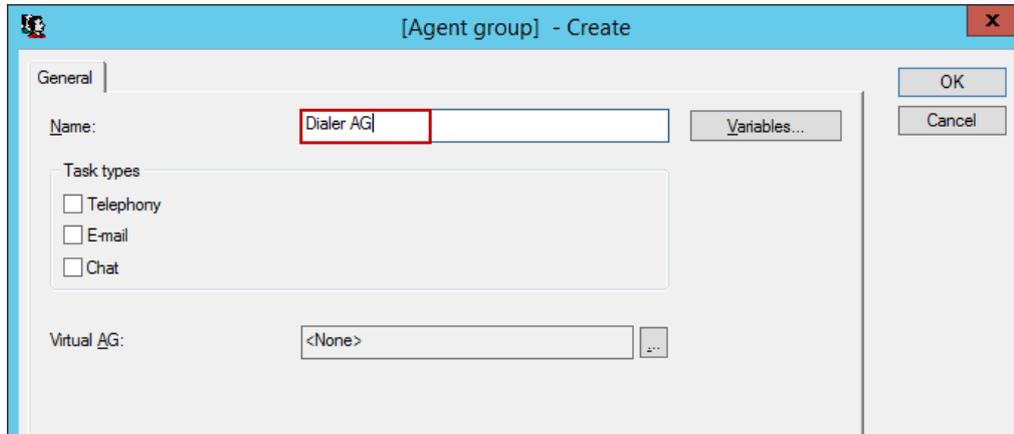
1. Haga clic en **Configuración** y, después, seleccione **Grupo de agentes**.



2. Haga clic en el botón **Crear**.



3. Introduzca un **nombre** para el nuevo grupo de agentes, por ejemplo, **GA de marcador**.



[Agent group] - Create

General

Name: Variables...

Task types

Telephony

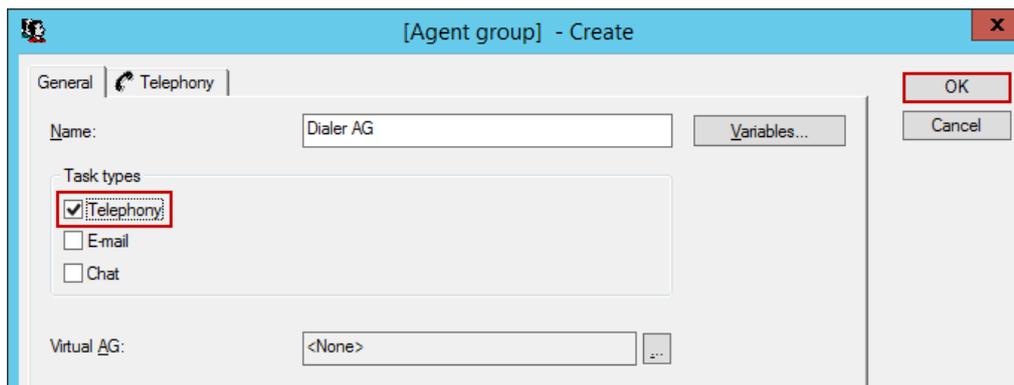
E-mail

Chat

Virtual AG:

OK Cancel

4. Active la casilla de verificación del **tipo de tarea Telefonía** y, después, haga clic en el botón **Aceptar**.



[Agent group] - Create

General | Telephony

Name: Variables...

Task types

Telephony

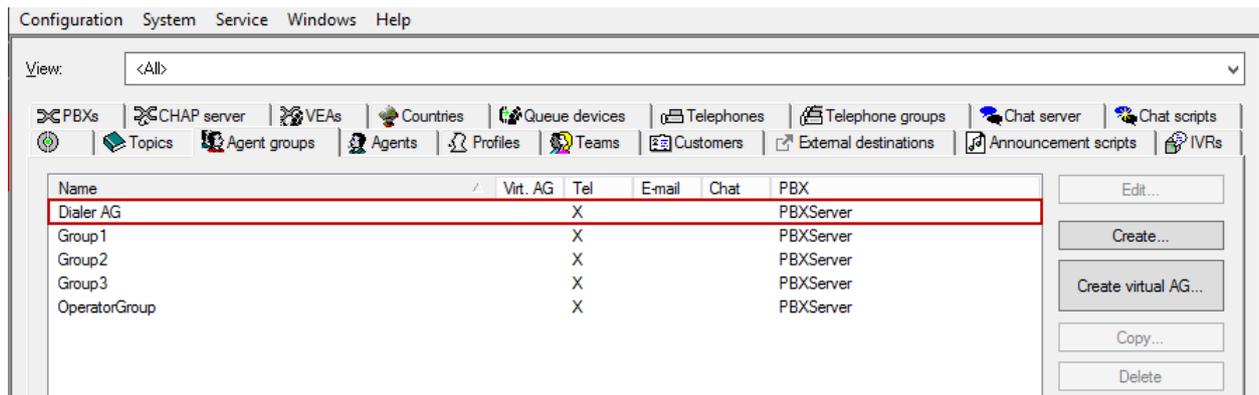
E-mail

Chat

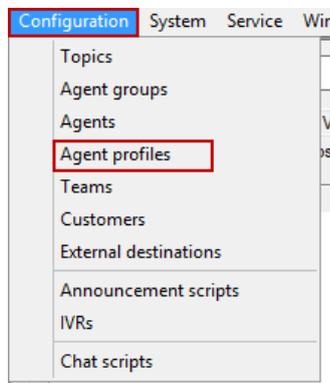
Virtual AG:

OK Cancel

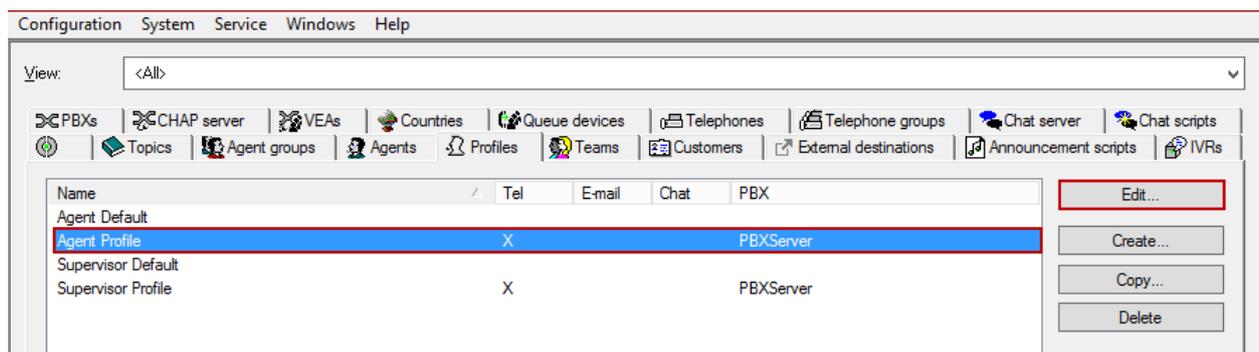
5. Se muestra el nuevo **grupo de agentes**.



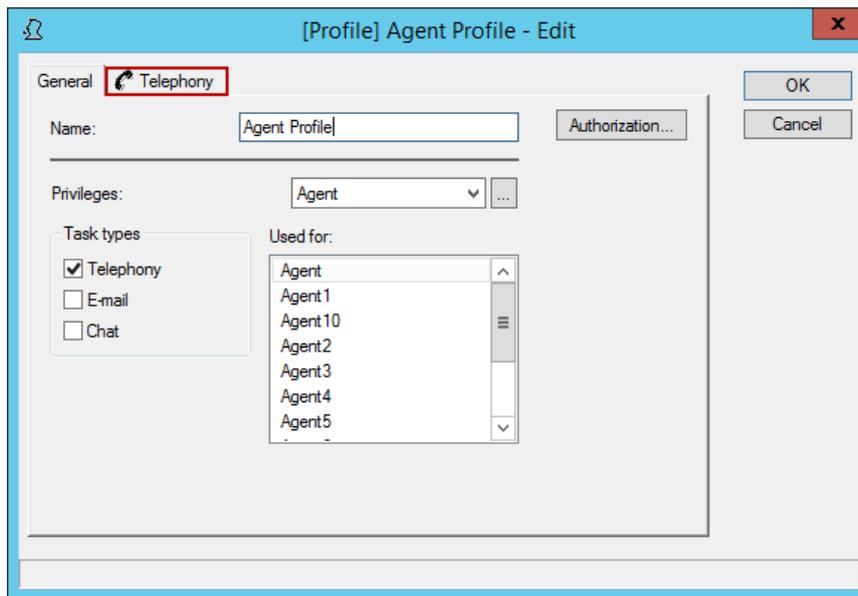
6. Haga clic en **Configuración** y luego seleccione **Perfil de agente**.



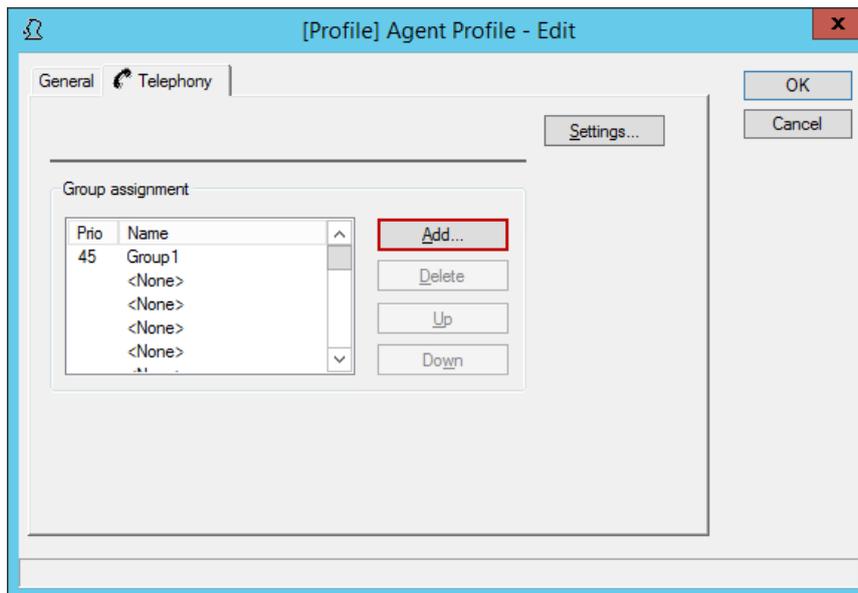
7. Seleccione el **Perfil de agente** requerido y luego seleccione el botón **Editar**.



8. Haga clic en la ficha **Telefonía**.

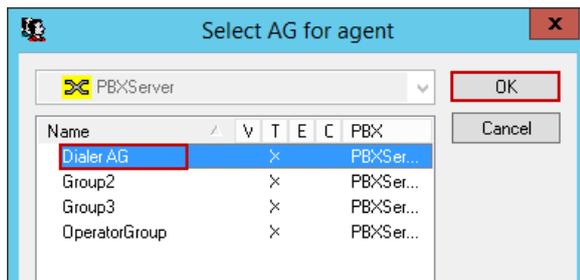


9. Haga clic en el botón **Agregar....**

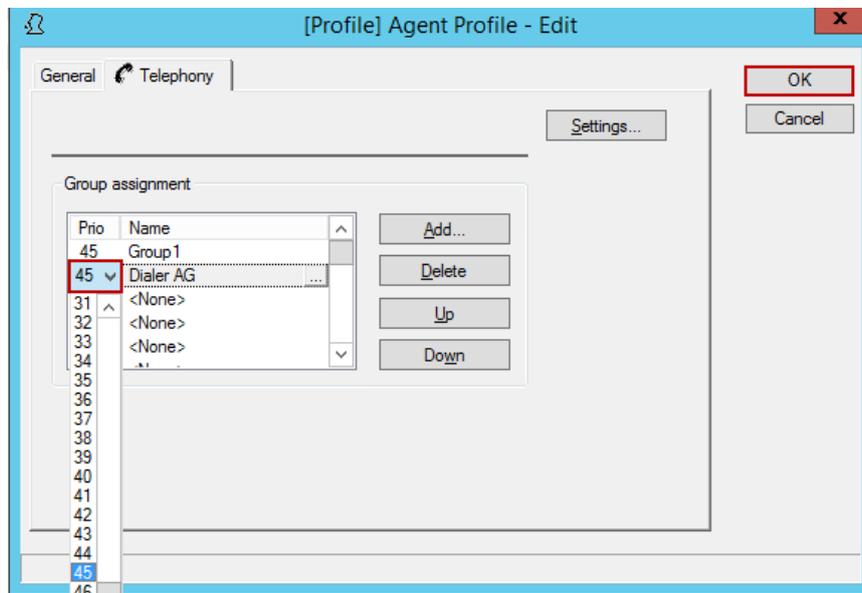


Nota: Esta acción solo se puede realizar si el agente no tiene asignado un perfil.

10. Haga clic en **Grupo de marcador** y, después, en el botón **Aceptar**.

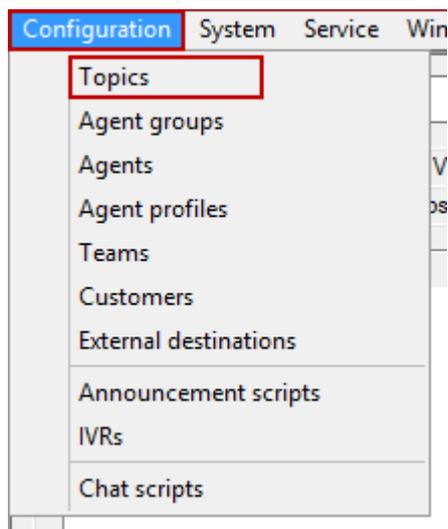


11. El grupo está asignado, seleccione el **menú desplegable** Prioridad y seleccione una prioridad para la llamada de Marcador a este Grupo de agentes (si cambia el valor predeterminado de 60, en otro momento podrá asignar una prioridad superior a otro grupo de agentes). Luego seleccione el botón **Aceptar**.

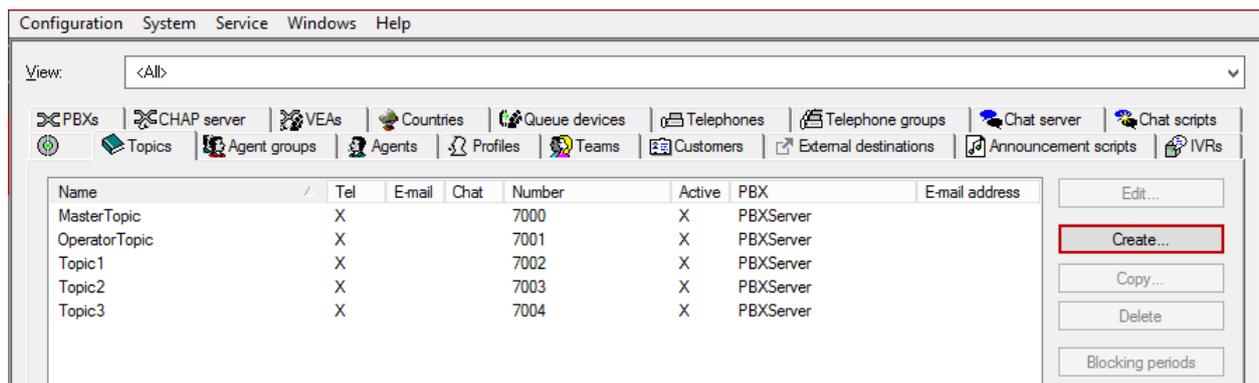


Creación de un nuevo tema para utilizar con el marcador

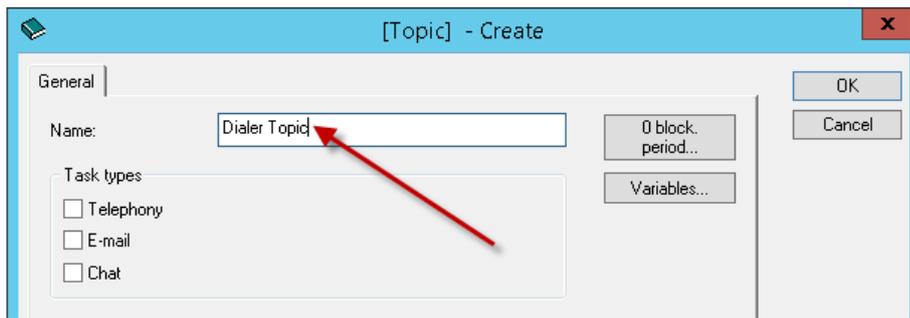
1. Se recomienda crear un tema nuevo para que lo utilice el marcador. Los agentes inician y cierran sesión en el grupo que se asigna al tema. Después, pueden recibir las llamadas salientes del marcador. Haga clic en el vínculo **Configuración** y, después, seleccione **Temas**.



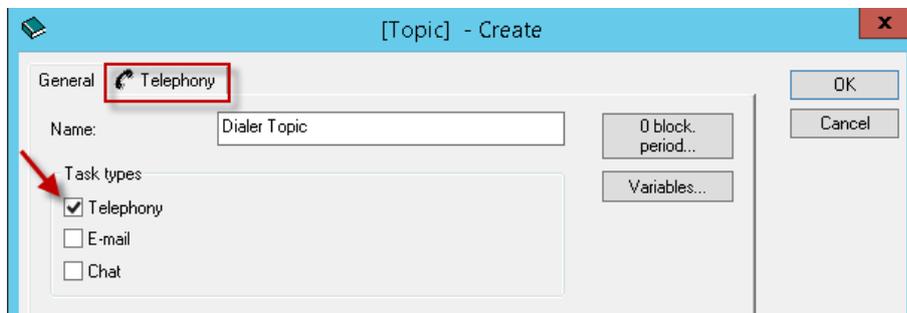
2. Haga clic en el botón **Crear**.



3. Introduzca un **Nombre** para el Tema, por ejemplo, **Tema del marcador**.



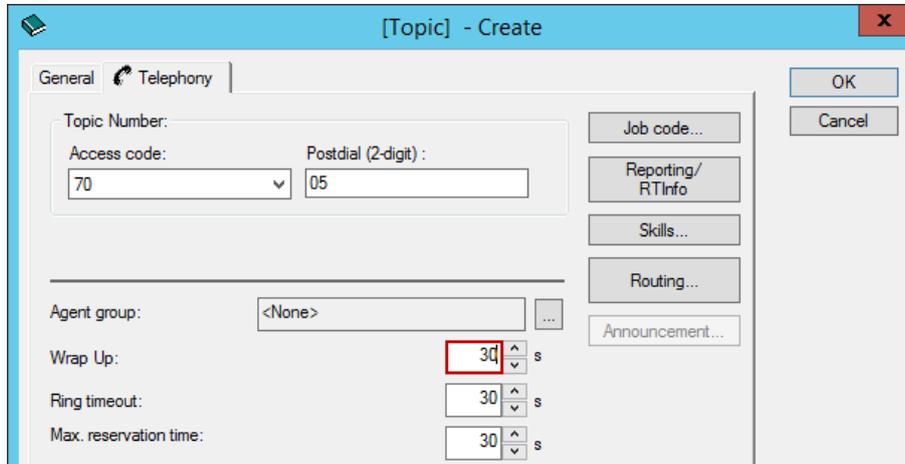
4. Active la casilla de verificación del **tipo de tarea Telefonía** y, después, seleccione la ficha **Telefonía**.



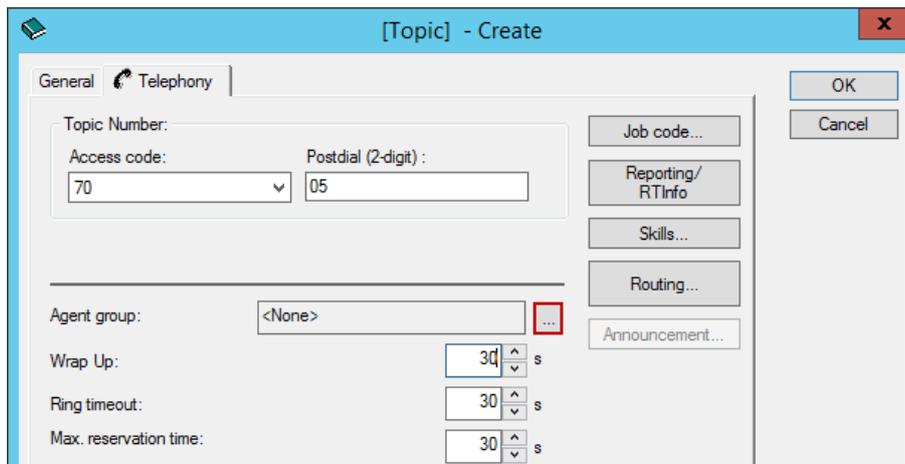
5. En el campo **Posmarcación (2 dígitos)**, introduzca los últimos dos dígitos para el Tema. En este ejemplo, el número del tema es 7005. Por eso, se agregó un 05 como dígitos de posmarcación.



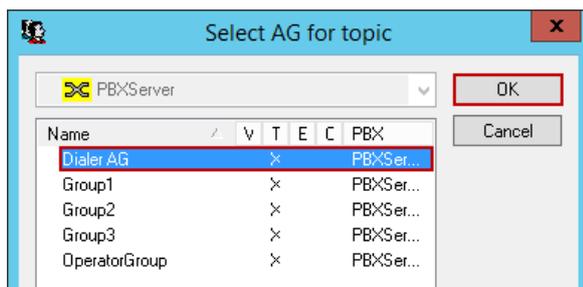
- En el campo **Trabajo de finalización**, aumente el tiempo de trabajo finalización de 0 a **30 segundos**. Esto proporciona el tiempo suficiente como para que el agente califique el evento de llamada. El tiempo de finalización de 30 segundos a continuación se muestra con fines ilustrativos únicamente y se puede editar según sea necesario.



- Haga clic en el botón Examinar de **Grupo de agentes**.



- Seleccione el grupo de marcador configurado previamente. El grupo de agentes también puede tomarse desde un flujo de tareas o un flujo de llamada activo.



9. Se muestra el grupo de agentes asignado.

10. Escriba el número de teléfono que se mostrará con el Tema cuando se realicen llamadas salientes y luego seleccione el botón **Aceptar**.

11. Se muestra el nuevo tema.

Configuration System Service Windows Help

View: <All>

PBXs CHAP server VEs Countries Queue devices Telephones Telephone groups Chat server Chat scripts
 Topics Agent groups Agents Profiles Teams Customers External destinations Announcement scripts IVRs

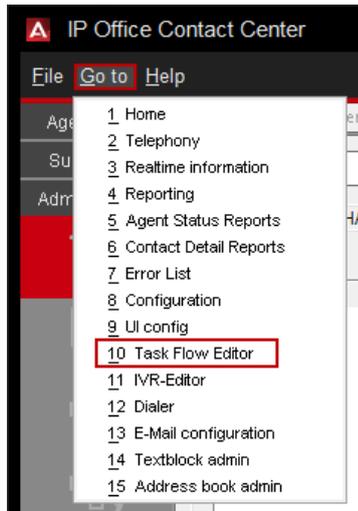
Name	Tel	E-mail	Chat	Number	Active	PBX	E-mail address
Dialer Topic	X			7005	X	PBXServer	
MasterTopic	X			7000	X	PBXServer	
OperatorTopic	X			7001	X	PBXServer	
Topic1	X			7002	X	PBXServer	
Topic2	X			7003	X	PBXServer	
Topic3	X			7004	X	PBXServer	

Edit...
 Create...
 Copy...
 Delete
 Blocking periods

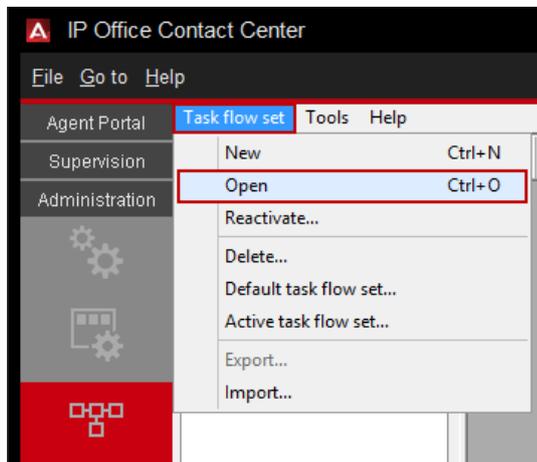
Creación de un flujo de llamada para utilizar con el marcador

Ahora, se puede crear un flujo de llamada para el marcador con el Editor de flujo de tareas.

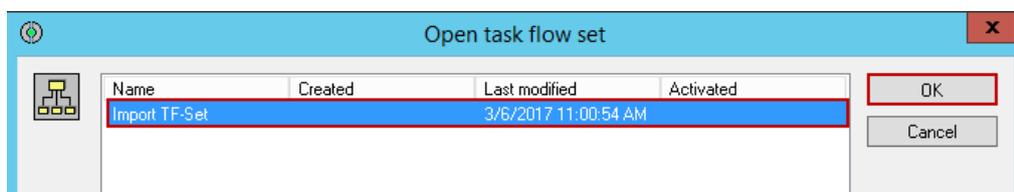
1. Haga clic en el menú **Ir a** y, después, seleccione **Editor de flujo de tareas**.



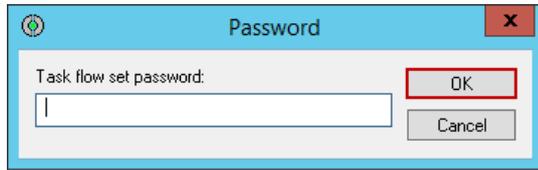
2. Haga clic en **Conjunto de flujos de tareas** y, después, seleccione **Abrir**.



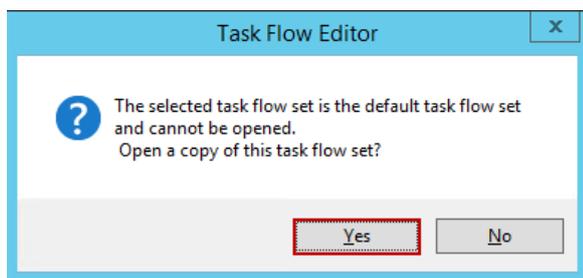
3. Haga clic en el conjunto de flujos de tareas activo y, después, en el botón **Aceptar**.



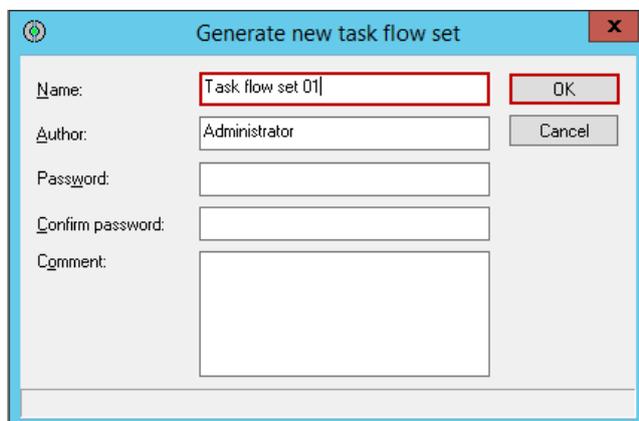
- Introduzca la contraseña (si es necesario) y, después, haga clic en el botón **Aceptar**.



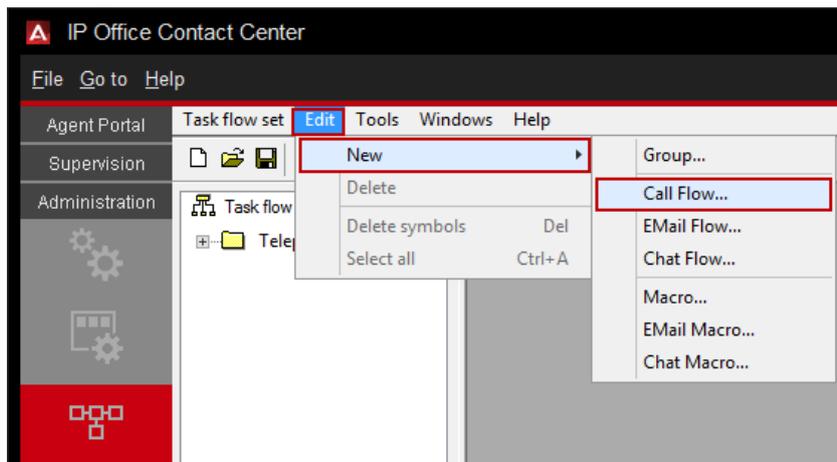
- Aparece un mensaje en el que se informa que no puede abrir el flujo de tareas predeterminado. Haga clic en **Sí** para crear una copia.



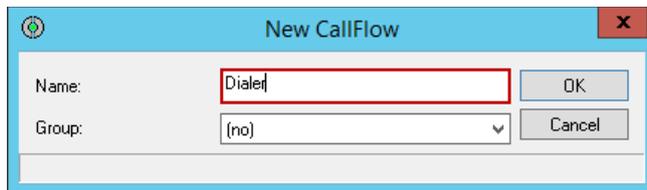
- Asigne un nombre para el conjunto de flujos de tareas y, después, haga clic en el botón **Aceptar**.



7. Haga clic en **Editar, Nuevo** y, después, seleccione **Flujo de llamada....**



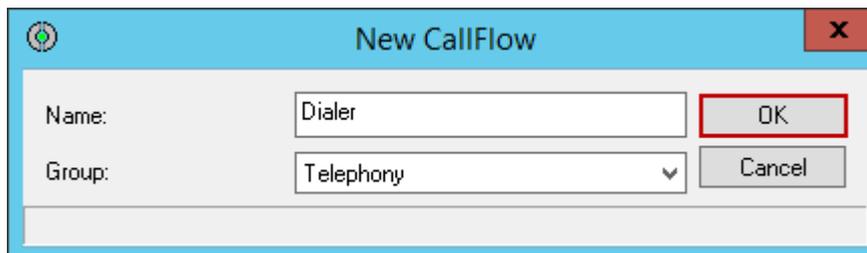
8. En el campo **Nombre**, escriba **Marcador**.



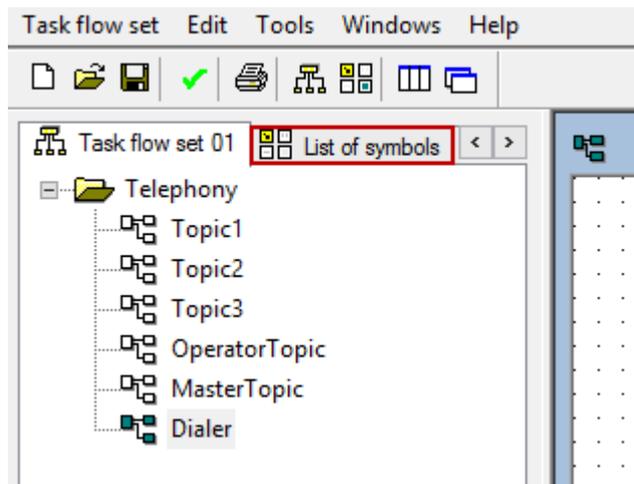
9. Use la ficha desplegable ubicada junto al campo Grupo y seleccione **Telefonía**.



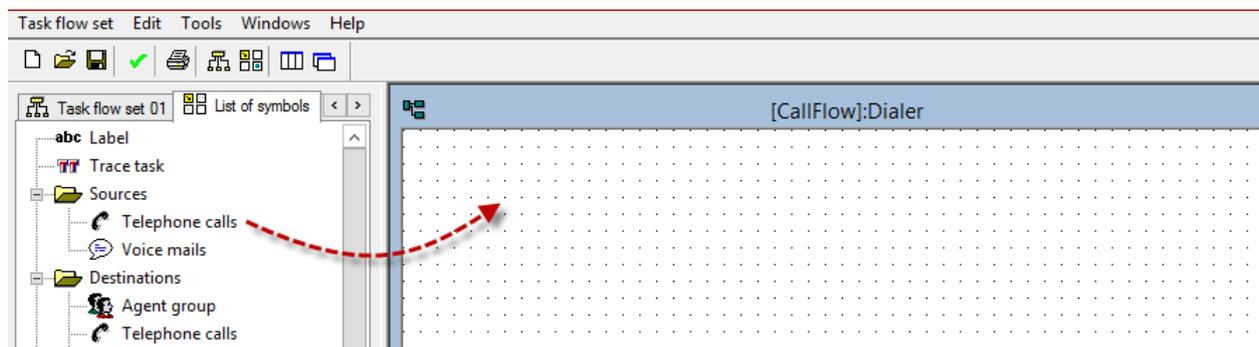
10. Haga clic en el botón **Aceptar**.



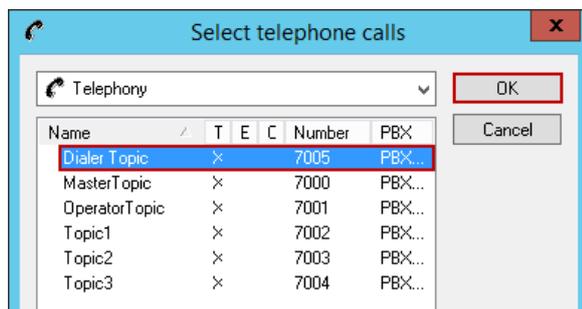
11. Haga clic en la ficha **Lista de símbolos**.



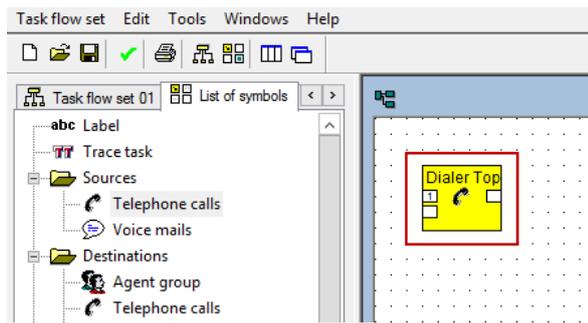
12. Para iniciar el tema del marcador, se utiliza un elemento **Llamadas telefónicas**. Arrastre el elemento hasta el área de trabajo del flujo de llamada.



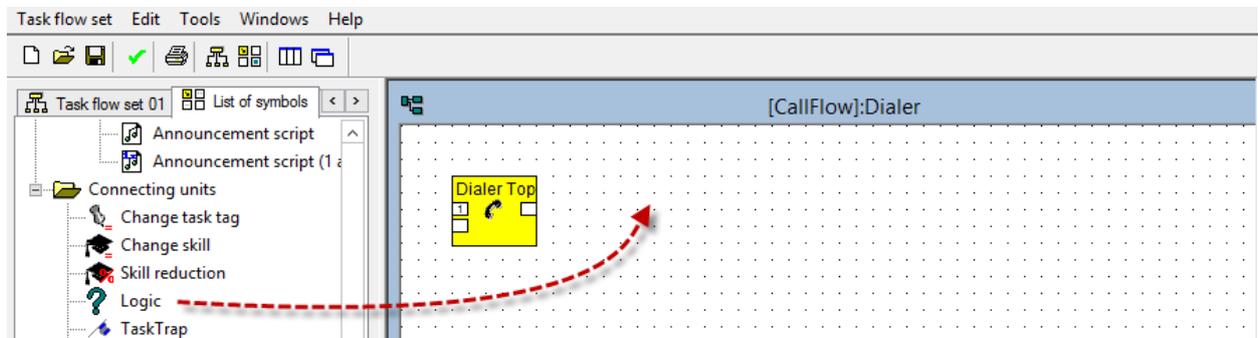
13. Seleccione **Tema del marcador** y, después, haga clic en el botón **Aceptar**.



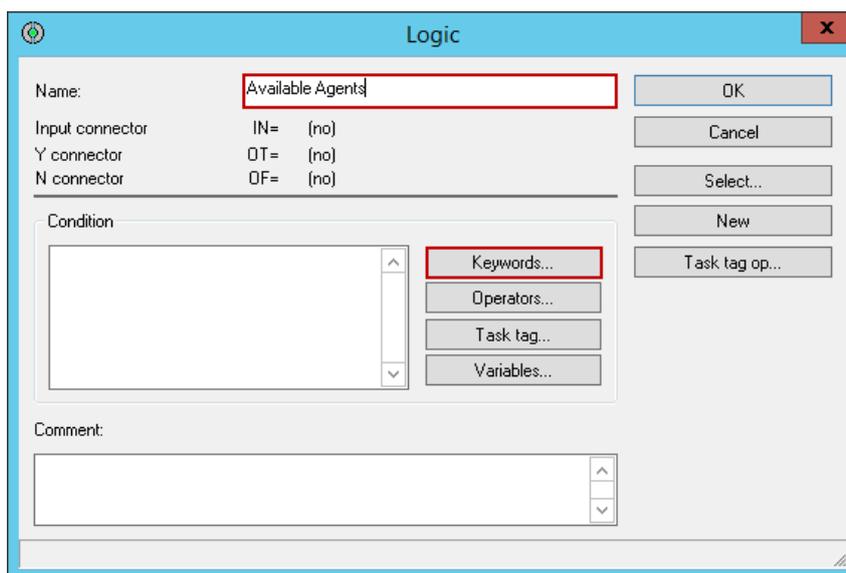
14. Se muestra el elemento configurado.



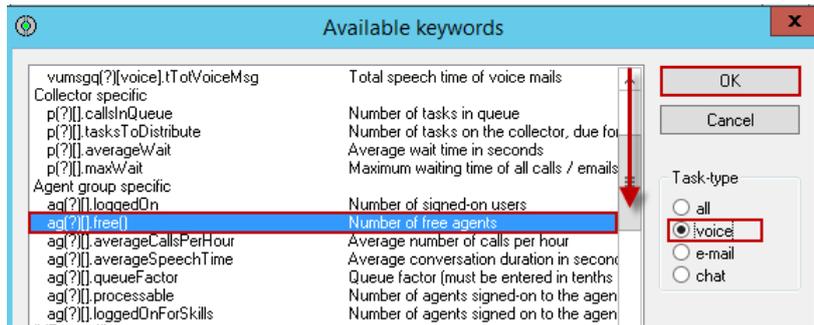
15. Ahora, se debe verificar si hay agentes disponibles antes de distribuir la llamada. Esto se puede lograr con un elemento **Lógico**. Arrastre el elemento hasta el área de trabajo del flujo de llamada.



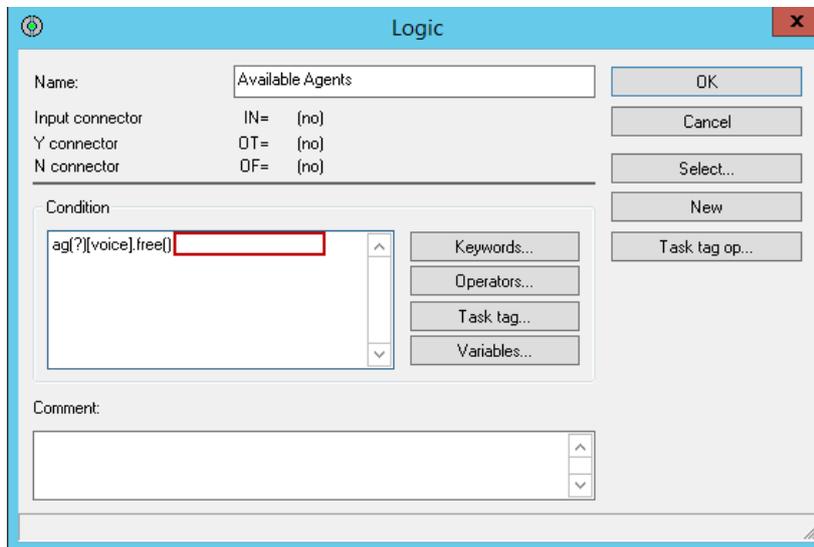
16. En el campo **Nombre**, escriba **Agentes disponibles** y, después, haga clic en el botón **Palabras clave....**



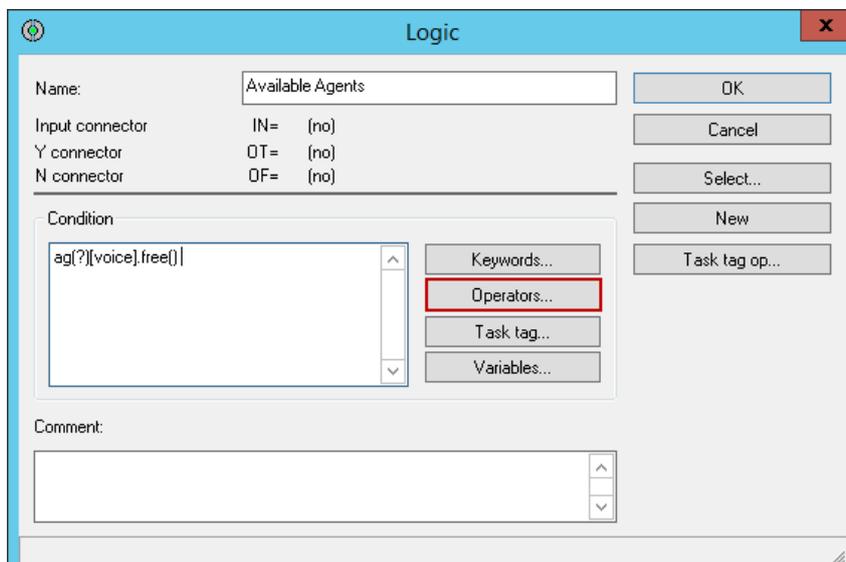
- Desplácese hacia abajo y haga clic en **Cantidad de agentes libres** y **voz** del tipo de tarea y, después, haga clic en el botón **Aceptar**.



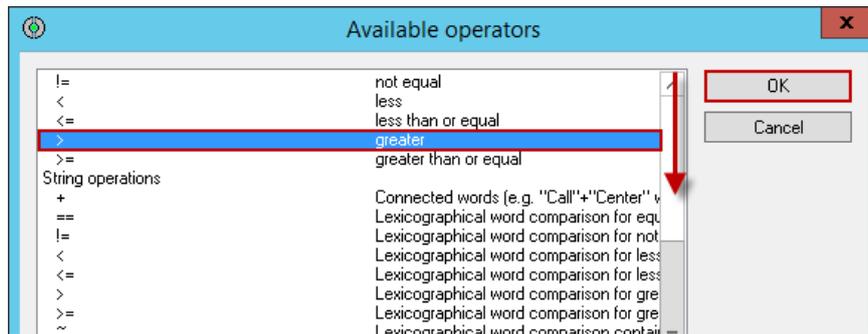
- Haga clic después del texto de **Condición**.



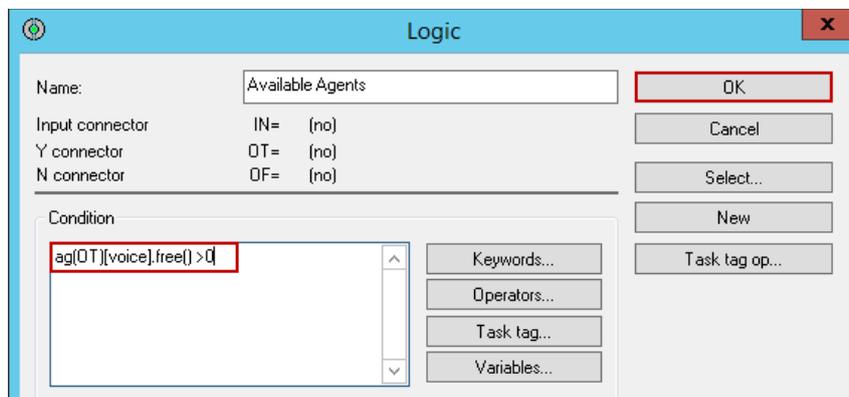
- Haga clic en el botón **Operadores....**



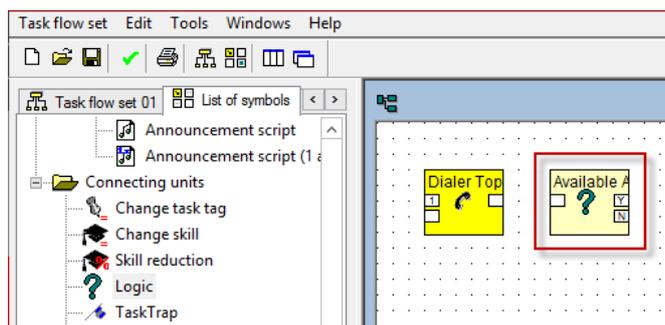
20. Desplácese hacia abajo y seleccione el operador **mayor** y, después, seleccione el botón **Aceptar**.



21. En el texto de **Condición**, cambie el símbolo ? por **OT** y agregue un **0** al final de la condición. Luego, haga clic en el botón **Aceptar**.



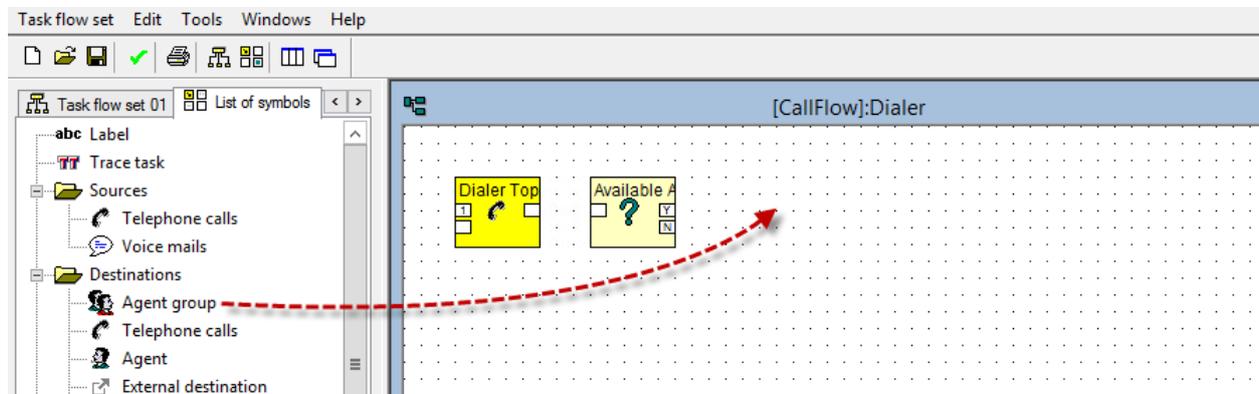
22. Se muestra el elemento configurado.



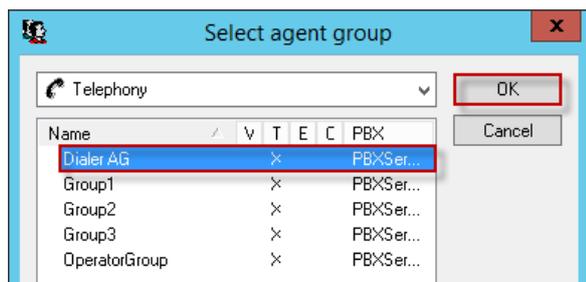
Nota: Si es necesario, como alternativa al uso del elemento **Lógico** y para evitar errores de sintaxis, se puede utilizar el elemento de conexión **Los agentes disponibles cumplen con la habilidad**.



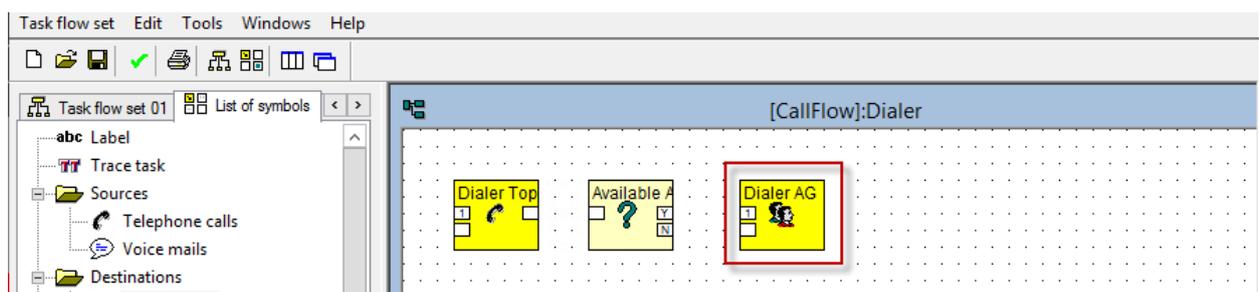
23. Si hay un agente disponible para atender la llamada, esta se debe transferir al grupo de agentes. Esto se puede lograr mediante un elemento **Grupo de agentes**. Arrastre el elemento al área de trabajo del guión de CallFlow.



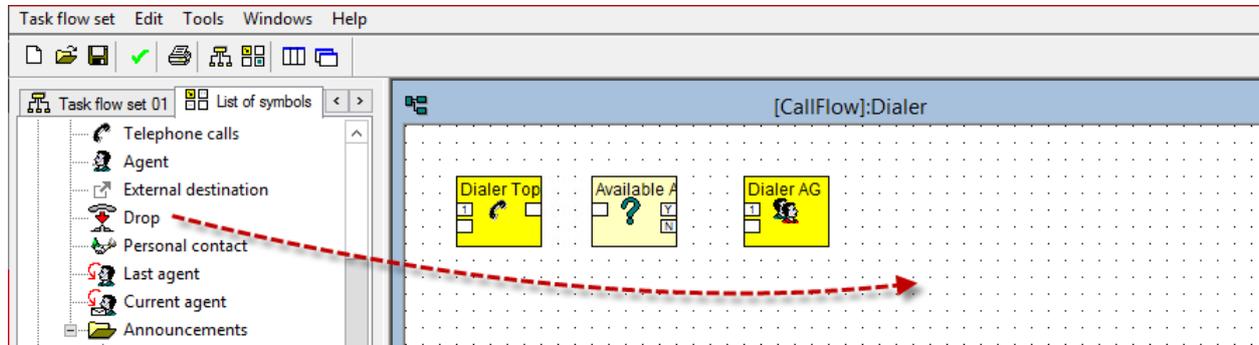
24. Seleccione el grupo de agentes creado anteriormente para utilizar con el marcador. En este ejemplo, se seleccionó **Grupo de marcador**. Luego, haga clic en el botón **Aceptar**.



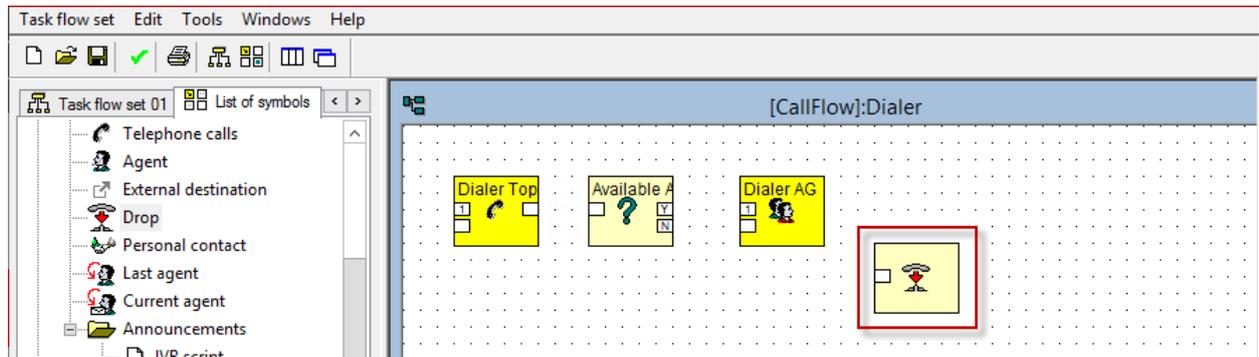
25. Se muestra el elemento configurado.



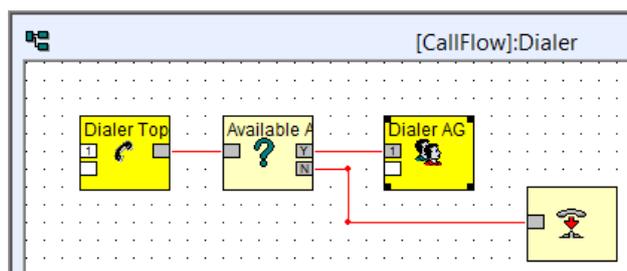
26. En este ejemplo, si no hay agentes disponibles para contestar la llamada, esta se desconecta del marcador. Esto se puede lograr con un elemento **Desconectar**. Arrastre el elemento hasta el área de trabajo del flujo de llamada.



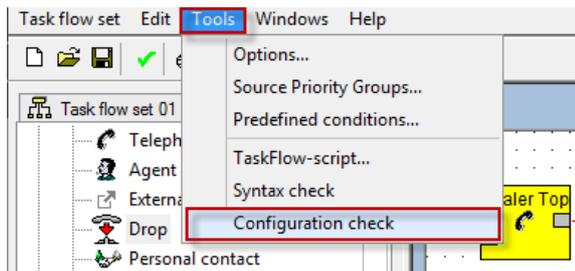
27. Se muestra el elemento configurado.



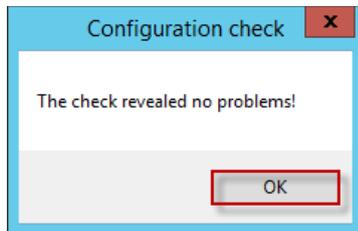
28. Conecte los elementos como se muestra a continuación.



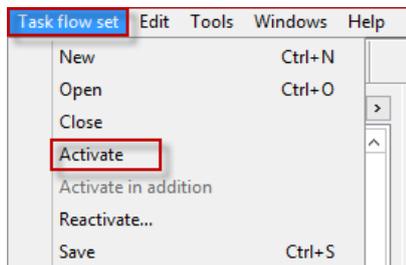
29. Haga clic en **Herramientas** y, después, seleccione **Verificación de configuración**.



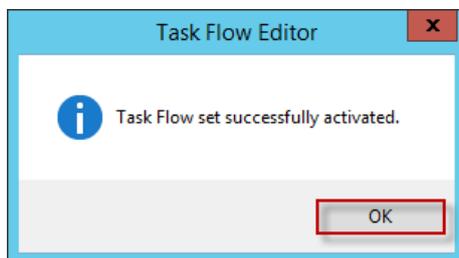
30. Seleccione el botón **Aceptar**.



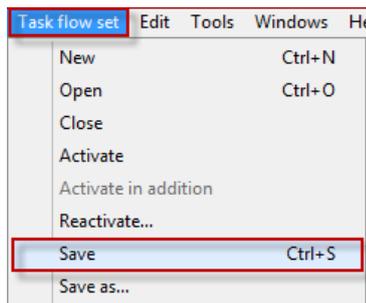
31. Haga clic en **Conjunto de flujos de tareas** y, después, seleccione **Activar**.



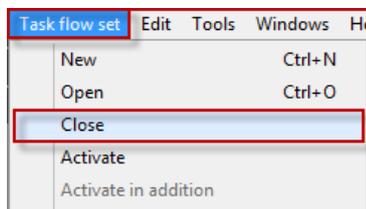
32. Cuando se le indique, haga clic en el botón **Aceptar**.



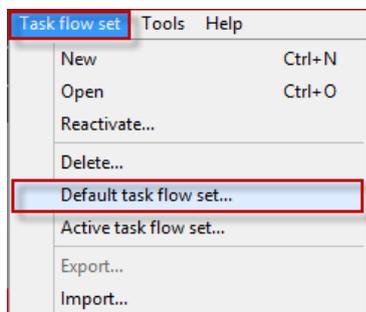
33. Haga clic en Conjunto de flujos de tareas y luego seleccione Guardar.



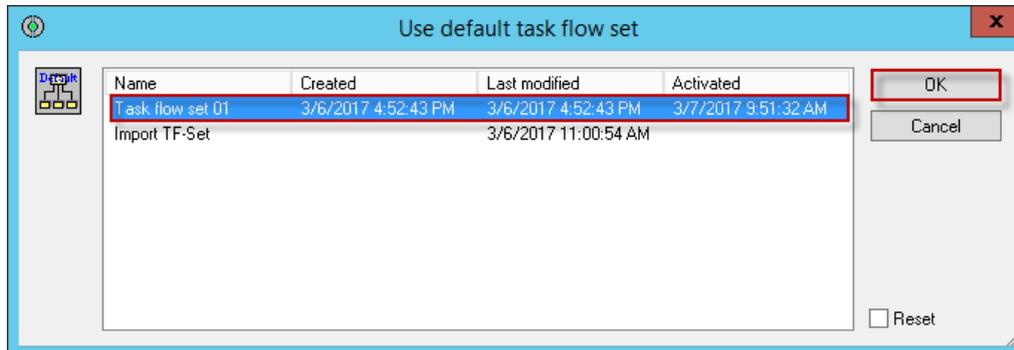
34. Para que el nuevo flujo de tareas sea el Flujo de tareas predeterminado, haga clic en **Conjunto de flujos de tareas** y, después, en **Cerrar**.



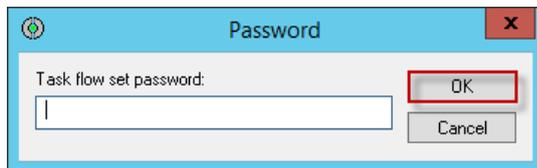
35. Luego seleccione **Conjunto de flujos de tareas** y, después, **Conjunto de flujos de tareas predeterminado....**



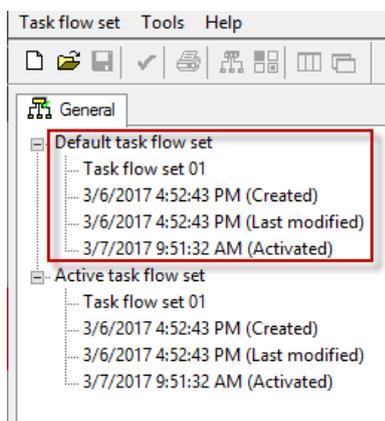
36. Se muestra el cuadro de diálogo **Usar conjunto de flujos de tareas predeterminado**. Seleccione el flujo de tareas que será el flujo de tareas predeterminado, en este ejemplo se seleccionó el flujo de tareas del **Marcador**. Haga clic en **Aceptar**.



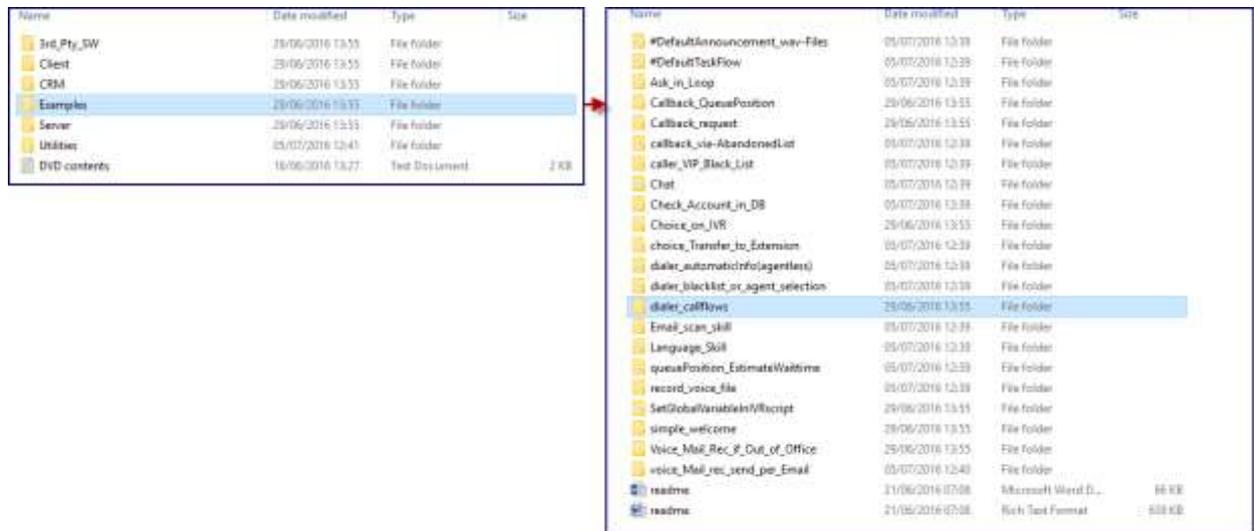
37. Si fuera necesario, introduzca la contraseña del Flujo de tareas, haga clic en **Aceptar**.



38. Luego el flujo de tareas se asigna como conjunto de flujos de tareas predeterminado.



Nota: La imagen ISO de IP Office Contact Center incluye ejemplos de flujos de tareas del marcador que el cliente puede utilizar.



Definición de un código de acceso y de los parámetros de marcación

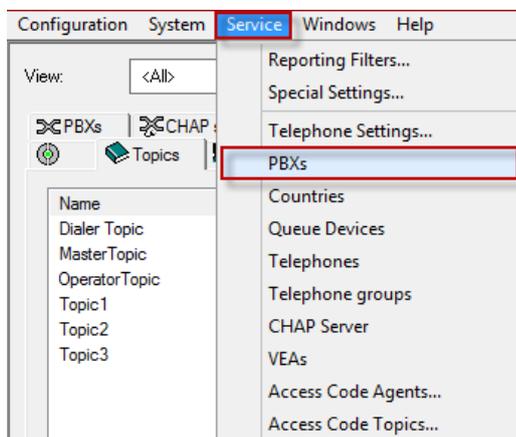
Nota: Los códigos de acceso pueden no ser necesarios en la instalación. Revise los ajustes de IP Office para ver si se requiere de un código de acceso para el marcador.

Hay dos códigos de acceso de marcador diferentes. Uno para el marcador mecánico y otro para el marcador Directo, de Vista previa o de Agente.

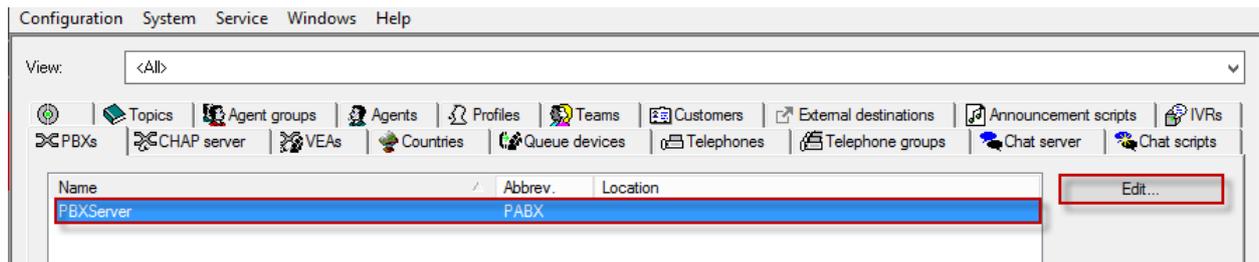
1. Ahora, se puede definir un número para que el marcador acceda a una línea externa. Haga clic en **Ir a** y, después, seleccione **Configuración**.



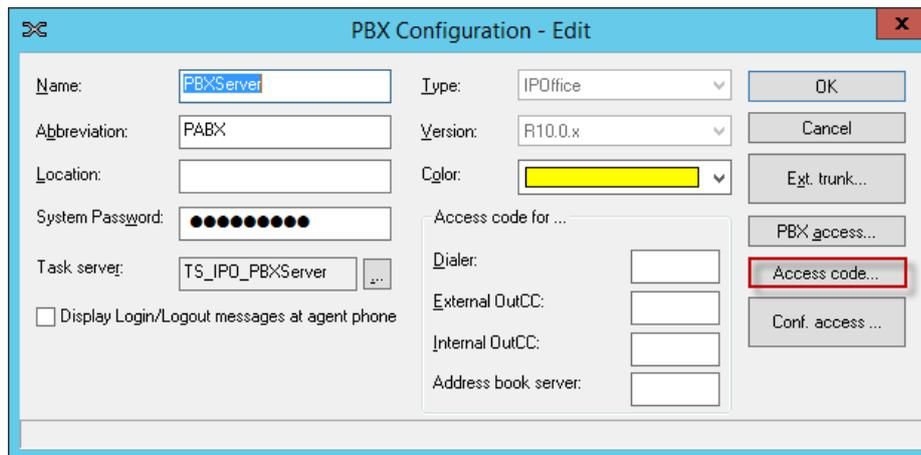
2. Haga clic en **Servicio** y, después, seleccione **PBXs**



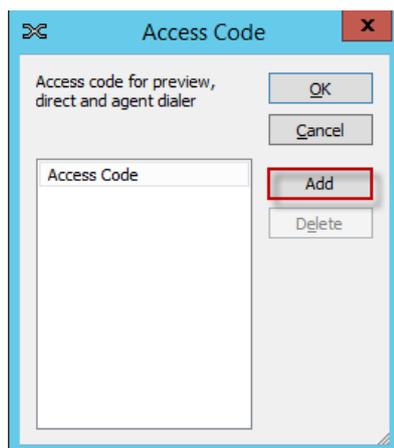
3. Seleccione **ServidorPBX** y, después, haga clic en el botón **Editar**.



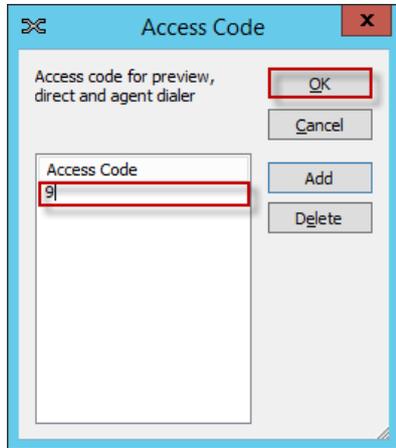
4. Haga clic en el botón **Código de acceso....**



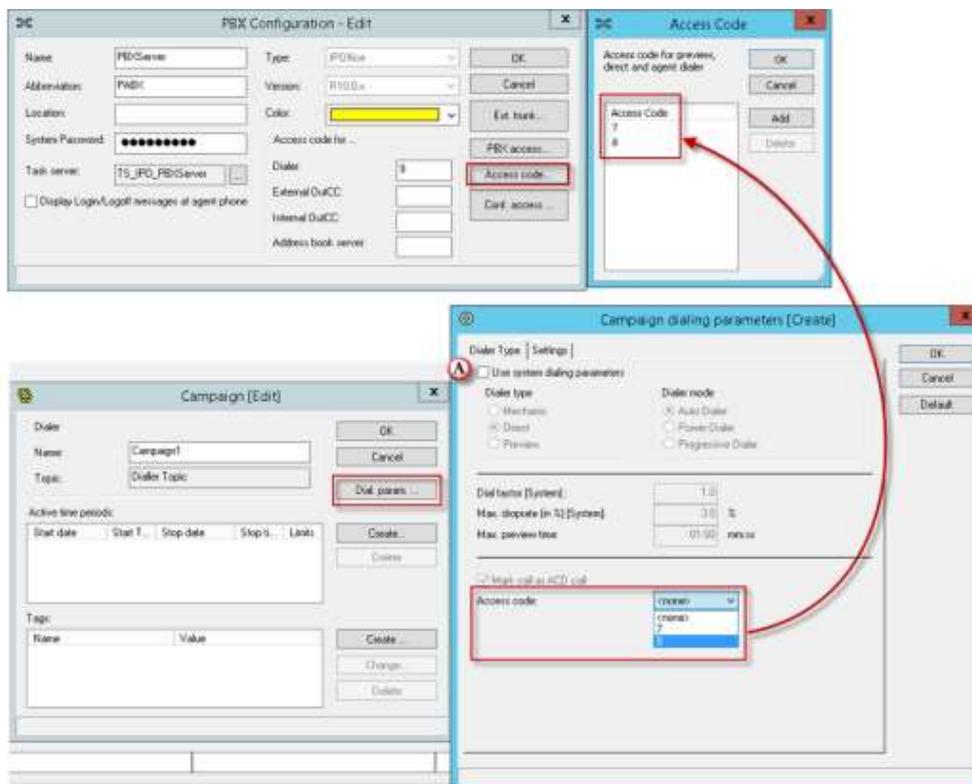
5. Haga clic en el botón **Agregar** para agregar un código de acceso que utilice el marcador **vista previa, directo** y el **marcador de agente**.



6. El valor predeterminado es **0**, pero se puede cambiar por el código de acceso requerido para su sistema. En este ejemplo, se agrega un código de acceso 9. Haga clic en **Aceptar** cuando finalice. Pueden agregarse varios códigos de acceso si fuera necesario.



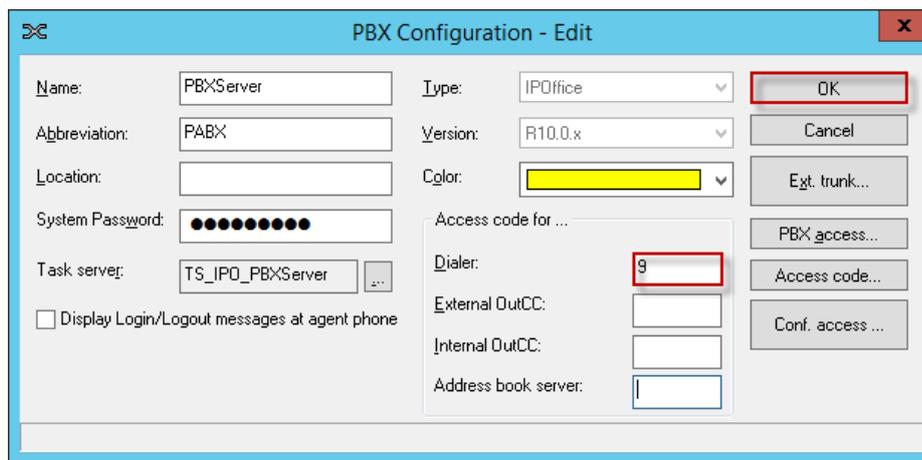
Nota: Para el marcador **Directo** y de **Vista previa**, una vez definido, también puede seleccionarse un código de acceso de la lista desplegable de **Códigos de acceso** durante la configuración de **Campaña**.



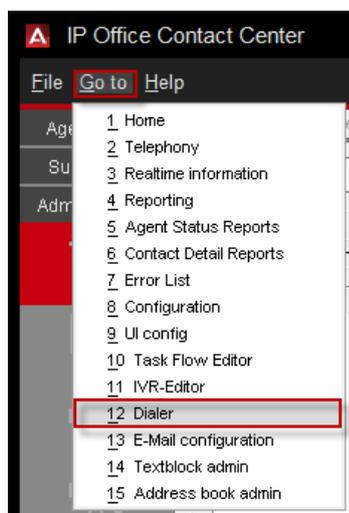
- A. Desactive **Usar parámetros de marcación del sistema**, o el cuadro desplegable de códigos de acceso estará atenuado.

- Si es necesario, se puede agregar un código de acceso para el marcador mecánico. En este ejemplo, se agrega un 9. Haga clic en el botón **Aceptar**.

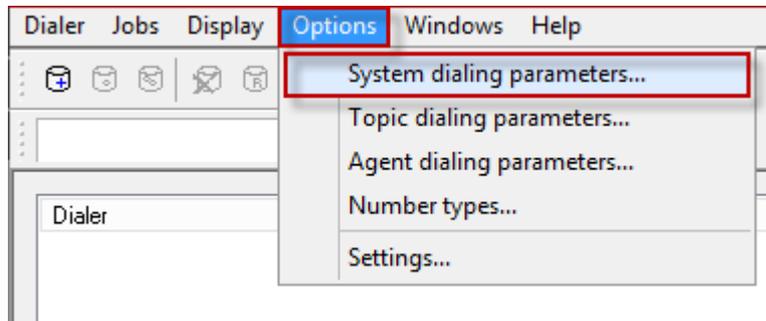
Nota: Para el marcador **Mecánico** solo se puede introducir un código de acceso. Este código se introduce en **Configuración de PBX > Código de acceso para... marcador**. Una vez definido, el código se utiliza automáticamente cuando se utiliza el marcador mecánico. Este valor solo es válido después de que se reinicia **autodialer.exe** en el servidor de IP Office Contact Center.



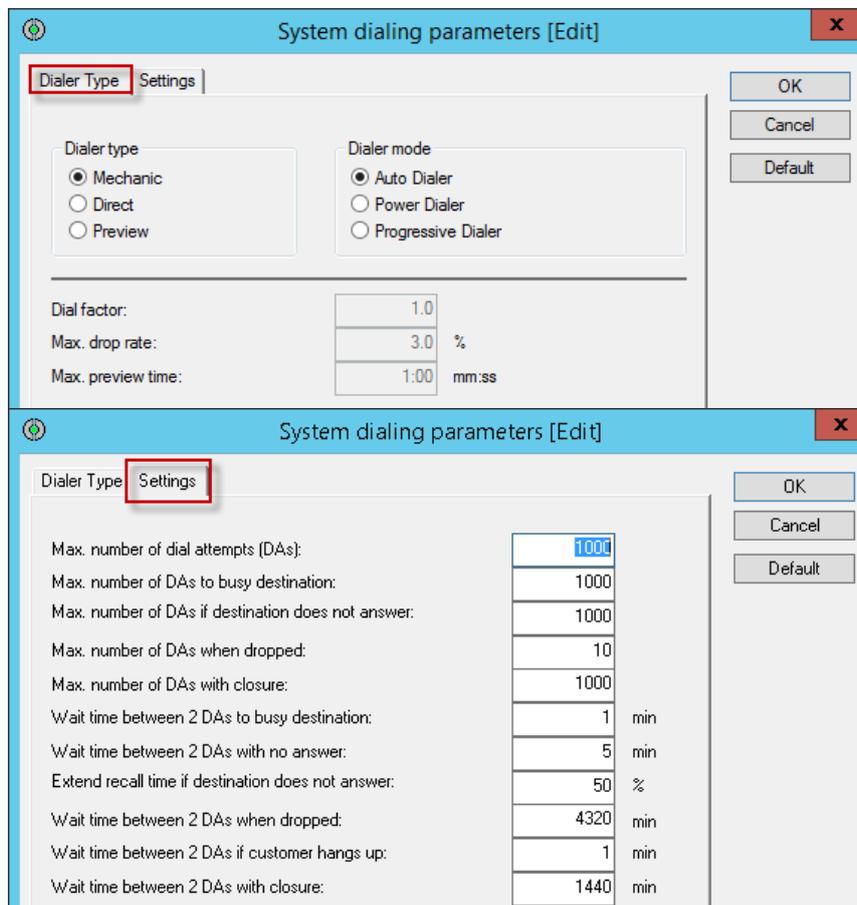
- Haga clic en el menú **Ir a**, después, seleccione **Marcador**.



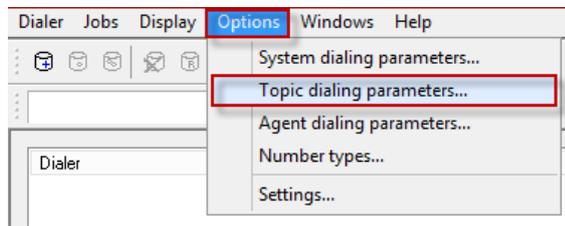
9. Los parámetros del marcador se pueden modificar para todo el sistema, para un tema o un agente.
10. Haga clic en **Opciones** y, después, seleccione **Parámetros de marcación del sistema...**



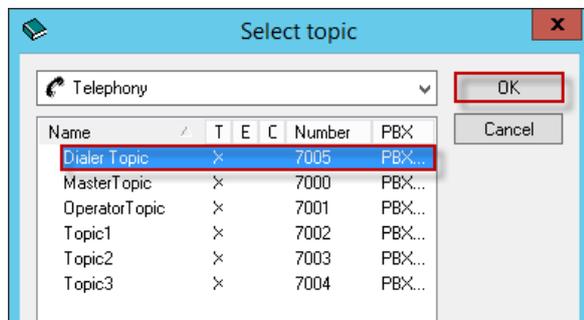
11. Seleccione el marcador que se va a utilizar, configure los parámetros según sea necesario y, después, haga clic en el botón **Aceptar**. Consulte la sección **Modos de marcador** de esta guía, que contiene una tabla de parámetros de marcación. Además, tenga en cuenta que es posible que algunos países tengan sus propias pautas legislativas de marcador.



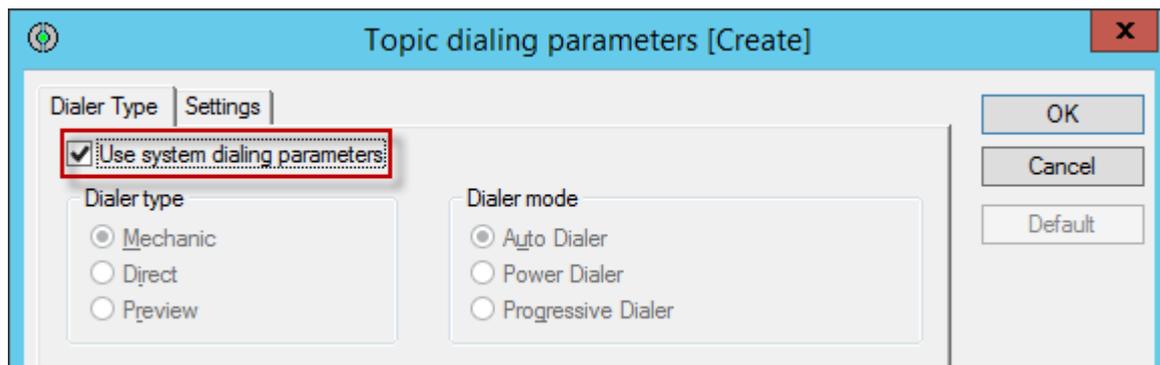
- También se pueden encontrar disponibles parámetros de marcación relacionados con temas. Haga clic en **Opciones** y, después, seleccione **Parámetros de marcación del tema....**



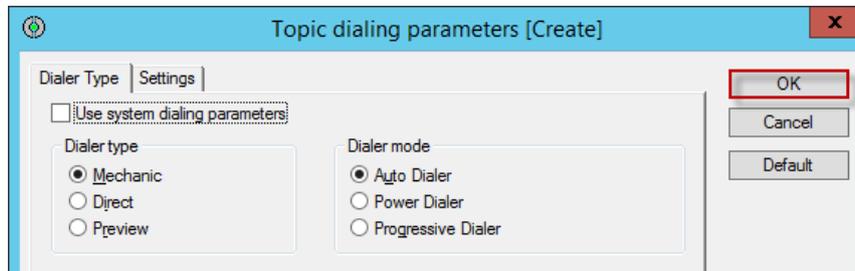
- Seleccione el **Tema** requerido. En este ejemplo, se seleccionó el tema configurado anteriormente denominado **Tema del marcador**. Haga clic en el botón **Aceptar**.



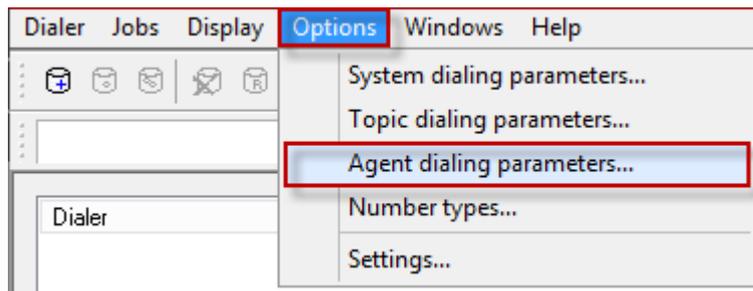
- Si no desea utilizar los parámetros de marcación del sistema, desactive la casilla de verificación **Usar parámetros de marcación del sistema**.



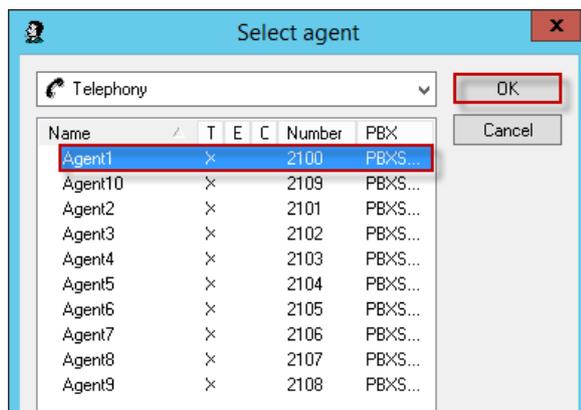
15. Seleccione el marcador requerido y modifique los parámetros de marcación según sea necesario. Luego, haga clic en el botón **Aceptar**. Consulte la sección Modos de marcador de esta guía, que contiene una tabla de parámetros de marcación. Además, tenga en cuenta que es posible que algunos países tengan sus propias pautas legislativas de marcador.



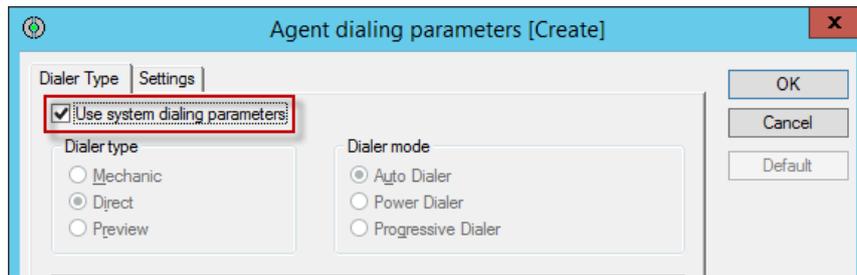
16. También se pueden encontrar disponibles parámetros de marcación relacionados con agentes. Haga clic en **Opciones** y, después, seleccione **Parámetros de marcación de agente....**



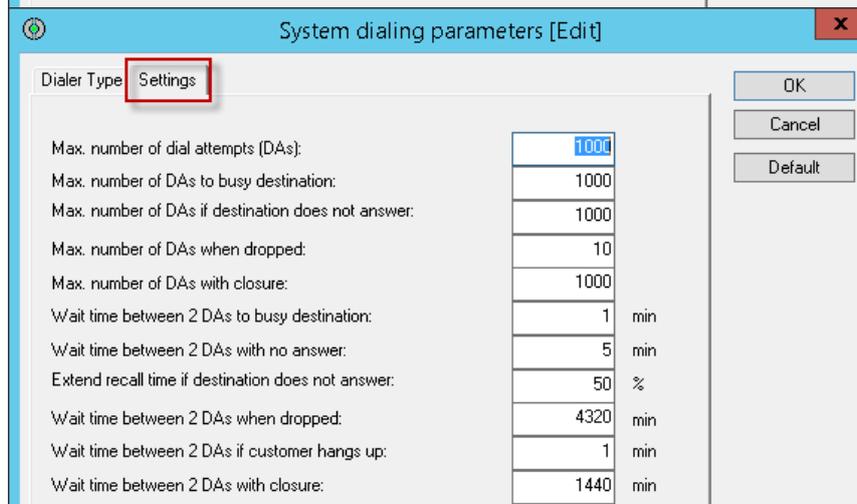
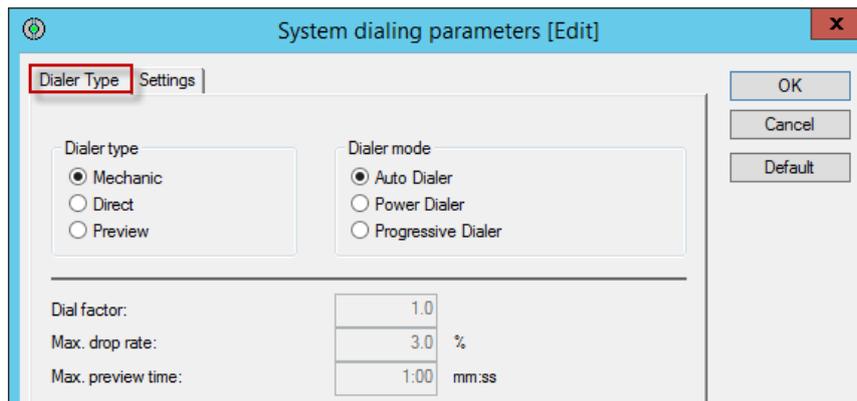
17. Seleccione el agente requerido. Luego, haga clic en el botón **Aceptar**.



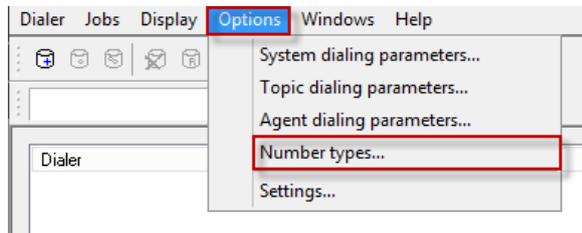
18. Si no desea utilizar los parámetros de marcación del sistema, desactive la casilla de verificación **Usar parámetros de marcación del sistema**.



19. Seleccione el marcador requerido. Solo se pueden asignar marcadores **directos** o **de vista previa** a un agente específico. Configure los parámetros de marcación según sea necesario. Luego, haga clic en el botón **Aceptar**. Consulte la sección Modos de marcador de esta guía, que contiene una tabla de parámetros de marcación. Además, tenga en cuenta que es posible que algunos países tengan sus propias pautas legislativas de marcador.

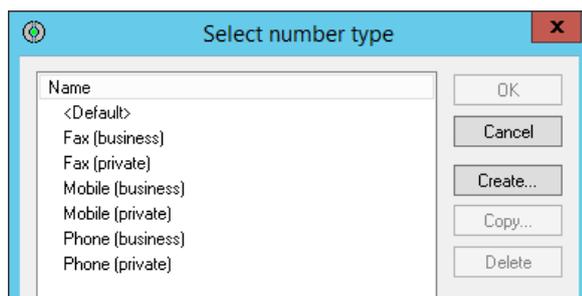


20. Ahora se podrán configurar los tipos de número del marcador. Seleccione **Opciones** y, después, **Tipos de número**.

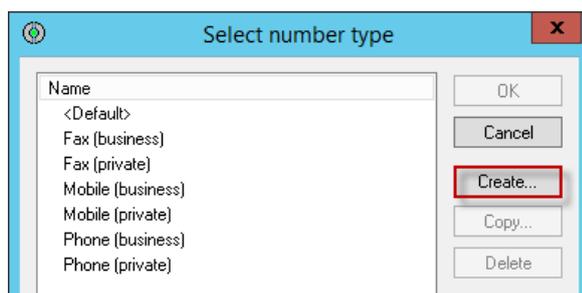


21. Los tipos de número son una referencia de texto del tipo de número al que llama el marcador. También contienen la duración máxima de la señal de llamada y los límites de tiempo para cada tipo de número

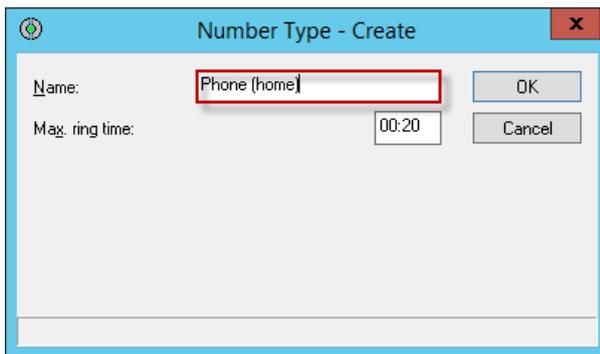
Nota: El cliente puede configurar los nombres de los tipos de número del marcador y, por ende, el texto que se usa en Tipos de número no se traduce.



22. Seleccione el botón **Crear**.

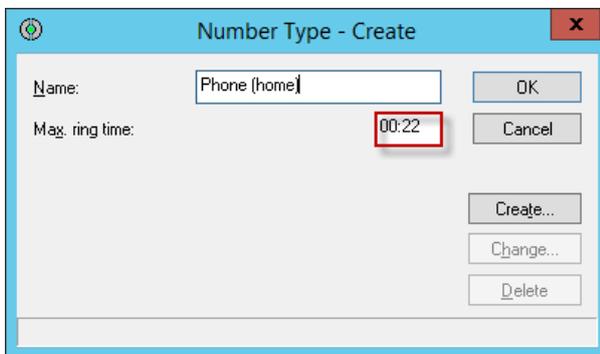


23. Escriba el **nombre** del Tipo de número en el campo Nombre.



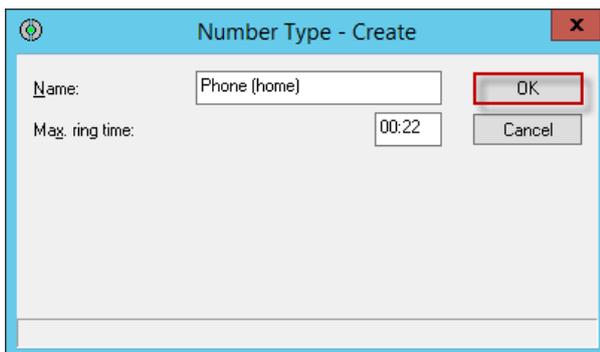
The screenshot shows a dialog box titled "Number Type - Create". It has a blue header bar with a close button (X) on the right. The main area is white. There are two input fields: "Name:" with the text "Phone (home)" and "Max. ring time:" with the text "00:20". The "Name" field is highlighted with a red rectangular box. To the right of the "Name" field is an "OK" button, and below it is a "Cancel" button.

24. Después de la duración máxima de la señal de llamada (de 00:05 a 00:22), si fuera necesario.



The screenshot shows the same "Number Type - Create" dialog box. The "Max. ring time" field now contains "00:22" and is highlighted with a red rectangular box. The "OK" and "Cancel" buttons are still present. Below them are three more buttons: "Create...", "Change...", and "Delete".

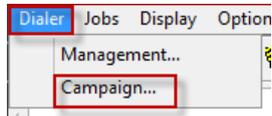
25. Haga clic en el botón **Aceptar**.



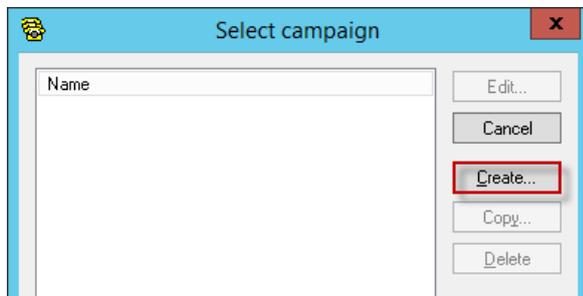
The screenshot shows the "Number Type - Create" dialog box. The "OK" button is highlighted with a red rectangular box. The "Name" field contains "Phone (home)" and the "Max. ring time" field contains "00:22".

Configuración de una campaña del marcador

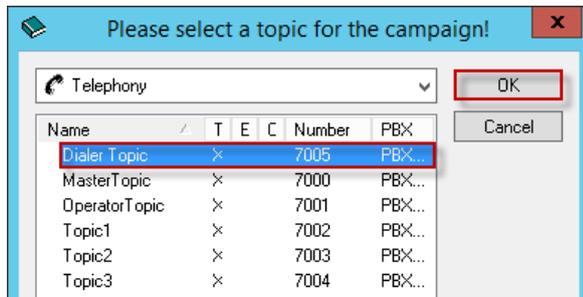
1. Una vez que se definen los parámetros de marcador, se puede configurar una **Campaña del marcador**. Haga clic en **Marcador** y, después, seleccione **Campaña**.



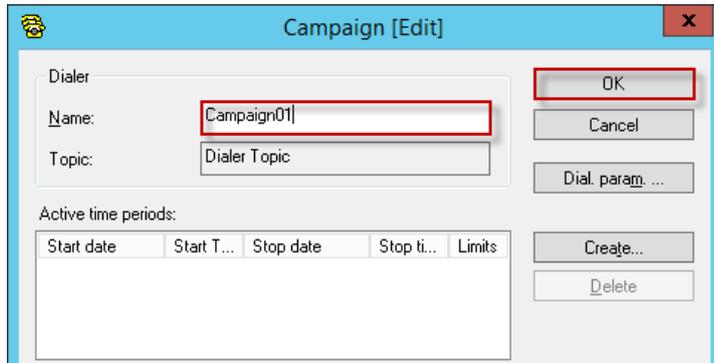
2. Haga clic en el botón **Crear**.



3. Seleccione el tema requerido. En este ejemplo, se seleccionó el **Tema del marcador** configurado anteriormente. Haga clic en el botón **Aceptar**.



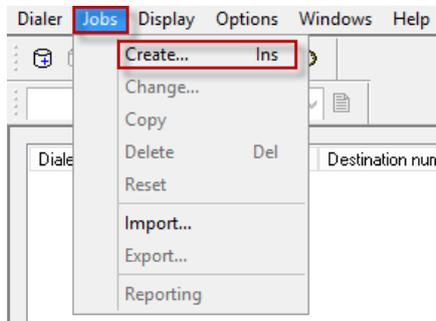
4. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre para la campaña. Luego, haga clic en el botón **Aceptar**.



Nota: Para el marcador **Directo** y de **Vista previa**, una vez definido, también puede seleccionarse un código de acceso de la lista desplegable de **Códigos de acceso** durante la configuración de **Campaña**.

A. Desactive Usar parámetros de marcación del sistema, o el cuadro desplegable de códigos de acceso estará atenuado.

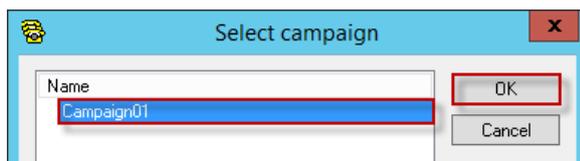
- El siguiente paso en el proceso de configuración es crear un **Trabajo** que defina el periodo en el que la Campaña estará en funcionamiento. En este ejemplo, se crea un trabajo que se ejecuta los sábados y domingos de 08:30 h a 19:00 h, pero que se detiene entre las 12:00 h y las 14:00 h. Además, la CLI de la llamada se cambia para mostrar la CLI del tema entrante. Haga clic en **Trabajos** y, después, seleccione **Crear**.



- Haga clic en el botón **Seleccionar campaña**.



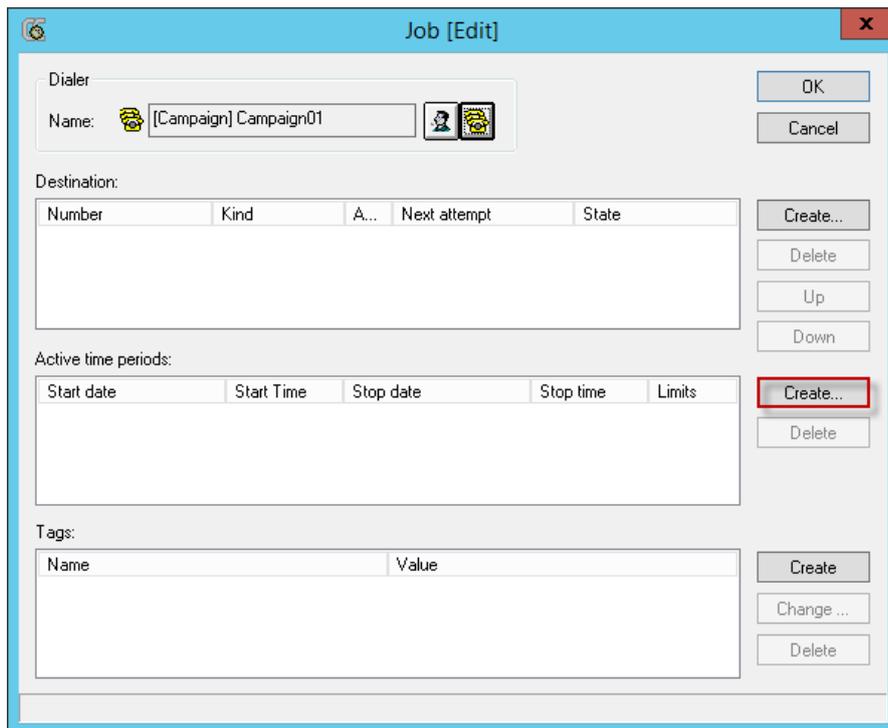
- Seleccione la campaña creada anteriormente (en este ejemplo, la Campaña **01**) y, después, haga clic en el botón **Aceptar**.



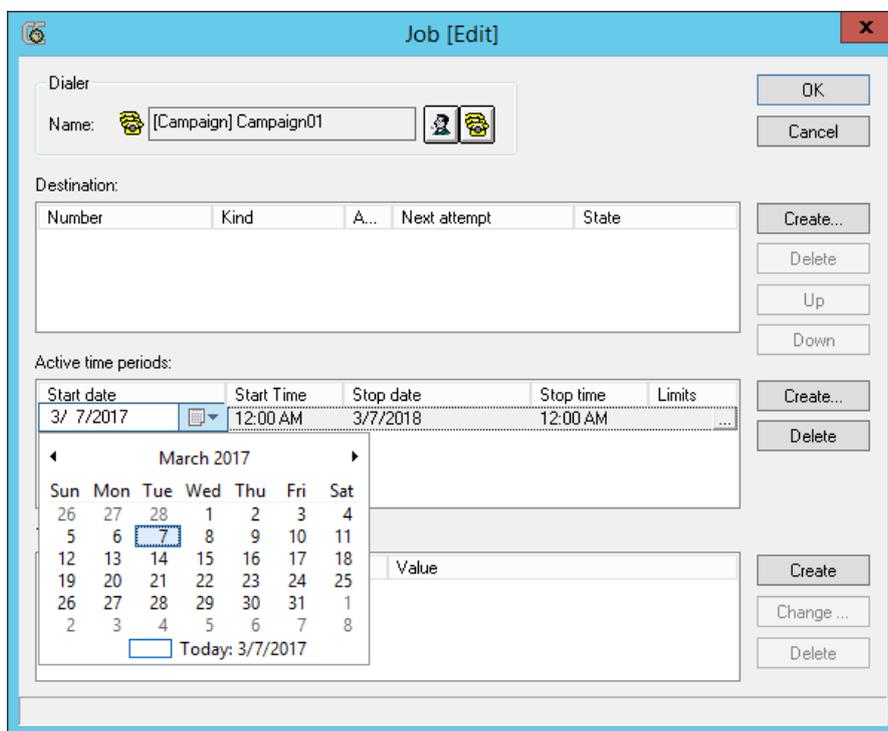
- Se muestra la campaña seleccionada.



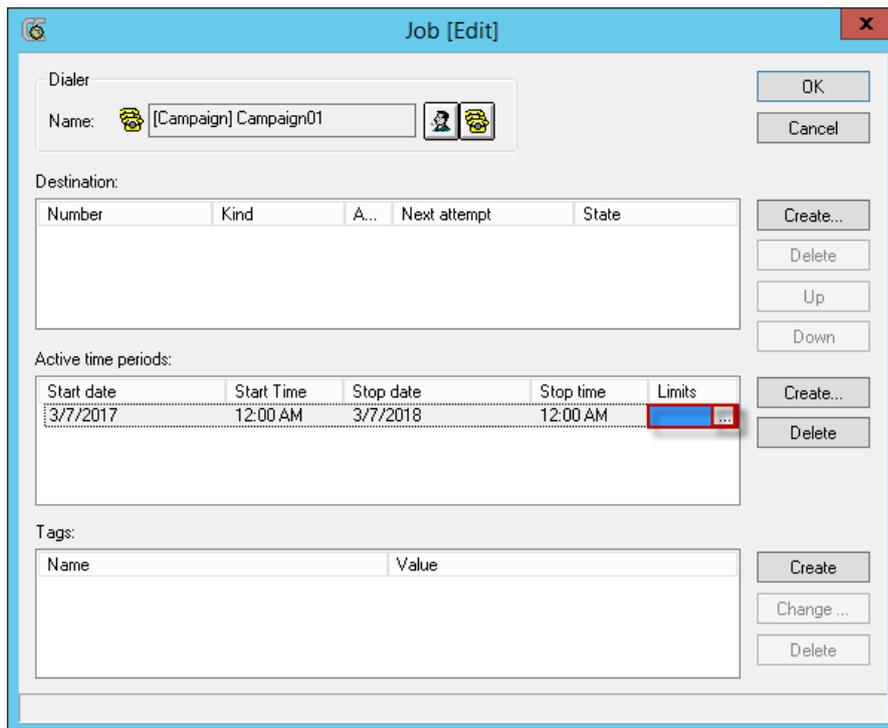
9. Haga clic en el botón **Crear** que está junto al campo **Períodos activos**.



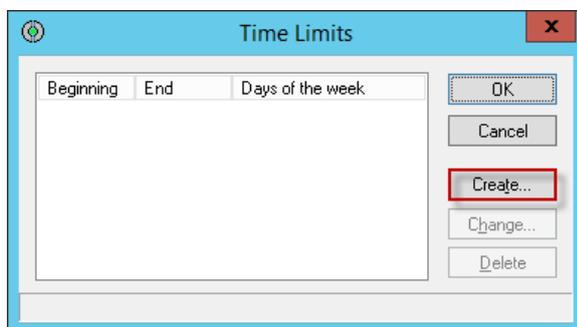
10. Haga doble clic en los campos **Períodos activos** y modifique la **Fecha de inicio**, la **Hora de inicio**, la **Fecha de finalización** y la **Hora de finalización** de acuerdo con sus necesidades.



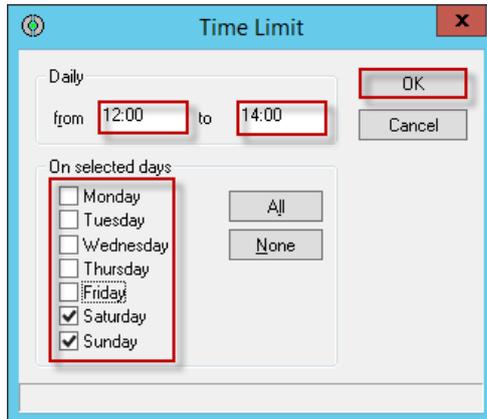
11. Luego seleccione el campo de **Límite** y, después, haga clic en el botón **Navegador**



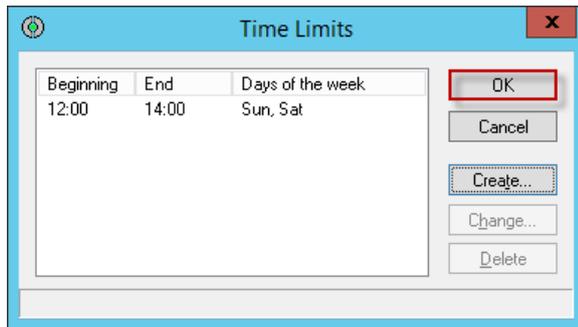
12. Haga clic en el botón **Crear**.



13. Cambie el **Límite de tiempo** para abarcar el período de la campaña en el que se deben transferir llamadas a los Agentes. Haga clic en el botón **Aceptar**.

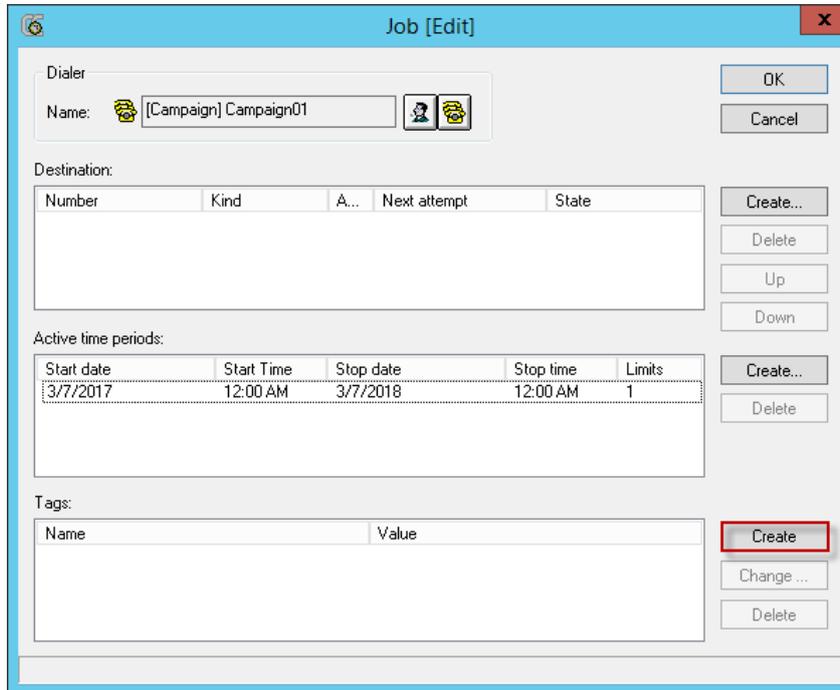


14. Haga clic en el botón **Aceptar**.

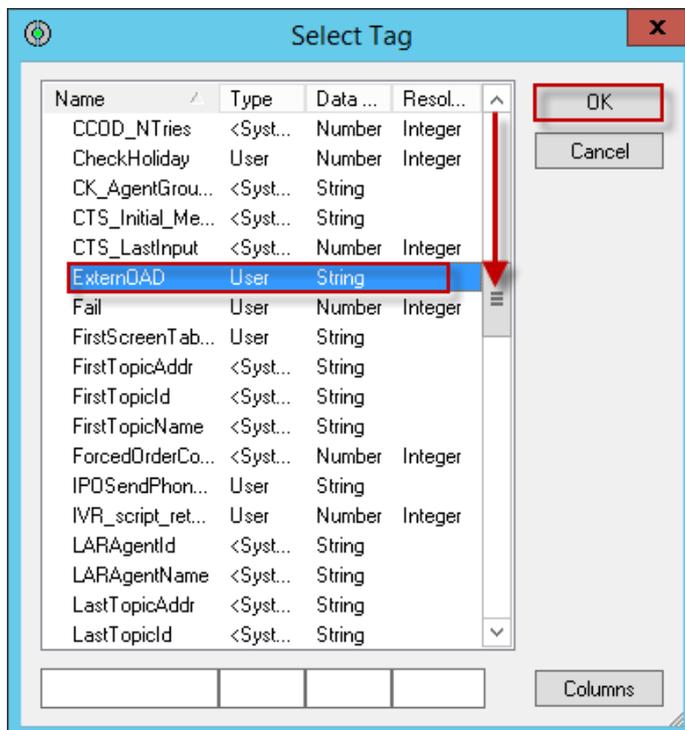


Se utiliza una etiqueta que cambia la CLI por la del tema entrante.

15. Haga clic en el botón **Crear** que está junto al campo **Etiquetas**.



16. Seleccione **ExternOAD** y, después, haga clic en el botón **Aceptar**.



17. En el campo **Valor**, escriba la CLI que se debe presentar en las llamadas salientes. Luego, haga clic en el botón **Aceptar**.

The screenshot shows a 'Tag [Create]' dialog box with the following fields and values:

- Name: ExternDAD
- Data type: String
- Resolution: (empty)
- Value: 012xxxxx09

The 'OK' button is highlighted with a red box.

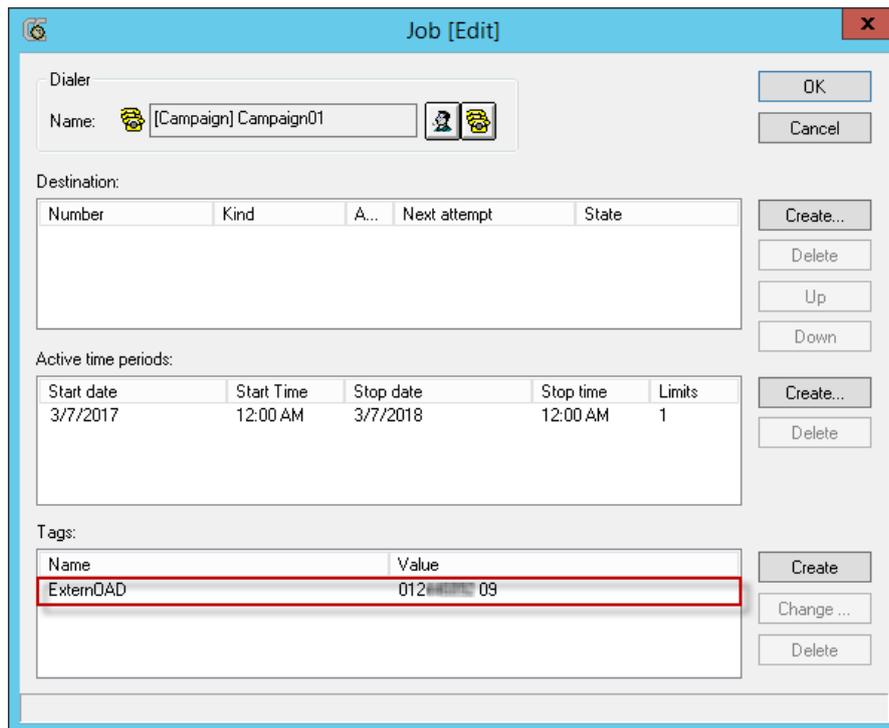
Nota: Se puede cambiar la CLI de las llamadas salientes del marcador si desea dirigir a los clientes que hayan perdido una llamada del marcador a un número de rellamada que los dirija a un tema específico. En el siguiente ejemplo, el marcador está vinculado al número de tema 7002. Sin embargo, la CLI se modificó para que el cliente vea el número 012xxxxx09, que lo dirige al Tema 1.

The screenshot shows the configuration for a dialer topic. The 'Destination' field is set to '7002'. Below is a table of dialer topics:

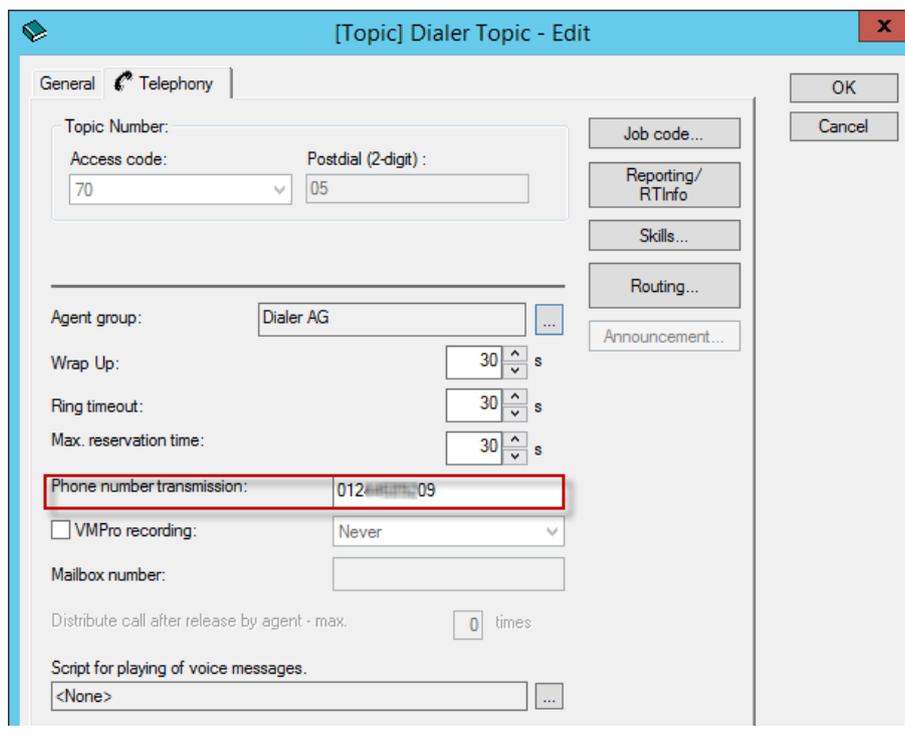
Name	Tel	E-mail	Chat	Number	Active	PBX	E-mail address
Dialer Topic	X			7005	X	PBXServer	
MasterTopic	X			7000	X	PBXServer	
OperatorTopic	X			7001	X	PBXServer	
Topic 1	X			7002	X	PBXServer	
Topic2	X			7003	X	PBXServer	
Topic3	X			7004	X	PBXServer	

A. la CLI de las llamadas salientes de los marcadores puede cambiarse para que haga referencia al número de ruta de la llamada entrante, por ejemplo, 012xxxxx200 dirigido a Tema 1.

18. Se muestra la **etiqueta ExternOAD** configurada.



Nota: La etiqueta **ExtOAD** se puede establecer en la campaña en lugar de en el trabajo de llamada. Como consecuencia, todos los trabajos de llamada heredan ExtOAD de la campaña. Cuando se da el mismo número de cada tarea del marcador de un tema. ExtOAD puede establecerse al nivel de tema en la opción de transmisión de número de teléfono.



19. Haga clic en el botón **Crear** que está junto al campo **Destino**.

The screenshot shows the 'Job [Edit]' dialog box. The 'Dialer' section has 'Name: [Campaign] Campaign01'. The 'Destination' section contains a table with columns: Number, Kind, A..., Next attempt, and State. The 'Active time periods' section has a table with columns: Start date, Start Time, Stop date, Stop time, and Limits. The 'Tags' section has a table with columns: Name and Value. On the right side, there are buttons: OK, Cancel, Create... (highlighted with a red box), Delete, Up, and Down.

Number	Kind	A...	Next attempt	State
--------	------	------	--------------	-------

Start date	Start Time	Stop date	Stop time	Limits
3/7/2017	12:00 AM	3/7/2018	12:00 AM	1

Name	Value
ExternQAD	012#000009

20. Haga doble clic en los campos **Destino** e introduzca el número de destino que se debe marcar.

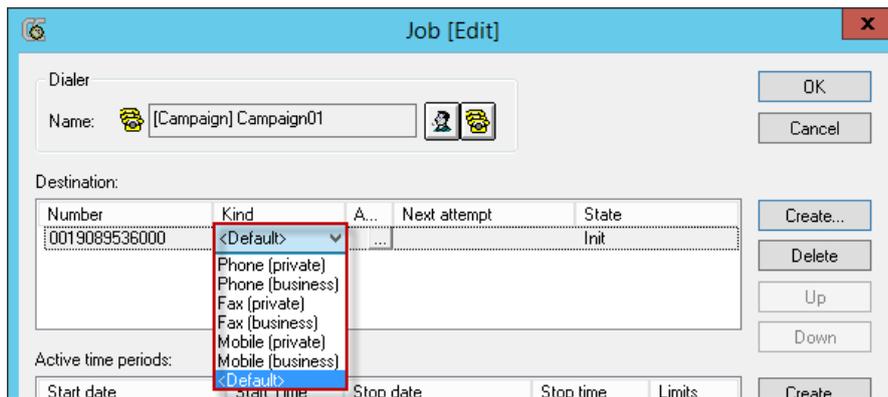
The screenshot shows the 'Job [Edit]' dialog box. The 'Dialer' section has 'Name: [Campaign] Campaign01'. The 'Destination' section contains a table with columns: Number, Kind, A..., Next attempt, and State. The 'Active time periods' section has a table with columns: Start date, Start Time, Stop date, Stop time, and Limits. The 'Tags' section has a table with columns: Name and Value. On the right side, there are buttons: OK, Cancel, Create..., Delete, Up, and Down. The 'Number' field in the Destination table is highlighted with a red box and contains the value '0019089536000'.

Number	Kind	A...	Next attempt	State
0019089536000	<Default>			Init

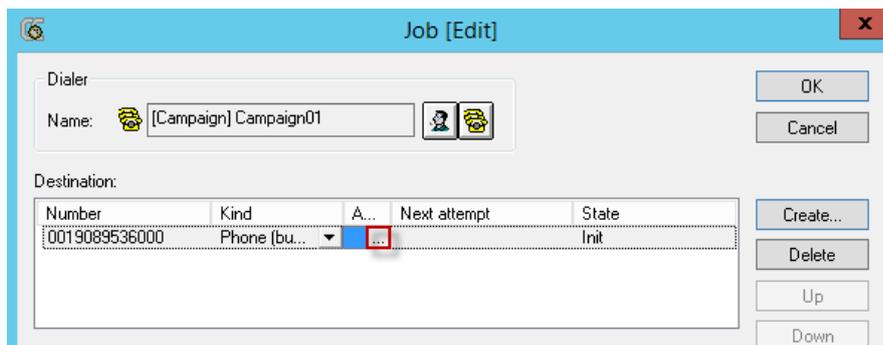
Start date	Start Time	Stop date	Stop time	Limits
3/7/2017	12:00 AM	3/7/2018	12:00 AM	1

Name	Value
ExternQAD	012#000009

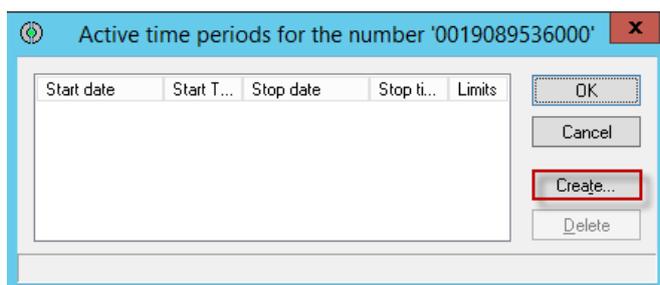
21. En el cuadro desplegable **Clase**, seleccione el tipo de número que se debe marcar.



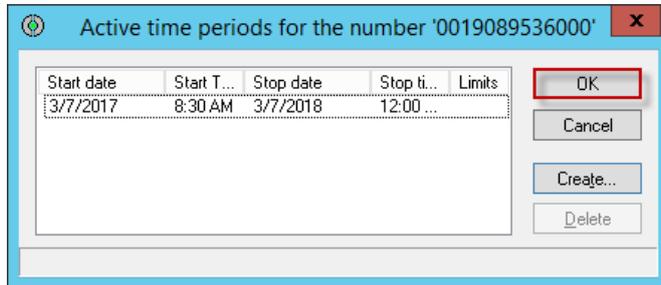
22. Para un trabajo en particular, puede elegir marcar un número específico durante un periodo **Activo específico**. por ejemplo, un número de teléfono privado para marcar entre las 8:30 h y las 12:00 h. Haga clic en el botón Examinar de **Tiempo activo**.



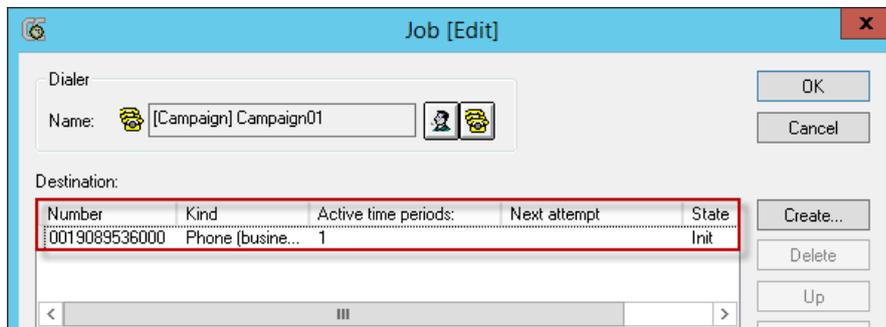
23. Haga clic en el botón **Crear**.



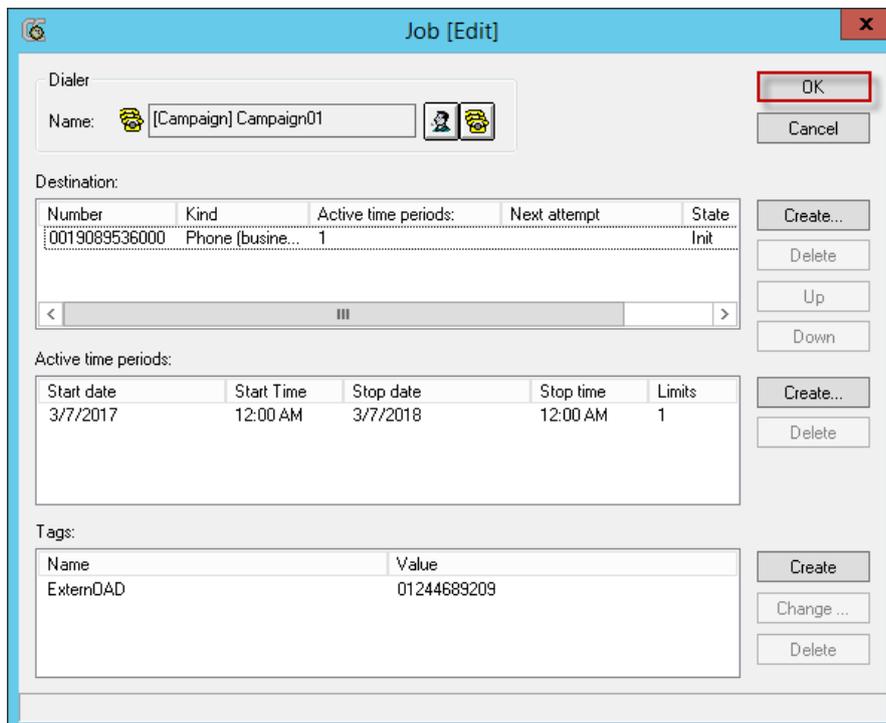
24. Introduzca los periodos requeridos en los que se va a marcar este número específico.
Haga clic en el botón **Aceptar**.



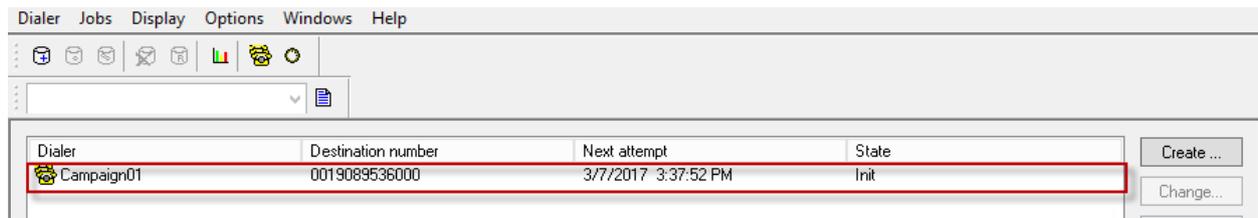
25. Se muestra el destino configurado.



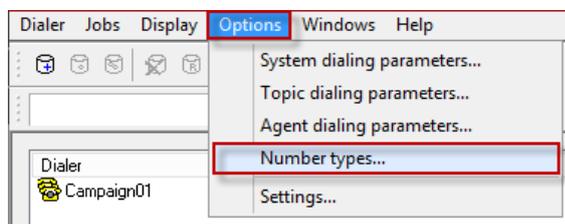
26. Haga clic en el botón **Aceptar**.



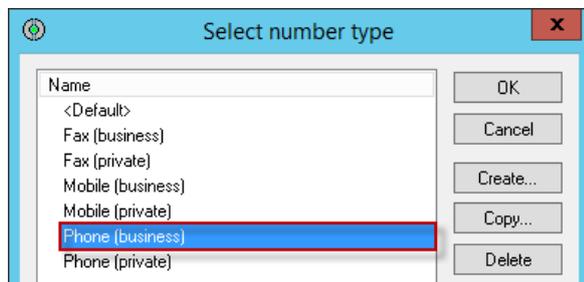
27. Se muestra la campaña configurada.



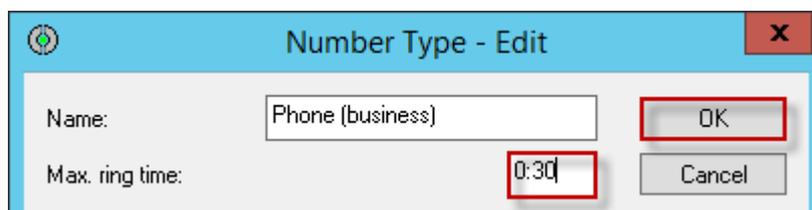
28. De manera predeterminada, la llamada saliente solo suena para el cliente durante 20 segundos. Si es necesario, esto se puede cambiar para cada tipo de llamador. Haga clic en **Opciones** y, después, seleccione **Tipos de número**.



29. Haga doble clic en un tipo de número para cambiarlo.



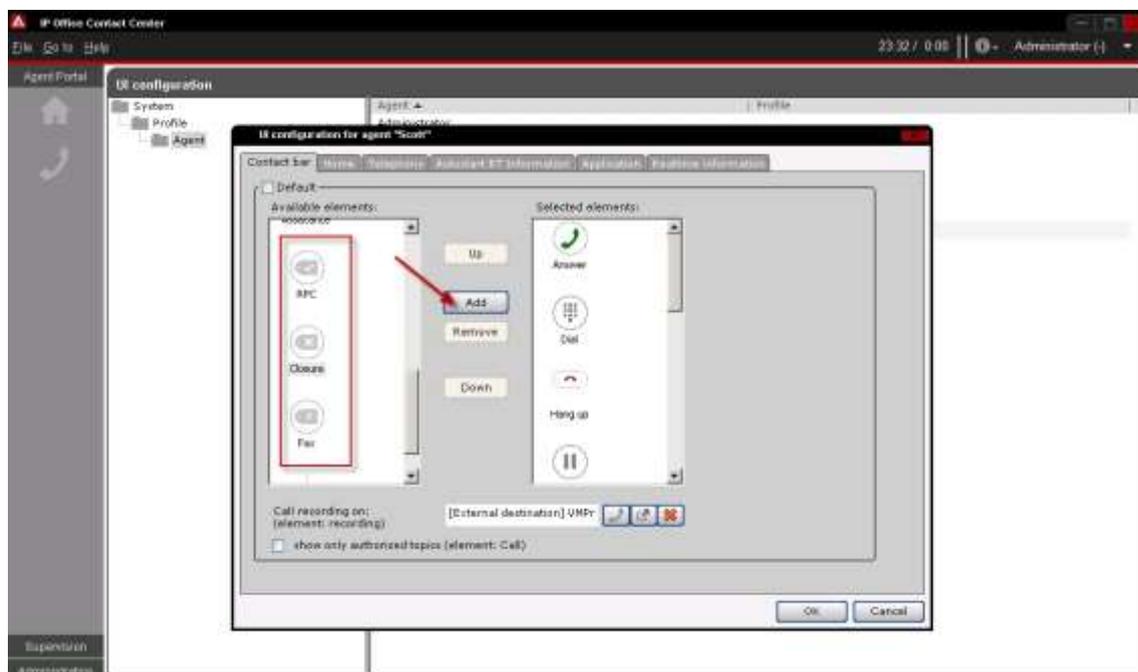
30. La **Duración de señal de llamada máx.** se puede modificar según sea necesario. Haga clic en el botón Aceptar.



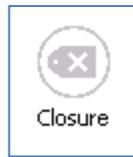
Actualización de la barra de contacto de la interfaz de usuario del agente para utilizar con el marcador

Si un agente debe utilizar el marcador, debe actualizarse la barra de contacto de la interfaz de usuario. Para obtener detalles relacionados con la Interfaz de usuario de IP Office Contact Center, consulte la *Guía de tareas de configuración de la interfaz de usuario de telefonía de Avaya IP Office Contact Center*.

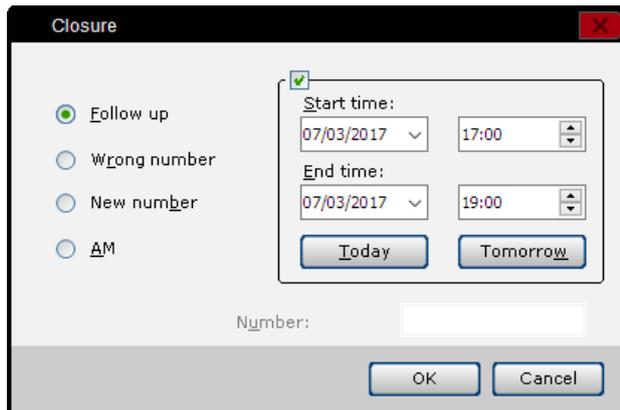
1. Configure la barra de contacto del agente para que se muestre lo siguiente:
 1. Calificación de contacto con la persona correcta: para confirmar que el agente se comunicó con el cliente correcto.
 2. Calificación de cierre: para confirmar que el cliente debe volver a contactarse; o que se marcó un número incorrecto, que un contestador automático se conectó a la llamada, o que se debe usar un número nuevo para contactar a este cliente.
 3. Calificación de abandono por fax: para confirmar que la llamada fue contestada por un fax en el número que se marcó.



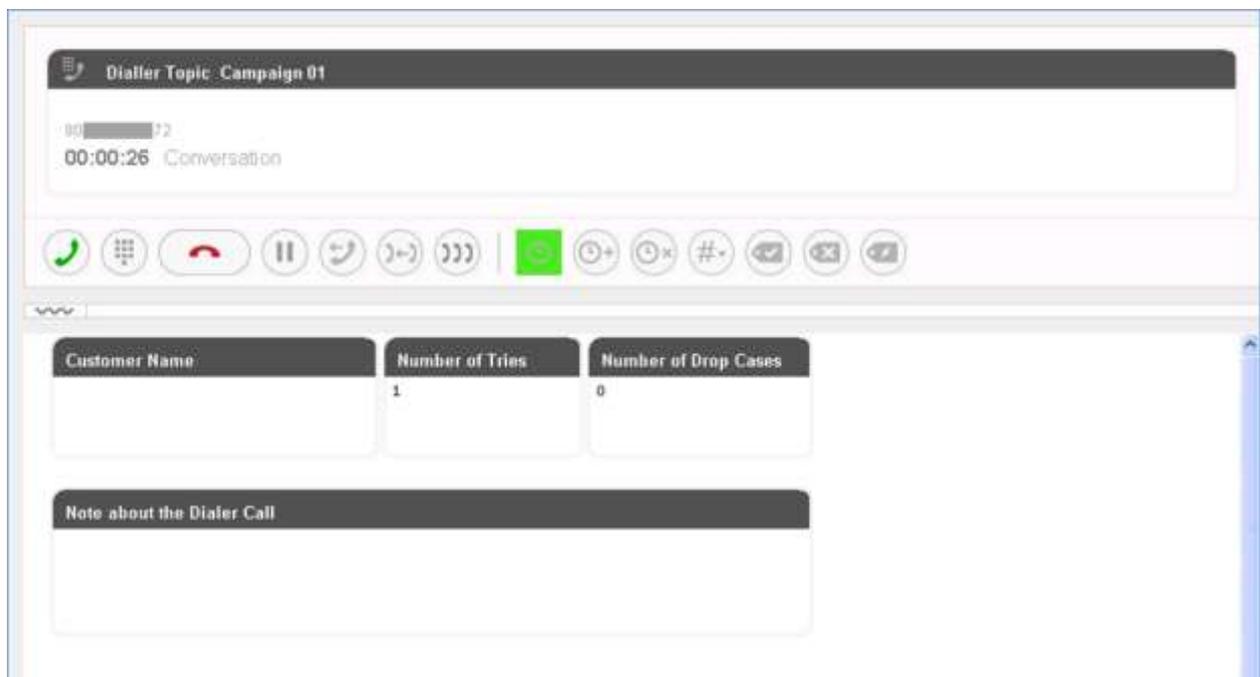
4. Cuando la llamada del agente se conecta al participante llamado, es posible que el agente deba calificar la llamada si esta fue contestada otra persona que no era el destinatario que se esperaba. En la siguiente captura de pantalla, el agente hizo clic en



el botón de cierre de la interfaz y seleccionó **Seguimiento** para definir que se realice una llamada de seguimiento al cliente.



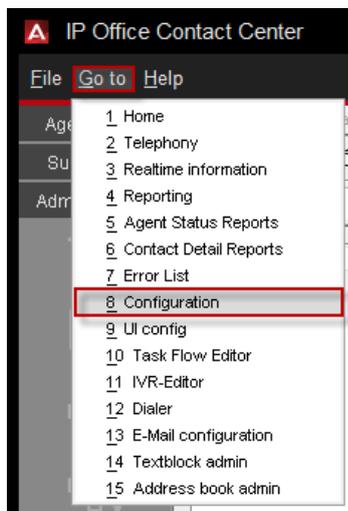
5. Ahora, el agente puede utilizar estos tres botones como parte de la interfaz de usuario de telefonía.



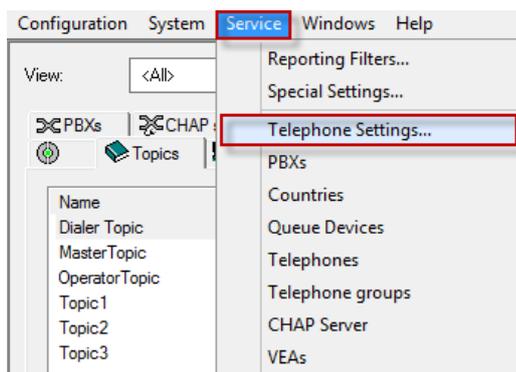
Respuesta automática

Dado que este es un centro de contactos saliente, puede requerir que los agentes se conecten automáticamente al participante llamado. La respuesta automática se configura como predeterminada para responder automáticamente una llamada saliente del marcador después de un segundo. Esto puede modificarse.

1. Para modificar la **Respuesta automática** del menú **Ir a**, haga clic en **Configuración**.



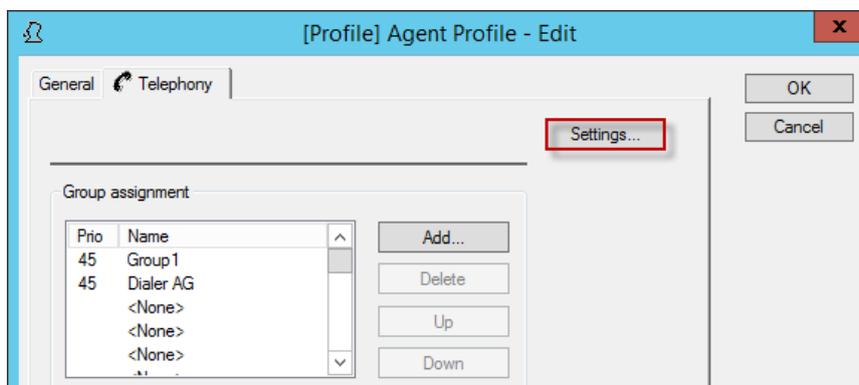
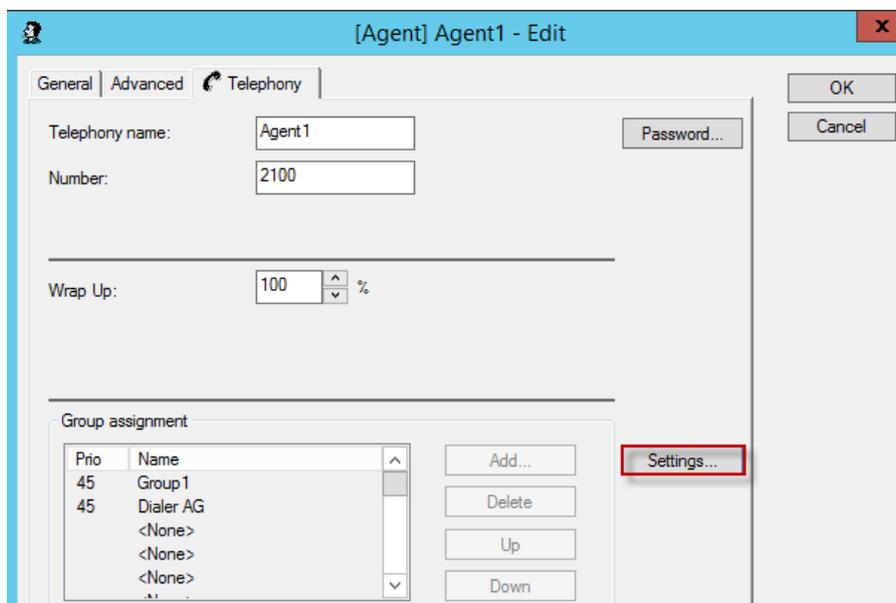
2. Haga clic en **Servicio** y, después, seleccione **Configuración de teléfono**.



- Haga clic en la opción de **Respuesta automática** correcta según el tipo de marcador y, después, haga clic en la cantidad de segundos para la respuesta automática. Luego, haga clic en el botón Aceptar.



Nota: La respuesta automática también puede configurarse por agente y por perfil, dentro de la configuración de telefonía para agentes.



Para el **Marcador mecánico**, seleccione “Para llamadas salientes de ACD”.

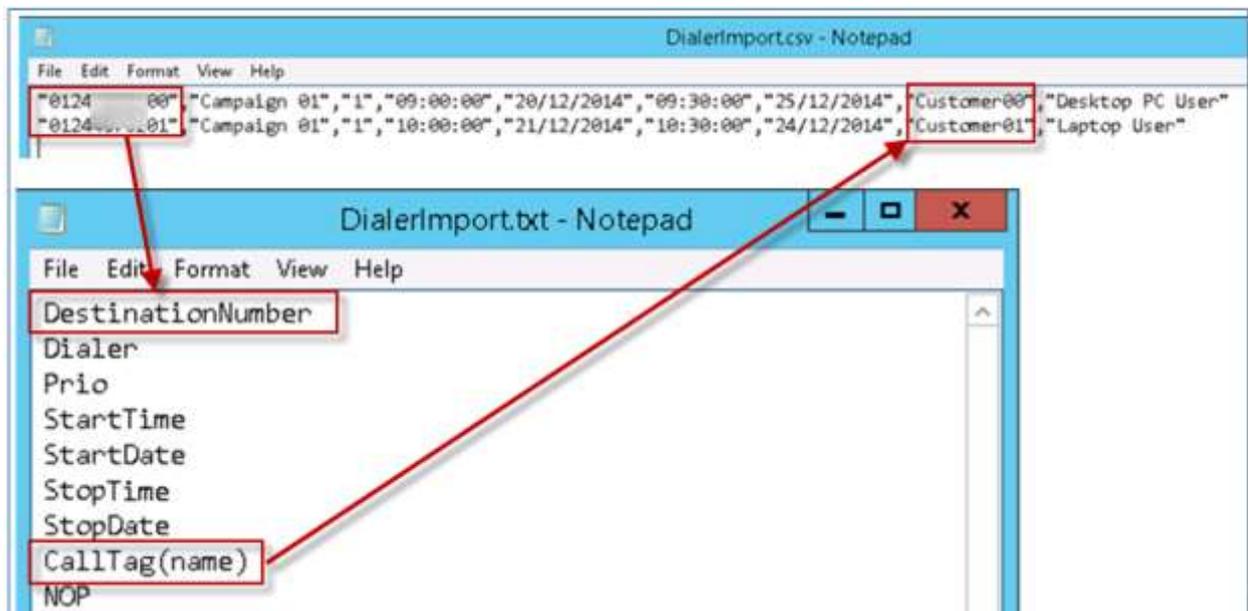
Importación y exportación de registros de trabajo

Se puede importar un archivo csv con los detalles de los números a los que se debe llamar desde el marcador. Para importar estos números, se requieren dos archivos. El primero es el archivo csv que contiene los números que se deben marcar y el segundo es un archivo de control que le indica al marcador cuáles son los campos que se deben importar.

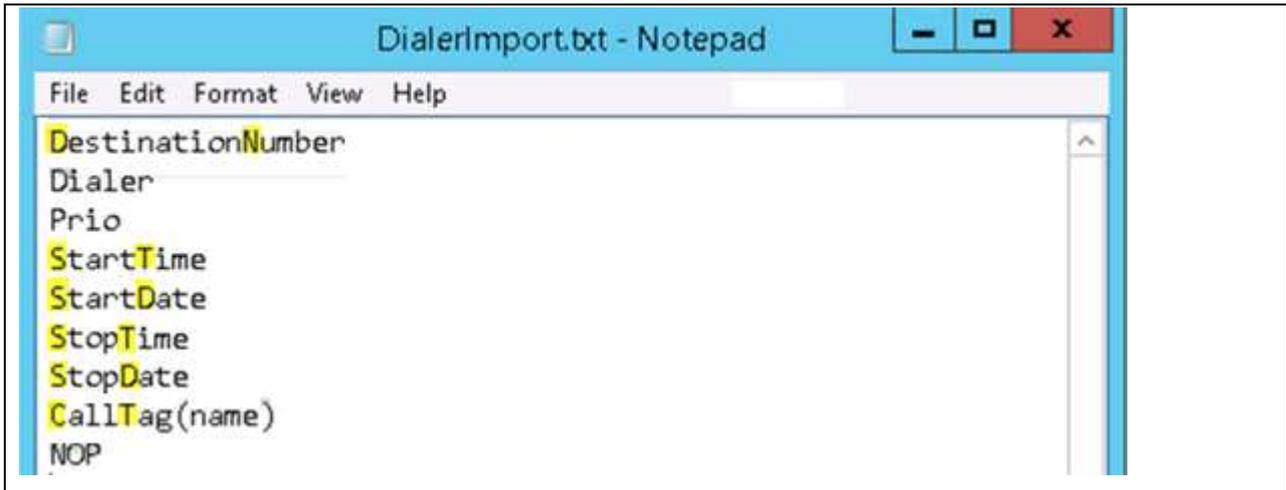
Nota: Los archivos de control y .CSV deben tener el mismo nombre. Si tienen nombres diferentes, no funciona la característica de importar.

Nota: La campaña de tema para la cual se importarán los trabajos de marcador debe existir antes de la importación. También el formato de fecha en el archivo csv debe ser el mismo que el formato de fecha en el servidor de IP Office Contact Center.

En el siguiente ejemplo, el primer campo es DestinationNumber, y CallTag (name) es el nombre del cliente. NOP es un marcador que indica que se debe ignorar el campo en el archivo csv.



Nota: Todos los atributos en el archivo de control deben contener letras mayúsculas para palabras concatenadas, por ejemplo **S**tart**T**ime, **S**tart**D**ate, **S**top**T**ime, **S**top**D**ate.

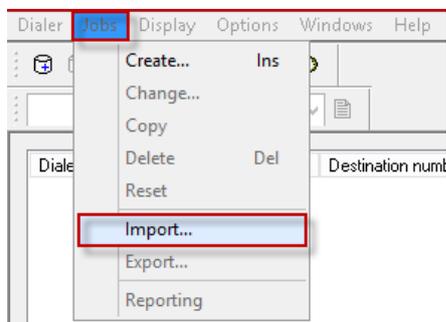


Se puede importar cualquier etiqueta de llamada con CallTag(<nombre de la etiqueta>), por ejemplo, CallTag(CCK_Caller_Name).

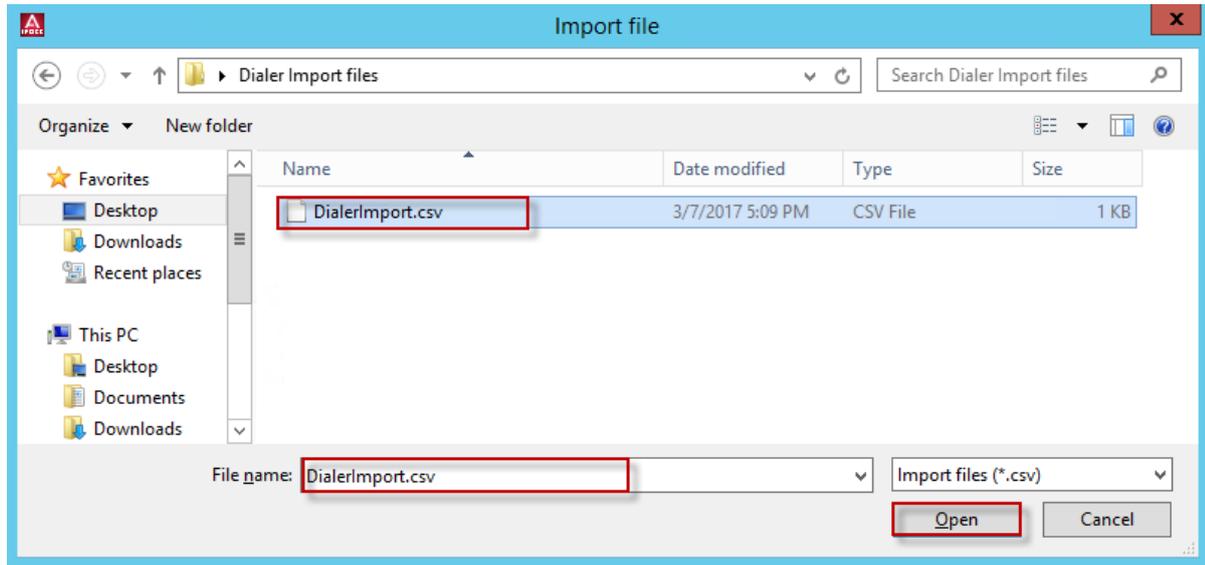
Otras etiquetas incluyen **Marcador**: nombre de la campaña

Prio: con valores válidos 0 o 1, en los que 1 indica que se debe dar prioridad a este trabajo de llamada. Por ejemplo, si hay varios trabajos con el mismo periodo, se da prioridad al trabajo de llamada con el indicador **prio** (se utiliza para devolver llamadas y realizar llamadas urgentes; no se lo debe utilizar para todos los trabajos de llamadas en una campaña).

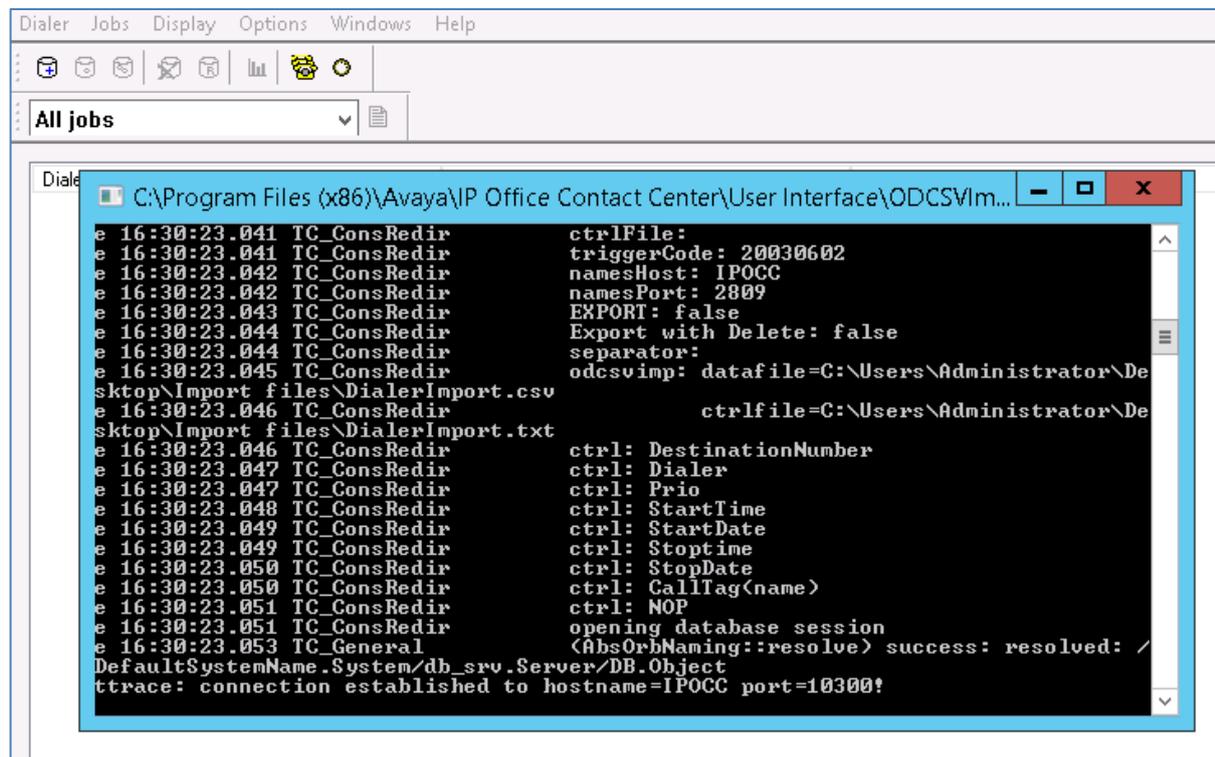
1. En la interfaz del marcador, haga clic en **Trabajos** y, después, seleccione **Importar....**



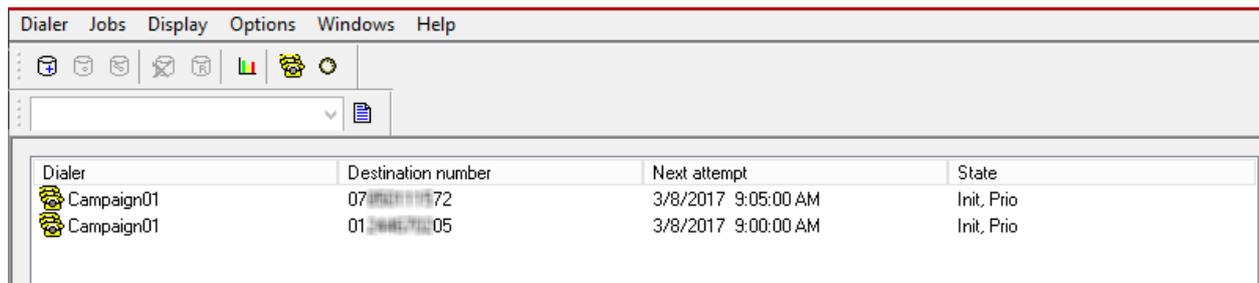
- Ubique los archivos de importación y seleccione el archivo csv. Luego, haga clic en el botón **Abrir**.



- Ya se importó el archivo.



- Ahora, se pueden ver los trabajos importados que serán utilizados por el marcador.



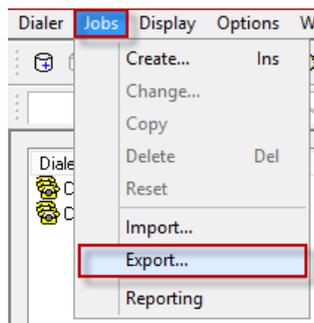
The screenshot shows the 'Dialer' window with a table of imported jobs. The table has four columns: 'Dialer', 'Destination number', 'Next attempt', and 'State'. There are two rows of data, both for 'Campaign01'.

Dialer	Destination number	Next attempt	State
Campaign01	07 72	3/8/2017 9:05:00 AM	Init, Prio
Campaign01	01 05	3/8/2017 9:00:00 AM	Init, Prio

Exportación de registros de trabajo

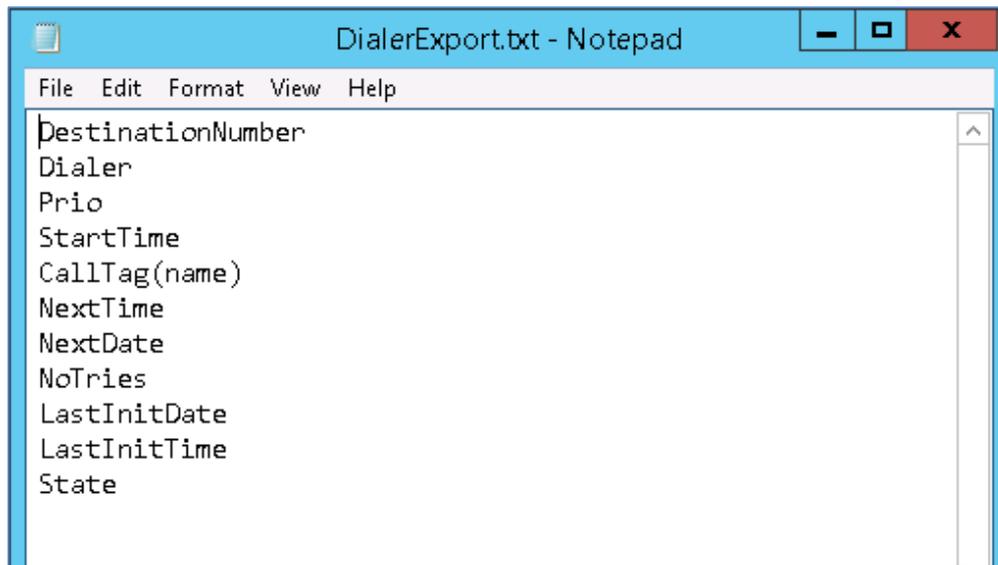
La exportación del marcador también contiene la información de los eventos del marcador

- Haga clic en **Trabajos** y, después, seleccione Exportar.



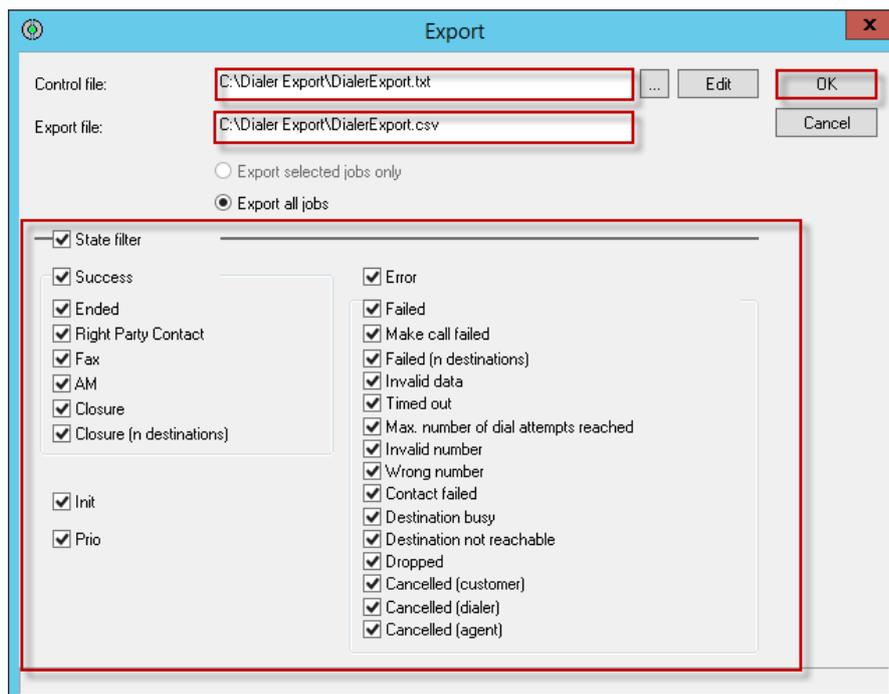
Nota: Nuevamente deberá crear dos archivos. El archivo de control .TXT y un archivo .CSV en blanco. Los archivos deben tener el mismo nombre. Si tienen nombres diferentes, no funciona la funcionalidad exportar.

- Se requiere un archivo de control para exportar los archivos csv. Cree un archivo txt con los parámetros de presentación necesarios.

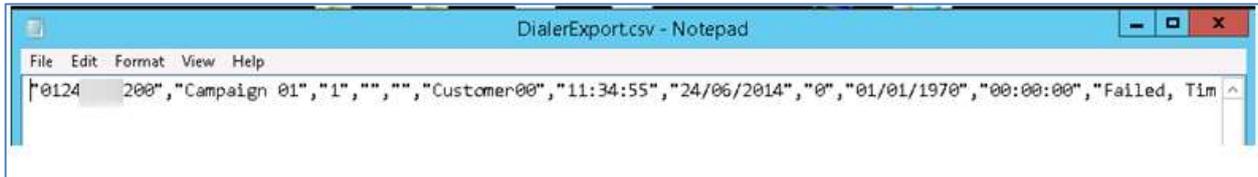


Nota: Todos los atributos en el archivo de control deben contener letras mayúsculas para palabras concatenadas; por ejemplo, DestinationNumber, StartTime, CallTag(name), NextTime, NextDate, NoTries, LastInitDate, LastInitTime.

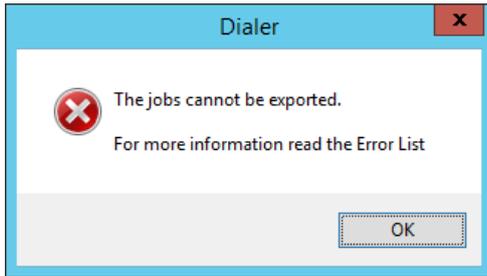
- Navigate hasta la ubicación del archivo de control. Después, introduzca la ubicación y el nombre del archivo de exportación. También se puede exportar contenido específico con un **filtro de estado** y activando las casillas de verificación requeridas. Haga clic en el botón **Aceptar** para crear el archivo.



4. A continuación, se crea el archivo csv.



5. Si se produce un error en la exportación, puede ver la lista de errores del supervisor para verificar el error.



Ejemplo de error visualizado en Supervisión - Lista de errores



Documentación de Avaya

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

Guías de tareas de Avaya IP Office Contact Center

Instrucciones de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de instalación básica de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de instalación avanzada de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de escenarios del editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de telefonía del Editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de la interfaz de usuario de telefonía de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de informes de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas del marcador de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de configuración de grabación de llamadas de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de servicios de correo electrónico y chat de Avaya IP Office Contact Center

Guía de tareas de mantenimiento de Avaya IP Office Contact Center

Tenga en cuenta que Avaya solamente tiene disponibles las guías de tareas de Avaya IP Office Contact Center que se enumeran arriba. La documentación de guías de tareas de IP Office que se indica a continuación está disponible directamente en ITEL. <http://www.iteluk.com/>

Guías de tareas de IP Office de ITEL

Instalación inicial

1. IP Office Configuration Maps (Referencias de configuración de IP Office)
2. IP Office Hardware Installation (Instalación de hardware de IP Office)
3. IP Office Initialisation (Inicialización de IP Office)
4. IP Office Manager
5. IP Office VoiceMail Pro Initial Installation Guide (Guía de instalación inicial de IP Office VoiceMail Pro)
6. IP Office Small Community Networking
7. IP Office Customer Call Reporter Initial Installation Guide (Guía de instalación inicial de IP Office Customer Call Reporter)
8. IP Office Server Edition Configuration (Configuración de IP Office Server Edition)
9. IP Office Security Policies (Políticas de seguridad de IP Office)

UCM

10. IP Office Unified Communications Module

Telefonía principal

11. IP Office Telephony and Call Routing (Telefonía y enrutamiento de llamadas de IP Office)
12. IP Office Short Codes Summary (Resumen de códigos cortos de IP Office)
13. IP Office Hunt Group Setup and Operation (Configuración y operación de grupos de búsqueda de IP Office)
14. IP Office Conferencing (Centro de conferencias de IP Office)
15. IP Office IP Telephony Guide (Guía de telefonía IP de IP Office)
16. IP Office Computer Telephony Integration – 1st Party (Integración de telefonía informática de IP Office, en primera persona)

Configuración de usuarios, teléfonos y softphones

17. IP Office Configuring IP Office Phones and User Accounts (Configuración de teléfonos y cuentas de usuarios de IP Office)
18. IP Office Call Handling (Identificación de llamadas de IP Office)

- | | |
|-----|--|
| 19. | IP Office Configuring the IP Office Softphone (Configuración de IP Office Softphone) |
|-----|--|

Operadora automática y correo de voz

- | | |
|-----|--|
| 20. | IP Office Embedded Voicemail (Intuity Mode) Flowchart (Organigrama de correo de voz incorporado (modo Intuity) de IP Office) |
| 21. | IP Office Auto-Attendant Setup and Operation (Configuración y operación de la operadora automática de IP Office) |
| 22. | IP Office Embedded Voicemail (Correo de voz incorporado de IP Office) |
| 23. | IP Office Embedded Voicemail Flowchart (Organigrama de correo de voz incorporado de IP Office) |

VoiceMail Pro

- | | |
|-----|--|
| 24. | IP Office VoiceMail Pro Summary Guide (Guía breve de IP Office VoiceMail Pro) |
| 25. | IP Office VoiceMail Pro – Voicemail User Guide (Guía del usuario del correo de voz de IP Office VoiceMail Pro) |

Aplicaciones de IP Office y One X Portal

- | | |
|-----|--|
| 26. | IP Office One X Portal Guide (Guía de IP Office One X Portal) |
| 27. | IP Office One X Mobile Preferred Implementation (Implementación de IP Office One X Mobile Preferred) |
| 28. | IP Office Plug-in for Microsoft® Outlook® (Complemento de IP Office para Microsoft® Outlook) |
| 29. | IP Office MS Lync Plugin (Complemento de IP Office para MS Lync) |
| 30. | IP Office Avaya Flare |
| 31. | IP Office One X Mobile Essential |

Customer Call Reporter (CCR)

- | | |
|-----|--|
| 32. | IP Office Customer Call Reporter Configuration Guide (Guía de configuración de IP Office Customer Call Reporter) |
| 33. | IP Office Customer Call Reporter Wallboard Guide (Guía de tablero de IP Office Customer Call Reporter) |

Depósito de contactos y consola de recepcionista

- | | |
|-----|--|
| 34. | IP Office Contact Store (Depósito de contactos de IP Office) |
| 35. | IP Office Receptionist Console (Consola de recepcionista de IP Office) |

Mantenimiento

- | | |
|-----|---|
| 36. | IP Office Backup and Restore (Copia de seguridad y restauración de IP Office) |
| 37. | IP Office System Status Application (Aplicación IP Office System Status) |
| 38. | IP Office Upgrade Guide (Guía de actualización de IP Office) |