



# **Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center**

## 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 texto 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 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.

## 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](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) EN EL ENLACE "Terms of Use for Hosted Services" (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, UNA SUBSIDIARIA 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 QUE INSTALA, DESCARGA O UTILIZA EL SOFTWARE (DE AQUÍ EN ADELANTE "USTED" Y "USUARIO FINAL" DE MANERA INTERCAMBIABLE), ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ESTABLECE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O LA SUBSIDIARIA 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. En los casos en que la documentación del pedido no identifique de manera expresa un tipo de licencia, la licencia aplicable será una licencia de sistema designado según lo que se especifica a continuación en la sección Licencia de sistemas designados (DS), según corresponda. 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 de este. "Procesador designado" significa un dispositivo informático independiente único. "Servidor" significa un conjunto de procesadores designados que aloja una aplicación de software (de manera física o virtual) 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, 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 departamento de soporte técnico) 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 por Avaya. 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 podrán 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, a menos que se indique lo contrario, 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 o 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 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 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 AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VIDEO 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 PARTNER DE AVAYA QUE ALOJE PRODUCTOS DE AVAYA DEBE CONTAR CON AUTORIZACIÓN ESCRITA DE AVAYA, Y, EN CASO DE QUE DICHO 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 O QUE SE OBTUVO 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 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 posibles 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>).

### 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<sup>®</sup> es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

## Contenido

<b>Capítulo 1: Introducción</b> .....	11
Propósito.....	11
Historial de cambios.....	11
<b>Capítulo 2: Navegación por los módulos Configuración y Configuración de la interfaz de usuario</b> .....	14
Almacenamiento de datos.....	14
Menús del módulo Configuración.....	14
Opciones del menú de configuración.....	14
Opciones del menú Sistema.....	15
Opciones del menú Servicio.....	15
Opciones del menú de Windows.....	16
Objetos del módulo Configuración.....	16
Tipos de objeto.....	16
Tipos de tareas para objetos.....	17
Nombres de objetos.....	17
Configuración de los detalles de objeto que se muestran en una tabla.....	18
Carpetas del módulo Configuración de IU.....	19
Actualización de la configuración de un agente.....	19
Actualización de la vista de perfil.....	20
<b>Capítulo 3: Configuración de IU</b> .....	21
Configuración de la barra de contacto.....	21
Configuración de la pestaña <b>Inicio</b> .....	22
Configuración de la pestaña <b>Telefonía</b> .....	22
Configuración de la ficha <b>Correo electrónico</b> .....	23
Haga clic en la ficha <b>Información en TR de autoinicio</b> .....	24
Configuración de datos del cliente y acceso web.....	24
Personalización del umbral y variables.....	25
Personalizar el umbral.....	25
Personalización de variables.....	26
Opciones de personalización de colores.....	26
Haga clic en la ficha <b>Monitoreo de datos</b> .....	27
<b>Capítulo 4: Configuración de temas</b> .....	28
Descripciones del campo de la ficha Tema.....	28
Descripciones de campo de Funciones de tema.....	28
Campos de configuración.....	29
Descripciones de campo de la ficha General.....	29
Estados <b>Mostrar último tema</b> .....	30
Descripciones de campo de la pestaña Telefonía.....	31
Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico.....	33
Descripciones de campo de la pestaña Chat.....	35
Configuración de detalles del buzón.....	36
Descripciones de campo de detalles del buzón.....	36
Protocolo SMTP.....	36

Descripciones de campo del protocolo POP3.....	36
Descripciones de campo del protocolo IMAP4.....	37
Configuración de temas de POP3.....	38
Configuración de un tema de IMAP4.....	39
Configuración de periodos bloqueados.....	40
Descripciones de campo de periodos bloqueados.....	40
Configuración de códigos de trabajo.....	41
Descripciones de campo de códigos de trabajo.....	41
Configuración de enrutamiento.....	42
Descripciones de campo de funciones de enrutamiento.....	42
<b>Capítulo 5: Configuración de habilidades.....</b>	<b>44</b>
Descripciones de campo de la pestaña Habilidad.....	44
Configuración de enrutamiento basado en habilidades.....	45
Habilidades y niveles de habilidades.....	45
Configuración de los nombres de las etiquetas de habilidades.....	45
Configuración de las habilidades de tema y los niveles de habilidades.....	46
Configuración de las habilidades de agentes y los niveles de habilidades.....	47
Valores estadísticos en el flujo de tareas.....	48
Enrutamiento de llamadas basado en el conocimiento del producto por parte de los agentes.....	48
<b>Capítulo 6: Configuración de grupos de agentes.....</b>	<b>50</b>
Descripciones de campo del grupo de agentes.....	50
Grupos de agentes virtuales.....	51
Creación de grupos de agentes virtuales.....	51
Asignación de grupos de agentes.....	52
Prioridad.....	52
Conjunto de flujos de tareas.....	52
Monitoreo de datos.....	52
Campos de Grupo de agentes.....	53
Descripciones de campo de la ficha General.....	53
Descripciones de campo de la ficha Telefonía.....	54
Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico.....	55
Descripciones de campo de la ficha Chat.....	56
<b>Capítulo 7: Configuración de agentes.....</b>	<b>57</b>
Cómo agregar agentes.....	57
Descripciones de campo de la ficha General.....	57
Descripciones de campo de la ficha Telefonía.....	60
Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico.....	61
Descripciones de campo de la ficha Chat.....	61
Configuración de privilegios para un agente.....	62
Descripciones de la ficha <b>Informes</b> .....	62
Descripciones de la ficha <b>Monitoreo de datos</b> .....	63
Descripciones de la ficha <b>Editor de flujo de tareas</b> .....	64
Descripción de la ficha <b>Otros</b> .....	65
Descripciones de la ficha <b>Agente</b> .....	65
Descripciones de la ficha <b>IU</b> .....	66

Descripciones de la ficha <b>Correo electrónico</b> .....	67
Descripciones de la ficha Configuración.....	68
Descripciones de la ficha Variables.....	70
<b>Capítulo 8: Configuración de perfiles de agentes</b> .....	71
Descripciones de campo de la ficha Perfil.....	71
Configuración de un perfil de agente.....	72
Descripciones de campo de la ficha General.....	72
Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico.....	73
Descripciones de campo de la ficha Chat.....	73
Descripciones de campo de la ficha Telefonía.....	73
<b>Capítulo 9: Configuración de equipos</b> .....	74
Descripciones de campo de la pestaña Equipo.....	74
Edición de equipos.....	74
Descripciones de campo de la ficha General.....	75
Descripciones de campo de la ficha Telefonía.....	75
Descripciones de los campos de la ficha Correo electrónico y chat.....	76
<b>Capítulo 10: Configuración de reconocimiento de cliente</b> .....	77
Cómo agregar detalles del cliente.....	77
Descripciones de campo de Edición de cliente.....	77
Cómo agregar un agente como contacto personal.....	78
Asignación de temas de marcación.....	79
Descripción general de la importación de clientes.....	80
Descripciones de campo del archivo de control.....	80
Importar datos del cliente de forma automática.....	81
<b>Capítulo 11: Configuración de un destino externo</b> .....	83
Descripciones de campo de la ficha Destino externo.....	83
Cómo agregar destinos externos.....	84
Descripciones de campo de propiedades de Destino externo.....	84
<b>Capítulo 12: Configuración de anuncios y guiones de anuncio</b> .....	85
Configuración de los anuncios.....	85
Configuración de anuncios por única vez.....	85
Creación de guiones de anuncios.....	86
Descripciones de los campos de la ficha Guiones de anuncio.....	87
Configuración del texto de anuncio.....	87
Descripciones de campo de la ficha Texto de anuncio.....	88
<b>Capítulo 13: Configuración del lugar de trabajo</b> .....	89
Instalación de servidor de terminal.....	89
Configuración de un espacio de trabajo en un servidor de terminal.....	89
Inicio de sesión de cliente remoto.....	90
Utilización de TTrace.....	90
<b>Capítulo 14: Configuración de IVR</b> .....	92
Descripciones de campo de la ficha IVR.....	92
Creación de guiones de IVR.....	92
Descripciones de campo de Configuración de IVR.....	93
Guiones.....	93
Descripciones de campo de la ficha Guiones de IVR.....	94

<b>Capítulo 15: Configuración de descanso</b> .....	95
Edición de códigos de descanso.....	95
Descripciones de campo de la ficha Código de descanso.....	95
<b>Capítulo 16: Configuración de PBX</b> .....	96
Descripciones de campo de la pestaña PBX.....	96
Ediciones de PBX.....	96
Descripciones de campo de ajustes generales.....	96
Edición del acceso a PBX.....	98
Cómo agregar líneas externas.....	99
Edición de las propiedades de un servidor de tareas.....	100
<b>Capítulo 17: Configuración de ajustes de país</b> .....	102
Descripciones de campo de la ficha País.....	102
Cómo agregar la configuración de país.....	103
Edición del ajuste de país.....	103
Eliminación de un ajuste de país.....	103
<b>Capítulo 18: Configuración de dispositivos de cola</b> .....	105
Descripciones de campo de la ficha Dispositivo de cola.....	105
Cómo agregar dispositivos de cola.....	105
Eliminación de dispositivos de cola.....	106
<b>Capítulo 19: Configuración de telefonía</b> .....	107
Descripciones de campo de la ficha Teléfono.....	107
Cómo agregar configuraciones de telefonía.....	107
Eliminación de configuraciones de telefonía.....	108
<b>Capítulo 20: Configuración de un grupo de teléfonos</b> .....	109
Descripciones de campo de la ficha Grupo de teléfonos.....	109
Creación de grupos de teléfonos.....	109
<b>Capítulo 21: Configuración del servidor CHAP</b> .....	111
servidor CHAP.....	111
Edición de servidores CHAP.....	111
Descripciones de campo de la ficha General.....	112
Descripciones de campo de la ficha Acceso a Chap IPO.....	112
Descripciones de campo de la ficha Propiedades.....	112
<b>Capítulo 22: Configuración del adaptador de extensión de voz</b> .....	114
Descripciones de campo de la pestaña VEA.....	114
Cómo agregar adaptadores de extensión de voz.....	114
Descripciones de campo de la ficha Edición de VEA.....	115
<b>Capítulo 23: Configuración del servidor de chat</b> .....	117
Descripciones de campo de la pestaña Servidor de chat.....	117
Descripciones de los campos del cuadro de diálogo de edición del servidor de tareas.....	118
<b>Capítulo 24: Configuración del guión de chat</b> .....	119
Descripciones de campo de la ficha Script de chat.....	119
Cómo agregar guiones de chat.....	119
Descripciones de campo de la ficha Guión de chat.....	120
<b>Capítulo 25: Configuración de ajustes del sistema</b> .....	121
Configuración de ajustes generales.....	121



Descripciones de los campos de Configuración del sistema.....	121
Descripciones de los campos del encabezado de seguridad.....	122
Descripción general del período de inactividad.....	122
Descripciones de campo de la ficha Tiempo libre.....	123
Ajustes de informes.....	123
Descripciones de campo de la ficha General.....	123
Descripciones de campo de Telefonía.....	125
Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico.....	126
Descripciones de campo de la ficha Chat.....	126
Descripciones del campo Avanzado.....	127
Eliminación de datos de informe.....	128
Valores predeterminados del monitoreo de datos.....	129
Descripciones de campo de la ficha General.....	129
Descripciones de campo de la ficha Telefonía.....	129
Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico.....	130
Descripciones de campo de la ficha Chat.....	130
Descripción general de variables.....	130
Descripciones de campo de Variables definidas.....	131
Descripciones de campo de ajustes de etiquetas.....	131
Descripciones de campo de Etiquetas definidas.....	132
Descripción general del informe de configuración.....	133
Descripciones de campo de Disponibilidad para tareas.....	134
Descripciones de campo de Descripción general de las habilidades.....	136
Cómo agregar habilidades del agente.....	137
Ejemplo de habilidad del agente.....	137
Habilidades de tema.....	137
Ejemplo de habilidad del tema.....	137
Interfaz de Administración de recursos.....	138
Descripciones de campo de ajustes de hora.....	138
Contadores.....	139
Inicio o detención de los informes de tareas.....	139
Descripciones de campo de Informes de tareas.....	139
Eliminación automática de datos del informe de tareas.....	140
Descripción general del Plan de turnos.....	140
<b>Capítulo 26: Configuración de ajustes de servicios.....</b>	<b>142</b>
Filtros de informes.....	142
Modificación del nombre del contador de informes.....	143
Descripciones de campo de configuración especial.....	143
Privacidad de datos.....	144
Descripciones de los campos de Configuración de telefonía.....	144
Código de acceso para agentes y temas.....	144
Descripciones de campo de ajustes de código de acceso.....	144
Descripciones de campo de configuración de correo electrónico.....	145
Descripción de los campos Exportar correos electrónicos archivados.....	145
Descripción de los campos de configuración del sistema y configuración de archivo de chat	146
<b>Capítulo 27: Recursos.....</b>	<b>148</b>
Documentación.....	148



## Contenido

Búsqueda de documentos en el sitio web de soporte técnico de Avaya.....	151
Capacitación.....	151
Visualización de videos de orientación de Avaya.....	151
Soporte técnico.....	152
Uso de Base de conocimiento de Avaya InSite.....	152
<b>Glosario.....</b>	<b>154</b>

# Capítulo 1: Introducción

---

## Propósito

En este documento, se describen los módulos de interfaz de usuario Configuración de IU (  ) y Configuración (  ) de IP Office Contact Center User Interface for Windows. Está destinado a administradores.

En el capítulo “Configuración de IU”, se describen las tareas posibles en el módulo Configuración de IU. Los capítulos posteriores se centran en las tareas que pueden ejecutarse en el módulo Configuración.

Los administradores deben finalizar la configuración de IP Office Contact Center User Interface for Windows para que los agentes y los supervisores puedan trabajar.

Este documento está disponible en formato PDF y como parte de la ayuda en pantalla de la IU. El menú **Ayuda** o la tecla **F1** brindan acceso al contenido de la ayuda en pantalla.

### \* Nota:

Es probable que la versión en ayuda en línea de este documento en la compilación IP Office Contact Center no corresponda a la última versión. Obtenga la versión final en <http://support.avaya.com/>. Para obtener información para encontrar documentos, consulte [Búsqueda de documentos en el sitio web de soporte técnico de Avaya](#) en la página 151.

---

## Historial de cambios

La siguiente tabla resume los cambios más importantes en este documento.

Número	Fecha de la versión	Resumen de cambios
Versión 10.1, número 1	Mayo de 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Se agregó una nota en el capítulo “Introducción” que indica que la última versión de este documento está disponible en <a href="http://support.avaya.com/">http://support.avaya.com/</a>.</li><li>Se agregó más información sobre los estados de <b>Mostrar último tema</b>. Para obtener más información, consulte <a href="#">Estados Mostrar último tema</a> en la página 30.</li><li>Se agregó más información sobre la configuración de acceso web en <a href="#">Configuración de datos del cliente y acceso web</a> en la página 24.</li></ul>


*La tabla continúa...*


Número	Fecha de la versión	Resumen de cambios
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se agregó más información sobre los ajustes de configuración de la exportación de correos electrónicos archivados. Se agregó una ficha nueva, <b>Exportar correos electrónicos archivados</b>, al módulo Configuración en esta versión.</li> <li>• Se agregó información adicional sobre la cantidad máxima de correos electrónicos en la cola y las repercusiones de este ajuste.</li> <li>• Se actualizaron los nombres y las descripciones de los privilegios.</li> <li>• Se actualizó la información sobre chats en el capítulo “Configuración de ajustes de servicio”. Para obtener más información, consulte <a href="#">Descripción de los campos de configuración del sistema y configuración de archivo de chat</a> en la página 146.</li> <li>• Se hicieron cambios menores en las descripciones de los campos en todo el documento.</li> </ul>
Versión 10.1.1, número 2	Octubre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se eliminaron las referencias a IP Office Contact Center User Interface for Chrome Devices. A esta interfaz también se la denomina “Chrome App” y “IU de Chrome”. Todas estas referencias se han eliminado.</li> <li>• Se agregó información sobre la habilitación de notificaciones de audio y video y se describen los privilegios de agente necesarios para las notificaciones.</li> <li>• Se reorganizaron y actualizaron las secciones de <a href="#">Configuración de IU</a> en la página 21.</li> <li>• Se reorganizaron y actualizaron las secciones de <a href="#">Configuración de privilegios para un agente</a> en la página 62.</li> <li>• Se actualizó <a href="#">Documentación</a> en la página 148.</li> </ul>
Versión 10.1.2, número 3	Abril de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó <a href="#">Tipos de objeto</a> en la página 16.</li> <li>• Se actualizó la lista de símbolos en <a href="#">Nombres de objetos</a> en la página 17 y <a href="#">Descripciones de campo de la ficha General</a> en la página 29.</li> <li>• Se actualizó la información sobre opciones de grabación en <a href="#">Configuración de la barra de contacto</a> en la página 21.</li> <li>• Se actualizó <a href="#">Configuración de datos del cliente y acceso web</a> en la página 24.</li> <li>• Se actualizó un nombre de campo de ficha en <a href="#">Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico</a> en la página 33.</li> <li>• Se actualizó <a href="#">Configuración de códigos de trabajo</a> en la página 41.</li> <li>• Se actualizó <a href="#">Grupos de agentes virtuales</a> en la página 51.</li> </ul>

La tabla continúa...

Número	Fecha de la versión	Resumen de cambios
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se describió la casilla de verificación <b>Descanso permitido</b> en <a href="#">Descripciones de campo de la ficha Telefonía</a> en la página 54.</li> <li>• Se eliminó un nombre de campo de ficha en <a href="#">Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico</a> en la página 55.</li> <li>• Se agregó información acerca del privilegio “Usar cliente a través de SSH” en <a href="#">Descripciones de la ficha Agente</a> en la página 65.</li> <li>• Se eliminaron y cambiaron varios nombres de campo de ficha en <a href="#">Descripciones de campo de la ficha Perfil</a> en la página 71.</li> <li>• Se eliminaron y cambiaron varios nombres de campo de ficha en <a href="#">Descripciones de campo de la ficha Chat</a> en la página 73.</li> <li>• Se agregó el tiempo de demora predeterminado en <a href="#">Descripciones de campo de propiedades de Destino externo</a> en la página 84.</li> <li>• Se eliminó un nombre de campo de ficha en <a href="#">Descripciones de los campos de la ficha Guiones de anuncio</a> en la página 87.</li> <li>• Se agregó <a href="#">Configuración del lugar de trabajo</a> en la página 89.</li> <li>• Se actualizó un nombre de campo en <a href="#">Descripciones de campo de Telefonía</a> en la página 125.</li> <li>• Se actualizó <a href="#">Descripciones de campo de la ficha Chat</a> en la página 126.</li> <li>• Se actualizaron varios valores en <a href="#">Descripciones de campo de Disponibilidad para tareas</a> en la página 134.</li> <li>• Se actualizó <a href="#">Documentación</a> en la página 148.</li> <li>• Modificación menor de la redacción del documento en general.</li> </ul>
Versión 10.1.2.2, número 4	Diciembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó <a href="#">Descripciones de campo de Telefonía</a> en la página 125.</li> <li>• Se agregó <a href="#">Privacidad de datos</a> en la página 144.</li> <li>• Se actualizó <a href="#">Documentación</a> en la página 148.</li> </ul>

# Capítulo 2: Navegación por los módulos Configuración y Configuración de la interfaz de usuario

El módulo Configuración (  ) es el módulo central para la configuración de objetos, que los agentes pueden utilizar con los tipos de tareas de telefonía, correo electrónico y chat. A su vez, es posible utilizar el módulo Configuración para establecer la configuración del sistema, cambiar la configuración y borrar objetos en IP Office Contact Center.

El módulo Configuración de IU (  ) se utiliza a los efectos de configurar la barra de contacto para un perfil o agente. También puede asignar la vista en tiempo real de Inicio y Telefonía configurada a un perfil o agente.

Puede acceder a los módulos Configuración y Configuración de IU desde la ficha **Administración**. De forma alternativa, es posible seleccionar el módulo desde el menú **Ir a**.

---

## Almacenamiento de datos

El sistema almacena datos en una base de datos ubicada en un equipo de red. Debe configurar los detalles del equipo de red en los ajustes del servidor.

---

## Menús del módulo Configuración

---

### Opciones del menú de configuración

Este menú permite ver los elementos configurados:

- Temas
- Grupos de agentes
- Agentes
- Perfiles de agentes
- Equipos

- Clientes
- Destinos externos
- Lugares de trabajo
- Anuncios
- Guiones de anuncio
- IVR
- Guiones de chat

---

## Opciones del menú Sistema

Este menú muestra la siguiente información:

- Configuración general del sistema.
- Período de inactividad definidos.
- Ajustes de informes.
- El periodo para eliminar los datos del informe. Puede eliminar los datos del informe hasta la fecha seleccionada.
- Valores predeterminados para el monitoreo de datos.
- Variables definidas.
- Etiquetas definidas.
- Informes de configuración.
- Ajustes predeterminados para la disponibilidad de cada tipo de tarea.
- Vista general de las habilidades para temas y agentes.
- Ajustes de la interfaz de planificación de personal.
- Configuración de informes de tareas.
- Ajustes del plan de turnos.
- Códigos de descanso disponibles.

---

## Opciones del menú Servicio

Este menú muestra la siguiente información:

- Filtros de informes para cada objeto y tipo de tarea.
- Ajustes especiales para objetos.
- Configuración predeterminada de telefonía.
- Módulos de anuncios.
- PBX configurados.
- Ajustes de país configurados. Este ajuste es opcional.
- Dispositivos de cola configurados.
- Teléfonos configurados.

- Grupos de teléfono configurados.
- Detalles del servidor CHAP configurado.
- Detalles del adaptador de extensión de voz (VEA) configurado.
- Códigos de selección para PBX de agente.
- Códigos de selección para PBX de tema.
- Configuración de correo electrónico para el sistema.
- Detalles del servidor de chat configurado.
- Configuración de chat.

---

## Opciones del menú de Windows

Este menú permite:









- Mostrar u ocultar la barra de estado.
- Guardar la configuración actual. Puede usar esta configuración la próxima vez que inicie el módulo.

---

## Objetos del módulo Configuración












---

### Tipos de objeto

Icono	Descripción
	Muestra la lista de temas configurados. Un tema es un servicio o una tarea para realizar en IP Office Contact Center.
	Muestra la lista de grupos de agentes configurados.
	Muestra la lista de agentes configurados.
	Muestra la lista de perfiles configurados. Un perfil consiste en una asignación de grupo, autorizaciones, privilegios y un teléfono.
	Muestra la lista de equipos configurados. Un equipo es un grupo con más de un agente.
	Muestra la lista de IVR configuradas.
	Muestra la lista de clientes configurados. Un cliente es un objeto que proporciona al agente información sobre el participante que llama.
	Muestra la lista de destinos externos configurados.

*La tabla continúa...*



Icono	Descripción
	Muestra la lista de lugares de trabajo configurados. Un lugar de trabajo es la lista de los usuarios que iniciaron sesión en IP Office Contact Center.
	Muestra los códigos del tiempo de descanso disponibles.
	Muestra los detalles del servidor de Central de conmutación privada (PBX).
	Muestra detalles, como el código de país y el código internacional, del número de destino.
	Muestra los dispositivos de cola configurados.
	Muestra los teléfonos configurados.
	Muestra los grupos de teléfonos configurados.
	Muestra los detalles del servidor CHAP configurado.
	Muestra los detalles del adaptador de extensión de voz configurado.
	Muestra los detalles del servidor de chat configurado.
	Muestra la lista de guiones de chat configurados.

## Tipos de tareas para objetos

Cuando se selecciona un tipo de tarea en el campo **Ver**, el sistema muestra los objetos relacionados.

Tipo de tarea	Descripción
<b>Telefonía</b>	Muestra las PBX configuradas.
<b>Correo electrónico</b>	Muestra los archivos de correo electrónico configurados.
<b>Chat</b>	Muestra los servidores de chat configurados.
<b>Virtual</b>	Muestra los grupos de agentes virtuales configurados.

Puede seleccionar un objeto de un tipo de tarea específica. La lista Vista muestra solo los objetos configurados para el tipo de tarea seleccionado. Si hace clic en **Todo**, el sistema muestra todos los objetos para los diferentes tipos de tareas.

Puede usar el campo disponible en la parte inferior de cada lista para buscar un elemento de la lista. La barra de **Estado** muestra información acerca del elemento seleccionado.

### **Nota:**

Al trabajar con el módulo Configuración, haga clic en el botón **Actualizar** para ver las modificaciones más recientes aplicadas a los objetos por usted o por otro administrador.

## Nombres de objetos

Puede usar el módulo de Configuración para cambiar el nombre de un objeto. El nombre del objeto en el módulo de Configuración también define al objeto en el Editor de flujo de tareas. Es posible que no pueda cambiar el nombre de un objeto que usen los módulos del Editor de

flujo de tareas y de Configuración. Por ejemplo, es posible que no pueda cambiar el nombre de un tema que use el conjunto de flujos de tareas.

**!** **Importante:**

Cuando cambia el nombre de un objeto, no use los siguientes caracteres:

- Porcentaje (%)
- Arroba (@)
- Comillas (“ ”)
- Símbolo de pulgadas (")
- Signo de exclamación (!)
- Barra invertida (\)
- Paréntesis angulares (<>)
- Barra vertical (|)
- Barra (/)
- Signo de interrogación (?)
- Signo igual (=)
- Corchetes ([ ])
- Paréntesis ( )
- Llaves ({} )
- Símbolo del Euro (€)


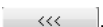
---

## Configuración de los detalles de objeto que se muestran en una tabla

### Acerca de esta tarea

La información sobre los objetos se muestra en una tabla. Puede personalizar el tipo de información que se muestra en esta tabla.

### Procedimiento


1. En la vista de tabla, haga clic en **Columnas**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Configuración de columnas**.
2. Desmarque la casilla **Utilizar configuración predeterminada**.
3. Para configurar columnas visibles, seleccione un objeto y haga clic en .
4. Para eliminar un objeto, seleccione un objeto y haga clic en .
5. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra la tabla de objetos con las columnas configuradas.


## Cambio del orden de los objetos en la tabla

### Procedimiento

1. Seleccione el encabezado de la columna.

El sistema organiza las entradas de la tabla en orden alfabético para la columna seleccionada. El encabezado de la columna seleccionado muestra  junto al nombre de la columna.

2. Para cambiar el orden nuevamente, haga clic en el encabezado de la columna.

El sistema ordena la tabla en el orden inverso. El encabezado de la columna muestra  junto al nombre de la columna.

## Uso de las funciones de teclado

### Procedimiento

- Para seleccionar un cuadro de lista, presione la barra espaciadora.
- Para pasar al siguiente comando o botón, presione la tecla Tab.
- Para volver a la entrada anterior, presione Mayús + Tab.
- Para aumentar una entrada numérica, presione la flecha hacia arriba del teclado.
- Para reducir una entrada numérica, presione la flecha hacia abajo del teclado.
- Para seleccionar el valor máximo de una entrada, presione la tecla Retroceder página.
- Para seleccionar el valor mínimo de una entrada, presione la tecla Avanzar página.

---

## Carpetas del módulo Configuración de IU

El módulo Configuración de IU tiene un panel izquierdo y uno derecho. Las carpetas del panel izquierdo muestran lo siguiente:

- Los sistemas configurados.
- Una lista de los perfiles configurados.
- Una lista de los agentes configurados.

---

## Actualización de la configuración de un agente

### Procedimiento

1. En la ficha **Configuración de IU**, haga clic en la carpeta Agente.
2. En la lista de agentes configurados en el panel derecho, haga doble clic en un nombre de agente.

Use el cuadro de diálogo **Configuración de IU para agente** para actualizar la información configurada para el agente.

## Actualización de la vista de perfil

### Procedimiento

1. En la ficha **Configuración de IU**, haga clic en la carpeta **Perfiles**.
2. En la lista de perfiles configurados, haga clic con el botón secundario en un perfil para modificarlo.
3. En el menú emergente, haga clic en **Actualizar** para ver los cambios del perfil.

# Capítulo 3: Configuración de IU

En este capítulo se describen las tareas que puede realizar en el módulo Configuración de IU.



---

## Configuración de la barra de contacto

### Acerca de esta tarea

Se puede configurar la barra de contacto para un sistema, perfil o agente.

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga clic en la ficha **Barra de contacto**.
3. Si desea mantener la configuración predeterminada de la barra de contacto, seleccione la casilla de verificación **Predeterminado**.
4. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
5. Para cambiar los elementos disponibles, mueva los elementos de **Elementos disponibles**, a **Elementos seleccionados**, y a continuación, haga clic en **Agregar**.
6. **(Opcional)** Para eliminar un elemento de la barra de contacto, seleccione el elemento en **Elementos seleccionados**, y, a continuación, haga clic en **Quitar**.
7. Para cambiar el orden de los elementos en la barra de contacto, utilice los botones **Arriba**, y **Abajo**.
8. Para agregar la opción de grabación de llamadas a la barra de contacto, en **Grabación de llamadas activada: (elemento: grabación)**, haga lo siguiente:
  - a. Haga clic en  para seleccionar un tema.
  - b. Haga clic en  para elegir un destino externo.

### **Nota:**

También puede agregar el botón **Pausa de grabación** a la barra de contacto. Si hace clic en este botón, la grabación no se pausará después de 15 segundos de manera predeterminada. Puede cambiar esta configuración en IP Office Para obtener más información acerca de cómo configurar el tiempo de demora para dejar de pausar la grabación, consulte *Administración de Avaya IP Office™ Platform con Manager*.

9. Haga clic en **Aceptar**.


---

## Configuración de la pestaña Inicio

### Acerca de esta tarea

Use este procedimiento para personalizar la vista de la pantalla de inicio.

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
3. En el cuadro de diálogo **Configuración de IU**, haga clic en la pestaña **Inicio**.
4. Si desea mantener la vista predeterminada, seleccione la casilla Predeterminado.
5. Para cambiar la vista de la pantalla **Inicio**, haga clic en  para buscar un nuevo archivo.
6. Haga clic en **Aceptar**.

---

## Configuración de la pestaña Telefonía

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
3. En el cuadro de diálogo **Configuración de IU**, haga clic en la pestaña **Telefonía**.
4. En **Telefonía actual**, realice una de estas acciones:
  - Cargue un archivo nuevo para usarlo en la pantalla principal de **Telefonía**.
  - Seleccione la casilla **Predeterminado** para usar la pantalla de **Telefonía** predeterminada.
5. **(Opcional)** Seleccione la casilla **en primer plano con llamadas de marcador** si desea usar la pantalla **Telefonía** que seleccionó cuando se distribuye una llamada de marcador.

6. **(Opcional)** En **Barra rápida actual**, realice una de estas acciones:
  - Seleccione la casilla **Predeterminado** para usar la barra rápida predeterminada.
  - Cargue un nuevo archivo.
7. Haga clic en **Aceptar**.

---

## Configuración de la ficha **Correo electrónico**

### Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para establecer la configuración predeterminada del correo electrónico.

### Antes de empezar

Debe tener privilegio “Correo electrónico config. de IU”.

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
3. En el cuadro de diálogo **Configuración de IU**, haga clic en la ficha **Correo electrónico**.
4. Personalice la configuración de la fuente del correo electrónico o seleccione **Predeterminado** para usar el ajuste de fuente predeterminada.

Las configuraciones de fuente predeterminada son:

- Nombre de fuente predeterminada: verdana
- Tamaño de fuente predeterminada: pequeña
- Color de texto predeterminado: negro

#### **Nota:**

IP Office Contact Center Interfaz de usuario web no se ajusta a esta configuración.

5. Para forzar el corrector ortográfico automático antes de enviar correo electrónico, seleccione **Corrector ortográfico automático**.

La configuración predeterminada del corrector ortográfico automático es deshabilitada. Si no modifica esta configuración predeterminada en el menú **Sistema**, el corrector ortográfico automático permanecerá deshabilitado si selecciona **Predeterminado**.

6. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

---

## Haga clic en la ficha Información en TR de autoinicio.

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
3. Haga clic en la ficha **Monitoreo de datos de autoinicio**.
4. Realice una de estas acciones:
  - Seleccione la casilla **Predeterminado** para seguir usando la vista predeterminada.
  - Para cargar un nuevo archivo de supervisión, deje sin seleccionar la casilla **Predeterminado**, haga clic en **Agregar** y seleccione un archivo.
  - Para eliminar un elemento, haga clic en **Quitar**.
5. Haga clic en **Aceptar**.

---

## Configuración de datos del cliente y acceso web

### Acerca de esta tarea

El administrador puede configurar hasta seis campos de información del cliente. Utilice este procedimiento para configurar los datos del cliente en IP Office Contact Center User Interface for Windows. Estos datos también se muestran en IP Office Contact Center Interfaz de usuario web.

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
3. Haga clic en la ficha **Agente de IU web**.
4. Realice una de estas acciones:
  - Para conservar la información predeterminada, seleccione **Predeterminado**.
  - Para personalizar la información, borre **Predeterminado**.
5. Utilice los botones disponibles en **Datos del cliente** para agregar, eliminar, cambiar el nombre o modificar información.

**Datos del cliente** le permite configurar el tipo de información del cliente al que tienen acceso los agentes. También puede configurar las etiquetas de llamada. Las etiquetas



de llamada que configura se muestran en la IP Office Contact Center Interfaz de usuario web.

6. Utilice **Acceso web** para agregar, eliminar o cambiar las URL que los agentes pueden utilizar para realizar búsquedas acerca de las solicitudes de clientes.

Cuando agrega o cambia la URL de un sitio web, asegúrese de introducir la URL completa, que debe incluir un protocolo, como HTTP o HTTPS. La URL no puede comenzar con `www`.

También puede definir si desea que la URL se abra en una ficha nueva o en una nueva ventana del explorador. Si usa una conexión HTTP no segura, seleccione la opción abrir la URL en una ventana del navegador nueva.

---

## Personalización del umbral y variables

---

### Personalizar el umbral

#### Acerca de esta tarea

Puede personalizar los umbrales y las variables. Puede definir los siguientes valores de umbral:

- **Mín.**
- **Máx.**
- **Advertencia**
- **Alarma**

Los valores que usted define también se muestran en IP Office Contact Center Interfaz de usuario web.

#### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
3. En **Configuración de IU para agente**, haga clic en **IU web**.
4. Haga clic en la casilla **Predeterminado** si desea definir sus propios valores.
5. Para editar la información del umbral, seleccione un elemento y haga clic en **Editar**.
6. Haga clic en **Aceptar**.

## Personalización de variables

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**
2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.
3. En **Configuración de IU para agente**, haga clic en **IU web**.
4. Haga clic en la casilla **Predeterminado** si desea definir sus propios valores.
5. Utilice las opciones de variable disponibles para agregar, modificar, cambiarle el nombre o eliminar una variable.
6. **(Opcional)** Use los botones **Arriba** y **Abajo** para reorganizar las variables.
7. Haga clic en **Aceptar**.











## Opciones de personalización de colores

Puede cambiar los colores predeterminados y el color del texto de algunas vistas en tiempo real. Sin embargo, no se puede cambiar el color del estado Ausente.

El cambio de color afecta las siguientes vistas en tiempo real:

- Gráfico circular
- Estado del agente para GA (cuadrícula)
- Estado del agente para equipo (cuadrícula)

Se pueden cambiar los colores predeterminados de los siguientes estados:

Estado del agente	Color de fondo predeterminado	Color de texto predeterminado
Presente		
Descanso		
Activo sin ACD		
Libre		
Activo con ACD		

---

## Haga clic en la ficha **Monitoreo de datos**.

### Procedimiento

1. En la pantalla **Configuración de IU**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Sistema**
  - **Perfil**
  - **Agente**

2. Haga doble clic en un elemento de la lista en el panel derecho.

3. Haga clic en la ficha **Monitoreo de datos**.

4. Deje sin seleccionar la casilla **Predeterminado** para cambiar las opciones predeterminadas.


5. Haga clic en un color para el fondo o para el texto.

6. En el cuadro de diálogo **Seleccionar colores**, seleccione un color y haga clic en **Aceptar**.

Para obtener más información sobre la personalización de colores, consulte [Opciones de personalización de colores](#) en la página 26.

El sistema cambia el color y se muestra una cruz  junto al cuadro de colores.

7. **(Opcional)** Para restaurar la configuración de color predeterminada, realice una de estas acciones:

- Haga clic en el icono de cruz .
- Seleccione la casilla de verificación **Predeterminado**.

8. **(Opcional)** Para desactivar el parpadeo, seleccione la casilla **Desactivar el parpadeo de la barra de tareas para las alarmas de monitoreo de datos**.

9. Haga clic en **Aceptar**.

# Capítulo 4: Configuración de temas

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Un tema es un servicio o una tarea que ejecuta en el sistema de IP Office Contact Center. Un nombre y un destino marcado por un cliente identifican a un tema. Un tema puede ser una dirección de correo electrónico, un número marcado o una sesión de chat. Debe asignar cada tema a un grupo de agentes. Necesita detalles, como el nombre del tema y el nombre del grupo de agentes, para configurar un tema.

En IP Office Contact Center:

- Puede configurar hasta 4000 temas en un sistema de PBX con las licencias requeridas.
- No puede configurar un tema sin un código de acceso o un código de línea externa.
- Necesita privilegios especiales para cambiar el nombre de un tema existente.

---

## Descripciones del campo de la ficha Tema

Nombre	Descripción
Nombre	Muestra el nombre del tema.
Tel	Muestra el tipo de tarea Telefonía para el que configuró el tema.
Correo electrónico	Muestra el tipo de tarea Correo electrónico para el que configuró el tema.
Chat	Muestra la Telefonía de chat para la que configura el tema.
Número	Muestra el número de tema.
Activo	Muestra un símbolo X que indica que el sistema estableció el número de tema en la configuración de CHAP.
PBX	Muestra la PBX de un tema.
Dirección de correo electrónico	Muestra la dirección de correo electrónico de un tema.

---

## Descripciones de campo de Funciones de tema

Nombre	Descripción
Editar	Muestra el tema seleccionado en el modo de edición.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
Crear	Crea un tema nuevo.
Copiar	Copia el tema seleccionado.
Eliminar	Borra el tema seleccionado.
Periodos bloqueados	Muestra los períodos bloqueados para el tema seleccionado en el modo de edición.



## Campos de configuración

En las secciones que siguen, se describen los campos de las fichas que se pueden modificar para un tema.

### Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
Nombre	<p>Muestra el nombre del tema seleccionado. Puede usar un nombre de tema solo una vez. Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo.</p> <p><b>* Nota:</b></p> <p>Cuando cambia el nombre de un tema, no debe usar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje (%)</li> <li>• Arroba (@)</li> <li>• Comillas (" ")</li> <li>• Símbolo de pulgadas (")</li> <li>• Signo de exclamación (!)</li> <li>• Barra invertida (\)</li> <li>• Paréntesis angulares (&lt;&gt;)</li> <li>• Barra vertical ( )</li> <li>• Barra (/)</li> <li>• Signo de interrogación (?)</li> <li>• Signo igual (=)</li> <li>• Corchetes ([ ])</li> <li>• Paréntesis ( )</li> <li>• Llaves ({} )</li> <li>• Símbolo del Euro (€)</li> </ul>

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>Tipo de tarea</b>	<p>Muestra los tipos de tareas para el tema seleccionado. Puede configurar un tema para los siguientes tipos de tareas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Chat</li> </ul> <p> <b>Nota:</b> El sistema muestra una nueva pestaña para cada tipo de tarea.</p>
<b>Prioridad</b>	<p>Muestra la prioridad del tema seleccionado.</p> <p>Puede asignar una prioridad a un tema. La prioridad se evalúa solo si el servidor de IP Office Contact Center maneja el enrutamiento de llamadas. Puede establecer la prioridad entre 0 y 100.</p>
<b>Mostrar último tema</b>	<p>Especifica si se mostrará el nombre del último tema al agente debido a desbordamiento y transferencia de tema. <b>Mostrar último tema</b> tiene tres estados que se describen en <a href="#">Estados Mostrar último tema</a> en la página 30.</p> <p> <b>Nota:</b> La configuración del valor de <b>Mostrar último tema</b> no tiene efecto en el generador de reportes históricos. Con el generador de reportes históricos, los contadores de conversaciones abandonadas o realizadas se cuentan en relación con el último tema en todos los casos.</p>
<b>Usar valores de informe para enrutamiento</b>	<p>Permite seleccionar los valores de informes que pueden evaluarse en el enrutamiento para el tema seleccionado. Puede seleccionar uno o varios de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FST:</b> si se selecciona, el valor se establece en 100.</li> <li>• <b>Nivel de aceptación:</b> si se selecciona, el valor se establece en 100.</li> <li>• <b>Tiempo de espera prom.:</b> si se selecciona, el valor se establece en cero.</li> </ul> <p>Ninguno de estos valores está seleccionado de manera predeterminada. Puede usar estos valores como variables de tema en el flujo de tareas.</p>
<b>Periodos bloqueados</b>	<p>Muestra los períodos bloqueados para el tema seleccionado.</p> <p>Puede configurar los períodos bloqueados para un tema. El símbolo x especifica el número de períodos bloqueados que configura.</p>
<b>Variables</b>	<p>Muestra las variables para un tema. Puede agregar, modificar o borrar las variables de un tema.</p>

## Estados Mostrar último tema

La casilla **Mostrar último tema** cuenta con los siguientes estados:

- En su estado predeterminado, la casilla está inhabilitada o muestra una caja negra (por ejemplo, ). En este caso, el nombre del tema y los detalles de configuración de códigos

de trabajo se obtienen del primer tema. Cuando hay información en tiempo real, como un plan de turnos, la llamada se computa para el primer tema.

- Si se selecciona la casilla () y se usa esta configuración en el primer tema, el nombre del tema y la configuración de códigos de trabajo se obtienen del último tema. En la configuración del tema de desbordamiento, la configuración predeterminada para **Mostrar último tema** debe estar activa. En este caso, la llamada se computa en la información en tiempo real del tema de desbordamiento.
- Si la casilla está transparente o vacía () y se usa esta configuración en el último tema, el nombre del tema y la configuración del código de trabajo se obtienen del primer tema aunque la opción **Mostrar último tema** esté activada para el primer tema.

## Situación: repercusión en los temas

Esta situación describe como repercute en los temas el estado de la casilla **Mostrar último tema**. En esta situación se describen dos temas: Tema 1 y Tema 2.

- Cuando el Tema 1 se encuentra en el estado predeterminado, con la casilla inhabilitada o con una caja negra, sucede lo siguiente:
  - Si la casilla del Tema 2 también está en el mismo estado predeterminado, se muestra el Tema 1.
  - Si en el Tema 2 la casilla está seleccionada, se muestra el Tema 2.
  - Si en el Tema 2 la casilla está vacía o no seleccionada, se muestra el Tema 1.
- Si la casilla está seleccionada en el Tema 1, sucede lo siguiente:
  - Si la casilla del Tema 2 está en el estado predeterminado, se muestra el Tema 2.
  - Si en el Tema 2 la casilla está seleccionada, se muestra el Tema 2.
  - Si en el Tema 2 la casilla está vacía o no seleccionada, se muestra el Tema 1.
- Si la casilla está vacía o no seleccionada en el Tema 1, sucede lo siguiente:
  - Si la casilla del Tema 2 está en el estado predeterminado, se muestra el Tema 1.
  - Si en el Tema 2 la casilla está seleccionada, se muestra el Tema 2.
  - Si en el Tema 2 la casilla está vacía o no seleccionada, se muestra el Tema 1.

## Descripciones de campo de la pestaña Telefonía

Nombre	Descripción
<b>Número de tema</b>	Muestra los campos <b>Código de acceso</b> y <b>Marcación posterior</b> en los ajustes de PBX.
<b>Grupo de agentes</b>	Especifica el grupo de agentes predeterminado para un tema. El grupo de agentes predeterminado no se puede usar automáticamente para la distribución de llamadas. Por lo tanto, se usa la configuración del flujo de tareas.
<b>Trabajo de finalización</b>	Muestra el tiempo del trabajo de finalización para el tema.
<b>Tiempo de espera de la señal de llamada</b>	Especifica el tiempo máximo de señal de llamada en segundos para que el agente acepte la llamada. Este valor se aplica solamente a las

*La tabla continúa...*


Nombre	Descripción
	llamadas que no se enrutan a un grupo de agentes. Las llamadas se enrutan al último agente o el contacto personal.
<b>Tiempo de reserva máximo</b>	Especifica el tiempo máximo que se puede reservar una llamada de tema en una cola para un agente especial hasta que la llamada se enrute según las reglas del flujo de tareas.
<b>Transmisión de número de teléfono</b>	Especifica el número utilizado para las llamadas de tema ACD salientes para mostrar en el teléfono de destino. Este número se usa cuando la llamada es iniciada por un agente a través del botón <b>Marcar</b> de la IU. Esta opción también se usa para devolver una llamada desde una lista de llamadas abandonadas y para los temas usados en una campaña de marcador.  De manera predeterminada, este número está vacío.
<b>Grabación VMPro</b>	Especifica las opciones para la grabación automática en Voicemail Pro. Si selecciona esta casilla, se adjunta la variable VMProRec al tema.  Puede seleccionar uno de los siguientes valores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nunca</b></li> <li>• <b>Tipo de grabación VRL</b></li> <li>• <b>Tipo de grabación VRLA</b></li> <li>• <b>Usar número de buzón</b></li> </ul> Si selecciona <b>Usar número de buzón</b> , se habilita el campo <b>Número de buzón</b> .
<b>Número de buzón</b>	Introduzca el número del buzón que se usará para la grabación automática en Voicemail Pro. Este campo se muestra cuando se configura <b>Grabación VMPro</b> como <b>Usar número de buzón</b> .
<b>Guion para reproducir correos de voz</b>	Muestra el guion para los correos de voz.  Cuando el sistema recibe un correo de voz para el tema seleccionado, inicia el guion. El guion procesa el correo de voz y puede reproducirlo.
<b>Códigos de trabajo</b>	Configura los códigos de trabajo para el tema seleccionado.  Puede determinar la longitud del código de trabajo y los códigos definidos previamente. En un equipo, los códigos de trabajo se muestran como una lista, que simplifica la entrada y la asignación de un código de trabajo.
<b>Monitoreo de datos/Informes</b>	Muestra los informes y la información en tiempo real. Para los informes y la información en tiempo real, puede usar los ajustes predeterminados o configurar ajustes nuevos. Puede especificar la configuración predeterminada con los ajustes del sistema.
<b>Habilidades</b>	Muestra las habilidades del tema.  Puede seleccionar las habilidades del tema para el tipo de tarea Telefonía.
<b>Enrutamiento</b>	Muestra los detalles de enrutamiento para el tema seleccionado. Puede establecer los campos <b>Duración de retención</b> y <b>Tiempo mínimo de contacto</b> para la función del Último agente. También puede configurar el enrutamiento para los objetos de Último agente, Agente actual

*La tabla continúa...*



Nombre	Descripción
	y Contacto personal en el sistema IP Office Contact Center. Si los objetos están en el kernel, puede definir una secuencia para los objetos.

## Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico

Nombre	Descripción
<b>Buzón</b>	Muestra el buzón de un tema.
<b>Máx. de correos electrónicos en enrutamiento</b>	<p>Permite especificar la cantidad máxima de correos electrónicos en la cola para que el proceso de enrutamiento los considere. Puede establecer un número entre 100 y 5000. El valor predeterminado es 1000.</p> <p> <b>Nota:</b></p> <p>También puede restringir la cantidad de correos electrónicos en la cola de un tema editando la variable correspondiente al tema y configurando una <b>Etiqueta</b> como <b>MaxTaskPerTopic</b>. Si introduce cualquier valor fuera del rango desde 100 hasta 5000, el valor predeterminado 1000 lo sobrescribirá cuando guarde la configuración del tema.</p> <p>Para obtener información sobre la repercusión de la restricción de la cantidad de correos electrónicos, consulte <a href="#">Restricción de la cantidad de correos electrónicos enrutados</a> en la página 34.</p>
<b>Tiempo máximo para aceptar</b>	<p>Muestra el tiempo máximo para aceptar un correo electrónico.</p> <p>Debe definir el tiempo en el formato de horas y minutos (hh:mm).</p> <p>El tiempo para aceptar un correo electrónico comienza en cuanto llega el correo electrónico a la carpeta de bandeja de entrada del agente. Si un agente no abre un correo electrónico antes del tiempo máximo de aceptación, el lugar de trabajo se desconecta de la distribución para todos los grupos de agentes.</p>
<b>Códigos de trabajo</b>	<p>Configura los códigos de trabajo para el tema seleccionado.</p> <p>Puede determinar la longitud del código de trabajo y los códigos definidos previamente. En un equipo, los códigos de trabajo se muestran como una lista, que simplifica la entrada y la asignación de un código de trabajo.</p>
<b>Monitoreo de datos/Informes</b>	Muestra la información de los informes y el monitoreo de datos. Para la información de informes y el monitoreo de datos, puede usar los ajustes predeterminados o configurar ajustes nuevos. Puede especificar los ajustes predeterminados con los ajustes del sistema.
<b>Habilidades</b>	<p>Muestra las habilidades del tema.</p> <p>Puede seleccionar las habilidades del tema para el tipo de tarea Correo electrónico.</p>
<b>Enrutamiento</b>	Muestra los detalles de enrutamiento para el tema seleccionado. Puede establecer los campos <b>Duración de retención</b> y <b>Tiempo mínimo de contacto</b> para la función del Último agente. También puede configurar el enrutamiento para los objetos de Último agente, Agente actual

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	y Contacto personal en el sistema IP Office Contact Center. Si los objetos están en el kernel, puede definir una secuencia para los objetos.
<b>Agregar Id. de vale en el asunto</b>	<p>Agrega una ID de vale.</p> <p>Puede asignar automáticamente una ID de vale a un correo electrónico nuevo que llegue como un tema. El sistema usa las Id. de vale para conectar lógicamente las solicitudes de los clientes y las consultas relacionadas con la misma transacción. Si selecciona la casilla de verificación <b>Agregar una Id. de vale en el asunto</b>, el sistema inserta la Id. de vale en el asunto. El sistema actualiza el asunto solo cuando responde o reenvía un correo electrónico. Si delega un correo electrónico, el asunto no cambia. Para activar los cambios, debe reiniciar el adaptador del cliente C3000 del servicio.</p>
<b>Grupo de agentes</b>	Especifica el grupo de agentes predeterminado para un tema. El grupo de agentes predeterminado no se puede usar automáticamente para la distribución de correos electrónicos.

## Restricción de la cantidad de correos electrónicos enrutados

### Repercusiones del enrutamiento y los informes

Cuando llega al sistema un correo electrónico, el servidor de tareas señala el proceso kernel. El kernel señala la tarea al proceso de vectores para enrutar el correo electrónico de acuerdo con el flujo de tareas activo. El kernel también señala la tarea a los procesos `statistic_Srv` u `monitor_srv` de manera de generar informes para calcular el volumen real de correos electrónicos en el sistema.

Cuando la cantidad de correos electrónicos aumenta, también aumenta la cantidad de tareas que se deben distribuir a través de los vectores, aumento que incluye en el enrutamiento de las llamadas de voz. Para evitar que la cantidad de correos electrónicos del sistema reduzca la velocidad de la distribución de llamadas, la cantidad de correos electrónicos que el proceso de vectores tiene en cuenta se restringe a 1000 por tema de manera predeterminada. Si el tema contiene más correos electrónicos que el número configurado en **Max E-mails** en cola, no se señalan los correos electrónicos adicionales al proceso de vectores. Estos correos electrónicos adicionales se desactivan. Cuando la cantidad de correos electrónicos en cola disminuye, se activan dichos correos y se los señala al proceso de vectores para su enrutamiento. En primer lugar se reactivan los correos electrónicos que se desactivaron hace más tiempo.

En la consola TTrace, puede verificar la cantidad de correos electrónicos puestos en cola y desactivados en el servidor de tareas usando el comando `PrintServerState`.

### Repercusiones de la información en tiempo real

En el módulo Información en tiempo real, el elemento de control `NQueued` muestra la cantidad total de correos electrónicos activos y desactivados en espera para el tema. El valor posible máximo es el límite establecido en la configuración de correo electrónico en **Sistema > General**.

La lista **Cola [correo electrónico]** muestra los correos electrónicos que se encuentran en la cola del tema, listos para su distribución a un agente. El proceso de vectores evalúa los correos electrónicos que se encuentran en la cola del tema de acuerdo con el flujo de tareas activo.

Topic2 - Queue [E-mail]			NQueued(Topics)[E]	
TQueued	Address	UM_Subject		
01:00:43	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1	<input type="text" value="50"/>	
01:00:43	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
01:00:33	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
01:00:28	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
00:59:27	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		

## Descripciones de campo de la pestaña Chat

Nombre	Descripción
<b>Identificador Jabber</b>	<p>Muestra la Id. de Jabber, que habilita el direccionamiento para el usuario que se encuentra en el servidor de chat. La Id. de Jabber tiene el siguiente formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• topic1@domain.com/ipocc</li> <li>• Node @ Domäne / Resource</li> </ul> <p>La primera parte es la dirección del nodo. El nodo representa el nombre de usuario. Puede introducir un nombre de usuario. El Identificador Jabber completo está compuesto por el sistema de IP Office Contact Center. El dominio se deriva del servidor de tareas seleccionado. El sistema de IP Office Contact Center usa <i>ipocc</i> como recurso.</p>
<b>Contraseña</b>	Muestra la contraseña del usuario del chat.
<b>Tiempo máximo para aceptar</b>	Especifica el tiempo máximo en minutos y segundos (mm:ss) para que un agente acepte una solicitud de conversación.
<b>Script de chat en</b>	<p>Muestra el script de chat seleccionado para los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechazar</li> <li>• En espera</li> <li>• Fin</li> </ul> <p>Se configura un texto automático como guión de chat.</p>
<b>Grupo de agentes</b>	Especifica el grupo de agentes predeterminado para un tema. El grupo de agentes predeterminado no se puede usar automáticamente para la distribución de solicitudes de chat.
<b>Códigos de trabajo</b>	<p>Configura los códigos de trabajo para el tema seleccionado.</p> <p>Puede determinar la longitud del código de trabajo y los códigos definidos previamente. En un equipo, los códigos de trabajo se muestran como una lista, que simplifica la entrada y la asignación de un código de trabajo.</p>
<b>Monitoreo de datos/ Informes</b>	Muestra la información de los informes y el monitoreo de datos. Para la información de informes y el monitoreo de datos, puede usar los ajustes predeterminados o configurar ajustes nuevos. Puede especificar los ajustes predeterminados con los ajustes del sistema.
<b>Habilidades</b>	<p>Muestra las habilidades del tema.</p> <p>Puede seleccionar las habilidades del tema para el tipo de tarea Chat.</p>

## Configuración de detalles del buzón

En las secciones que siguen, se indican los campos de buzón y los procedimientos disponibles para configurar el buzón.

### Descripciones de campo de detalles del buzón

Nombre	Descripción
<b>Correo electrónico</b>	Muestra la dirección de correo electrónico del buzón.
<b>Responder a</b>	Muestra la dirección de respuesta del correo electrónico recibido. Si un agente usa la función Responder para contestar un correo electrónico, el sistema usa la dirección de <b>Responder a</b> en el mensaje MIME. Es posible que la dirección de <b>Responder a</b> no sea la dirección del remitente. Esta opción se usa principalmente para controlar las respuestas a los correos electrónicos que el agente envía o que el sistema envía automáticamente.
<b>Remitente</b>	Muestra la dirección de remitente del correo electrónico.  Puede usar la opción <b>Remitente</b> para cambiar la dirección de remitente de un correo electrónico. Como ajuste general, el sistema usa la dirección de tema como la dirección de remitente.
<b>Buzón activo</b>	Especifica que el buzón seleccionado acepte y enrute los correos electrónicos.  Si selecciona la casilla <b>Buzón activo</b> , el buzón seleccionado acepta y enruta los correos electrónicos.  Si no selecciona esta opción, el sistema procesa los correos electrónicos que se enrutan en tiempo real a los temas hasta que el tema no contenga más correos electrónicos.

## Protocolo SMTP

No es necesario que configure los ajustes específicos para el protocolo SMTP. Puede seleccionar la opción **Buzón activo** para configurar que el sistema acepte el correo electrónico y enrute los correos electrónicos hacia el tema correspondiente. Si no selecciona esta opción, el sistema no recibe los correos electrónicos. Antes de UMR, el sistema envía un mensaje de error al servidor de correo ascendente que indica que el buzón no está disponible. El servidor de correo ascendente recibe los correos electrónicos de los clientes para la empresa.

### Descripciones de campo del protocolo POP3

Nombre	Descripción
<b>Servidor de correo</b>	Muestra el nombre del servidor de correo.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>Puerto</b>	Muestra el puerto predeterminado. El número de puerto predeterminado es <i>110</i> .
<b>Usuario</b>	Muestra la dirección del buzón.
<b>Intervalo entre consultas</b>	Muestra el intervalo en el que el sistema recupera los mensajes no leídos.
<b>Contraseña</b>	Muestra la contraseña que configura el usuario.
<b>Confirmar contraseña</b>	Confirma la contraseña que configura el usuario.

**\* Nota:**

Si selecciona la casilla **Buzón activo**, el sistema recibe y, a continuación, enruta los correos electrónicos al tema respectivo. Si no selecciona la casilla **Buzón activo**, el buzón POP3 recibe los correos electrónicos, pero no los recupera. El servidor de correo electrónico ascendente recibe los correos electrónicos de los clientes para la empresa.

## Descripciones de campo del protocolo IMAP4

Nombre	Descripción
<b>Servidor de correo</b>	Muestra el nombre del servidor de correo.
<b>Puerto</b>	Muestra el puerto predeterminado. El número de puerto predeterminado es <i>143</i> .
<b>Usuario</b>	Muestra la dirección del buzón.
<b>Intervalo entre consultas</b>	Muestra el intervalo en el que el sistema recupera los correos electrónicos no leídos.
<b>Contraseña</b>	Muestra la contraseña que configura el usuario.
<b>Confirmar contraseña</b>	Confirma la contraseña que configura el usuario.
<b>Acción</b>	Especifica la acción que hace el sistema después de recuperar los correos electrónicos. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Marcado como leído</b></li> <li>• <b>Movido</b></li> <li>• <b>Eliminado</b></li> </ul>
<b>Carpetas</b>	Especifica la carpeta a la que desea mover los correos electrónicos. Puede seleccionar la opción <b>Mover</b> para trasladar los correos electrónicos a la carpeta.

**\* Nota:**

Si selecciona la casilla **Buzón activo**, el sistema recibe y, a continuación, enruta los correos electrónicos al tema respectivo. Si no selecciona la casilla **Buzón activo**, el buzón IMAP4 recibe los correos electrónicos, pero no los recupera. El servidor de correo electrónico ascendente recibe los correos electrónicos de los clientes para la empresa.

---

## Configuración de temas de POP3

### Acerca de esta tarea

Cuando usa el protocolo POP3, el sistema recupera los mensajes de la carpeta **Bandeja de entrada** y, a continuación, elimina los mensajes.

### Antes de empezar

Configure el ajuste del correo electrónico.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Configuración > Temas > Crear**.
2. En el cuadro de diálogo **Tema-Crear**, haga lo siguiente:
  - a. En el campo **Nombre**, escriba un nombre.
  - b. Seleccione la casilla de verificación **Correo electrónico**.  
El sistema muestra la pestaña **Correo electrónico**.
3. Haga clic en la pestaña **Correo electrónico**.
4. En el campo **Buzón**, haga clic en **Detalles**.
5. En el cuadro de diálogo **Detalles de buzón**, introduzca los detalles requeridos.

#### **Nota:**

La dirección de correo electrónico del tema debe tener un nombre y un dominio.

6. En el campo **Protocolo**, haga clic en **POP3** y haga lo siguiente:
  - a. En el campo **Cifrado**, haga clic en **SSL/TLS**.
  - b. En el campo **Servidor de correo**, escriba el nombre del servidor de correo que desea utilizar.
  - c. En el campo **Puerto**, asegúrese de que el valor predeterminado sea 995.
  - d. En el campo **Usuario**, escriba la dirección del buzón que desea usar.
  - e. En el campo **Intervalo de sondeo**, ingrese el intervalo en el que desea que el sistema recupere todos los mensajes.
  - f. En el campo **Contraseña**, introduzca la contraseña.
  - g. En el campo **Confirmar contraseña**, vuelva a introducir la contraseña.
  - h. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra los detalles en la pestaña **Correo electrónico**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el tema en la lista de temas.

## Configuración de un tema de IMAP4

### Acerca de esta tarea

Esta función no se puede usar con la autenticación de la contraseña segura.

### Antes de empezar

Configure el ajuste del correo electrónico.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Configuración > Temas > Crear**.
2. En el cuadro de diálogo **Tema-Crear**, haga lo siguiente:
  - a. En el campo **Nombre**, escriba un nombre.
  - b. Seleccione la casilla de verificación **Correo electrónico**.  
El sistema muestra la pestaña **Correo electrónico**.
3. Haga clic en la pestaña **Correo electrónico**.
4. En el campo **Buzón**, haga clic en **Detalles**.
5. En el cuadro de diálogo **Detalles de buzón**, introduzca los detalles requeridos.

#### \* Nota:

La dirección de correo electrónico del tema debe tener un nombre y un dominio.

6. En el campo **Protocolo**, haga clic en **IMAP4** y haga lo siguiente:
  - a. En el campo **Cifrado**, haga clic en **StartTLS**.
  - b. En el campo **Servidor de correo**, introduzca el nombre del servidor de correo que desea utilizar.
  - c. En el campo **Puerto**, introduzca 143.
  - d. En el campo **Usuario**, introduzca la dirección del buzón que desea usar.
  - e. En el campo **Intervalo de sondeo**, ingrese el intervalo en el que desea que el sistema recupere todos los mensajes.
  - f. En el campo **Contraseña**, introduzca la contraseña.
  - g. En el campo **Confirmar contraseña**, vuelva a introducir la contraseña.
  - h. En el campo **Acción**, seleccione una de las siguientes opciones:
    - Marcado como leído
    - Movido
    - Leído
  - i. En el campo **Carpetas**, seleccione la carpeta a la que desea mover los mensajes recuperados y haga clic en **Movido**.

El sistema mueve los mensajes a la carpeta seleccionada.

- j. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra los detalles en la pestaña **Correo electrónico**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el tema en la lista de temas.

## Configuración de periodos bloqueados

Puede configurar los períodos bloqueados para un tema. El número **(x)** muestra la cantidad de períodos bloqueados que puede definir para un tema. Puede crear, cambiar o eliminar los períodos bloqueados. Puede evaluar los períodos bloqueados en el módulo de Editor de flujo de tareas. En Editor de flujo de tareas, debe usar una unidad lógica para tener en cuenta los períodos definidos con el término `q(?) blocked`. El signo de pregunta es un marcador de posición para el tema. Si el tiempo presente coincide con un período bloqueado para un tema, el sistema establece el término `q(?) blocked` en 1.

**\* Nota:**

Aparte de las vacaciones, los períodos bloqueados solo son válidos para el tema seleccionado.

## Descripciones de campo de períodos bloqueados

Nombre	Descripción
<b>Inicio</b>	<p>Muestra la fecha y hora de inicio para un período bloqueado.</p> <p>Puede establecer la fecha y hora de inicio para un período bloqueado.</p> <p>Si selecciona la opción <b>Diario</b>, puede establecer la hora solo para un período bloqueado. Si selecciona la opción <b>Semanal</b>, puede especificar un día.</p> <p><b>* Nota:</b></p> <p>Puede introducir la fecha y hora para un período bloqueado al usar los respectivos controles de entrada.</p>
<b>Fin</b>	<p>Muestra la fecha y hora de fin para un período bloqueado.</p> <p>Puede establecer la fecha y hora de fin para un período bloqueado.</p> <p>Si selecciona la opción <b>Diario</b>, puede establecer la hora solo para un período bloqueado. Si selecciona la opción <b>Semanal</b>, puede especificar un día.</p> <p>La fecha y hora de fin de un período bloqueado debe ser superior a la fecha y hora de inicio.</p>
<b>Repetición</b>	<p>Especifica la repetición de períodos bloqueados. Puede seleccionar una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ninguna (una sola vez)</b></li> <li>• <b>Diario:</b> por ejemplo, descansos regulares como descansos para almorzar de 12:00 p.m. a 12:30 p.m.</li> <li>• <b>Semanal</b></li> </ul>

*La tabla continúa...*



Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anualmente:</b> por ejemplo, feriados nacionales.</li> </ul>

## Configuración de códigos de trabajo

Puede usar un código de trabajo al seleccionar la opción **Usar código de trabajo**. El sistema muestra los códigos de trabajo predefinidos con el código y el nombre. Puede insertar, cambiar o eliminar códigos de trabajo. El sistema usa los códigos de trabajo para las evaluaciones de informes o para asignar llamadas a determinados procesos y actividades.

Para un tema, puede determinar si un código de trabajo es obligatorio. Si un código de trabajo es obligatorio, el sistema no asigna otra llamada al agente hasta que el agente seleccione o introduzca un código de trabajo.

## Descripciones de campo de códigos de trabajo

Puede configurar un código de trabajo fijo con una descripción.

Campo	Descripción
<b>En este tema</b>	<p>Especifica si el tema requiere un código de trabajo.</p> <p>Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No usar códigos de trabajo:</b> especifica que el tema no requiere un código de trabajo.</li> <li>• <b>Usar códigos de trabajo:</b> especifica que el tema usa códigos de trabajo.</li> <li>• <b>Forzar código de trabajo:</b> especifica que el tema debe usar códigos de trabajo.</li> </ul>
<b>Longitud del código de trabajo</b>	Especifica que la longitud del código de trabajo debe ser de 1 a 20 dígitos.
<b>Códigos predefinidos</b>	<p>Muestra los códigos de trabajo predefinidos.</p> <p>Puede insertar, cambiar y eliminar los códigos de trabajo predefinidos.</p>
<b>Código</b>	<p>Muestra el código para el código de trabajo.</p> <p>Solo puede usar dígitos para el código. El número de dígitos que use para un código no debe superar la longitud del código de trabajo.</p>
<b>Nombre</b>	<p>Muestra el nombre del código.</p> <p>Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo para describir un código.</p>

## Configuración de enrutamiento

Puede establecer el tiempo de llamada en espera y el tiempo de contacto mínimo para la función del último agente. También puede configurar cómo el enrutamiento del sistema de IP Office Contact Center maneja los objetos del Último agente, Agente actual y Contacto personal.

### Opciones para el enrutamiento de llamadas y correos electrónicos

Si usa el proceso de kernel:

- El proceso de kernel enruta las llamadas y los correos electrónicos para los objetos asignados.
- La secuencia de objetos determina la prioridad. Por ejemplo, el objeto principal tiene la máxima prioridad y el siguiente objeto tiene la segunda prioridad.

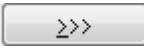
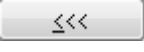
Si usa el proceso de vectores, este enruta las llamadas y los correos electrónicos para los objetos asignados. Debe definir cómo el sistema enruta las llamadas y los correos electrónicos según el Último agente, el Agente actual y el Contacto personal en el flujo de tareas.

### Recomendación para los sistemas de carga alta

Debe usar las reglas definidas para los objetos del Último agente, el Agente actual y el Contacto personal en el proceso de kernel para reducir la carga en los sistemas de carga alta. También puede usar estas reglas para reducir la cantidad de llamadas y correos electrónicos que enruta el proceso de vectores.

## Descripciones de campo de funciones de enrutamiento

Nombre	Descripción
<b>Duración de retención</b>	Muestra la duración del tiempo de retención para los correos electrónico en horas y minutos.  Debe usar el formato horas: minutos. La duración de retención especifica por cuánto tiempo se guarda la asignación entre el llamador o remitente y el agente. Para las llamadas, la duración comienza después de finalizar una conversación. Para los correos electrónicos, la duración comienza después de que un agente envía el correo electrónico.
<b>Tiempo mínimo de contacto</b>	Muestra el tiempo mínimo de contacto para los correos electrónicos en horas y minutos.  Este tiempo especifica el tiempo mínimo para el contacto entre el llamador y el agente o el tiempo que debe dedicar el agente para procesar un correo electrónico. Si un agente no cumple con el tiempo mínimo de contacto, el sistema no incluye la llamada o el correo electrónico en la función del último agente.
<b>Flujo de tareas (vectores)</b>	Muestra los objetos en la lista <b>Flujo de tareas</b> .
<b>Automático (kernel)</b>	Muestra los objetos en la lista <b>Automático</b> .

Icono	Nombre	Descripción
	<b>Mover a la derecha</b>	Inserta el objeto seleccionado en la lista Automático, que es el kernel.
	<b>Mover a la izquierda</b>	Inserta el objeto seleccionado en la lista del flujo de tareas, que es el vector.

# Capítulo 5: Configuración de habilidades


Puede insertar habilidades para cada tipo de tarea de un tema o un agente y definir los niveles de habilidades. Puede usar la pestaña **Habilidad** del cuadro de diálogo **Habilidades del tema** o **Habilidades del agente** para insertar, modificar y eliminar una habilidad. Puede modificar una habilidad al editar el nombre y el nivel de la habilidad directamente en la lista.

El nivel de la habilidad muestra la cantidad de habilidades y conocimientos que debe tener un agente en un área determinada, de manera tal que el sistema pueda asignar la respectiva llamada o el correo electrónico al agente. Debe especificar el nivel de habilidad en un porcentaje que vaya de 0, como mínimo, a 100, como máximo. Puede insertar una habilidad a la lista de habilidades. Puede configurar las habilidades en el menú Sistema de la lista Etiqueta.

---

## Descripciones de campo de la pestaña Habilidad

La pestaña **Habilidad** muestra las habilidades definidas con los detalles, como el nombre y el nivel de la habilidad. Puede usar la pestaña **Habilidad** para configurar las habilidades y los niveles válidos para el respectivo tema o agente.

Nombre	Descripción
<b>Habilidad</b>	Muestra las habilidades configuradas para el tema. Para un tema, puede configurar las tareas de telefonía y las habilidades para las tareas de correo electrónico por separado.
<b>Nivel</b>	Muestra el nivel de la habilidad.
<b>Desbordamiento de tema</b>	Muestra la opción de desbordamiento del tema seleccionado. Puede usar las habilidades configuradas o ajustar sus propias habilidades. También puede seleccionar una o ambas de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mantener las habilidades originales:</b> el sistema elimina o conserva las habilidades o los temas de marcación entrante.</li><li>• <b>Establecer las habilidades propias:</b> el sistema agrega las habilidades del desbordamiento.</li></ul> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Para un tema de marcación entrante, todas las habilidades se agregan de manera independiente a la configuración de los parámetros de <b>Obtener las habilidades originales</b> y <b>Establecer las habilidades propias</b>. Para eliminar las habilidades específicamente para una llamada o un correo electrónico, debe usar una operación de etiquetado a fin de establecer la habilidad en cero en el Conjunto de flujos de tareas.</p>

## Configuración de enrutamiento basado en habilidades

Puede usar un enrutamiento basado en habilidades para conectar a los clientes del centro de llamadas con los agentes que están exclusivamente calificados para atender los problemas, las preguntas y las solicitudes de los clientes. Debe configurar las habilidades, los niveles de las habilidades y los flujos de tareas de los agentes para distribuir los contactos a los agentes más capacitados. Debe establecer los nombres de las etiquetas de habilidades, los niveles de habilidades de los temas y los niveles de habilidades de los agentes para configurar el enrutamiento basado en habilidades.

### Habilidades y niveles de habilidades

Cada agente del centro de llamadas cuenta con determinadas habilidades que especifican el conocimiento y la capacidad del agente. Los niveles de la habilidad cuantifican el conocimiento y la capacidad de un agente, e indican la calidad de las habilidades de un agente en un área determinada.

Puede crear temas de habilidades que equivalgan a áreas de conocimiento y capacidad, y establecer niveles de habilidades para cada habilidad usando porcentajes para configurar el enrutamiento basado en habilidades. Debe identificar los niveles de habilidades requeridos para administrar las llamadas y los correos electrónicos de los clientes con respecto a temas específicos, y enrutar los contactos a los agentes adecuados. Puede asignar más de una habilidad para un agente y un tema. El sistema debe cumplir con todos los criterios para enrutar un contacto.

Por ejemplo, la siguiente lista muestra las habilidades y los niveles de habilidades para los agentes que hablan inglés de manera fluida, hablan alemán de manera un poco fluida y no hablan francés.

Habilidad	Nivel de habilidad
Agente que habla inglés de manera fluida.	100
Agente que habla alemán de manera fluida.	80
Agente que habla francés de manera fluida.	0

Cuando un cliente llama y solicita un agente que hable francés, el sistema no enruta la llamada a un agente que no habla francés.

### Configuración de los nombres de las etiquetas de habilidades

#### Acerca de esta tarea

Debe configurar las habilidades al agregar los nombres de las etiquetas descriptivas de las habilidades para usar el enrutamiento dinámico basado en habilidades.

## Procedimiento

1. Haga clic en **Sistema > Lista de etiquetas > Agregar**.
2. En el cuadro de diálogo **Etiqueta - Crear**, introduzca los siguientes detalles:
  - a. En el campo **Nombre**, introduzca el nombre de la etiqueta.
  - b. En el campo **Tipo**, seleccione **Habilidad**.
  - c. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra la nueva etiqueta en la lista **Etiquetas definidas**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema guarda la etiqueta nueva.

**\* Nota:**

Puede agregar más etiquetas a la lista si es necesario.

---

## Configuración de las habilidades de tema y los niveles de habilidades

### Antes de empezar

Configuración de los nombres de etiquetas de habilidades.

### Procedimiento

1. En el menú **Configuración**, haga clic en la pestaña **Temas**.
2. Para editar las propiedades de un tema, haga doble clic en el tema.
3. En el campo **Tipo de tarea**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Telefonía**
  - **Correo electrónico**
  - **Chat**

El sistema muestra una pestaña para el tipo de tarea seleccionada. Por ejemplo, si selecciona **Correo electrónico**, el sistema muestra la pestaña **Correo electrónico**.
4. En la pestaña Tipo de tarea, haga clic en **Habilidades**.
5. En el cuadro de diálogo **Habilidades de tema**, haga lo siguiente:
  - a. Haga clic en **Agregar**.
  - b. En el cuadro de diálogo **Seleccionar habilidad**, seleccione una etiqueta y haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra la etiqueta seleccionada en la lista **Habilidad**.
6. En el campo **Nivel**, introduzca el nivel de una habilidad.

**\* Nota:**

Este valor determina el nivel de habilidad como un porcentaje y el nivel máximo es 100. Puede usar esta configuración para especificar el requisito mínimo de nivel de

habilidad para que un agente atienda a un contacto etiquetado con la etiqueta seleccionada.

- Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra las etiquetas y los niveles de habilidades en la lista.

**\* Nota:**

Puede agregar más etiquetas si lo necesita.

- Haga clic en **Aceptar**.

El sistema guarda la configuración de la habilidad.

---

## Configuración de las habilidades de agentes y los niveles de habilidades

### Antes de empezar

- Configuración de los nombres de etiquetas de habilidades.
- Debe configurar las habilidades de tema y los niveles de habilidades para todas las habilidades de cada agente.

### Procedimiento

- En el menú **Configuración**, haga clic en **Agente**.

El sistema muestra la pestaña **Agente**.

- Para editar las propiedades de un agente, haga doble clic en el nombre del agente.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Editar [agente]**.

- Haga clic en **Habilidades > Agregar**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Seleccionar habilidad**.

- Seleccione una etiqueta y haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra la etiqueta seleccionada en la lista Habilidad.

- En el campo **Nivel**, introduzca el nivel de una habilidad.

**\* Nota:**

Este valor determina el nivel de habilidad como un porcentaje donde el nivel máximo es 100. Puede usar esta configuración para especificar el requisito mínimo de nivel de habilidad para que un agente atienda a un contacto etiquetado con la etiqueta seleccionada.

- Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra las etiquetas y los niveles de habilidades en la lista.

**\* Nota:**

Puede agregar más etiquetas si lo necesita.

- Haga clic en **Aceptar**.

El sistema guarda la configuración de la habilidad.

---

## Valores estadísticos en el flujo de tareas

Puede usar los valores estadísticos en los flujos de tareas para controlar la distribución de llamadas. También puede ajustar la distribución de llamadas al establecer los umbrales del nivel de servicio en el flujo de tareas y puede usar **FST** o **Aceptar la configuración de nivel** para ajustar los umbrales. Debe usar **Aceptar la configuración de nivel** en los centros de contactos donde solo debe garantizar el índice de aceptación.

Debe configurar un valor estadístico que consista en **FST**, accesibilidad y tiempo de espera promedio como una variable en el proceso de Monitor\_srv y almacenarlo en la base de datos. Después de reiniciar el sistema, este usa la última variable almacenada. La primera actualización ocurre después de 15 minutos, de manera que se puedan recopilar los valores estadísticos suficientes para obtener un cálculo confiable.

Debe configurar los siguientes parámetros en un tema:

- El parámetro de FST **Mon\_TSF** con un valor inicial de 100.
- El parámetro de Aceptar nivel **Mon\_AcceptLevel** con un valor inicial de 0.
- El parámetro de Tiempo de espera promedio **Mon\_AvgTConvWait** con un valor inicial de 0.

---

## Enrutamiento de llamadas basado en el conocimiento del producto por parte de los agentes

El sistema usa el enrutamiento basado en las habilidades para distribuir los contactos a los agentes según un nivel específico de conocimiento del producto.

En este ejemplo, el sistema utiliza los nombres de las etiquetas de habilidades configurados por medio del tipo de tarea Telefonía. Hay tres agentes conectados y disponibles. Sin la clasificación según la habilidad, el sistema determina al agente más calificado usando la siguiente fórmula:

`knows product A + knows product B.`

En este ejemplo, el sistema configura las siguientes habilidades para un tema llamado 4711:

- Conoce el producto A
- Conoce el producto B.

Para que un contacto entrante etiquetado con el tema 4711 se conecte con un agente, este debe tener un nivel de habilidad del 50 % para el producto A y un nivel de habilidad del 70 % para el producto B.

	Habilidad: conoce el producto A	Habilidad: conoce el producto B
Habilidades de tema y niveles de habilidades		

*La tabla continúa...*



	Habilidad: conoce el producto A	Habilidad: conoce el producto B
4711	50	70
Habilidades de agente y niveles de habilidades		
Agente 1	90	70
Agente 2	70	80
Agente 3	40	100

### Enrutamiento de llamadas sin clasificación según una habilidad:

Sin una configuración de flujo de tareas y en función de los ajustes previos, el sistema maneja los contactos según las siguientes condiciones:

- El agente 1 y el agente 2 reciben las llamadas relacionadas con el tema 4711.
- El agente que estuvo disponible por más tiempo recibe la llamada en primer lugar.
- El agente 3 no recibe ninguna llamada para el tema 4711.

### Enrutamiento de llamadas con clasificación descendente según una habilidad:

Con un flujo de tareas configurado con una clasificación descendente, el sistema maneja los contactos según las siguientes condiciones:

- El agente 1 recibe llamadas para el tema 4711 si el agente está disponible.
- El agente 2 recibe una llamada para el tema 4711 solo si el agente 1 no está disponible.
- El agente 3 no recibe ninguna llamada para el tema 4711.

# Capítulo 6: Configuración de grupos de agentes

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Un grupo de agentes consiste de varios agentes que procesan tareas para un tema o varios. Las llamadas se distribuyen al siguiente agente disponible del grupo.

**\* Nota:**

Algunos ajustes son válidos solo para la distribución de llamadas internas.

Puede configurar un máximo de 250 grupos de agentes para un PBX.

También puede cambiar el nombre de un grupo de agentes existente con los privilegios especiales correspondientes.

---

## Descripciones de campo del grupo de agentes

Nombre	Descripción
Nombre	Muestra el nombre del agente.
GA virtual	Especifica si el grupo de agentes es un grupo de agentes virtuales.
Tel	Muestra si un agente está configurado para el tipo de tarea Telefonía.
Correo electrónico	Muestra si un agente está configurado para el tipo de tarea Correo electrónico.
Chat	Muestra si un agente está configurado para el tipo de tarea Chat.
PBX	Muestra el servidor PBX del agente.

Botón	Descripción
Editar	Abre al agente seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Crea un nuevo agente.
Crear un GA virtual	Crea un grupo de agentes virtuales.
Copiar	Copia al agente seleccionado.
Borrar	Borra al agente seleccionado.

---

## Grupos de agentes virtuales

Puede combinar grupos de agentes físicos para formar un grupo de agentes virtuales. En un grupo de agentes virtuales, los agentes se asignan de forma indirecta.

Si un agente inicia o cierra sesión en un grupo de agentes físicos, el agente también inicia o cierra sesión en los grupos de agentes virtuales asignados. Si usted configura más de un grupo de agentes físicos con el mismo grupo de agentes virtuales, el agente inicia sesión en el grupo de agentes virtuales y en el primer grupo de agentes físicos al mismo tiempo. El agente también cierra sesión en los dos grupos de agentes al mismo tiempo.

---

## Creación de grupos de agentes virtuales

### Acerca de esta tarea

Puede crear grupos de agentes virtuales en el módulo Configuración. Además, se puede asignar un grupo de agentes a un grupo de agentes virtuales.

### Procedimiento

1. En la pestaña **Grupo de agentes**, haga clic en **Crear GA virtuales**.  
Se muestra el cuadro de diálogo **Grupo de agentes virtuales - Crear**.
2. Escriba un nombre.  
Por ejemplo, `ChromeAppAG`.
3. Haga clic en **Aceptar**.  
El grupo de agentes virtuales se agrega a la lista de grupos de agentes.

### Pasos siguientes

Realice un mapa de grupos de agentes en el grupo de agentes virtuales.

## Asignación de grupos de agentes a un grupo virtual


### Acerca de esta tarea

Puede asignar más de un grupo de agentes a un grupo de agentes virtuales.

### Antes de empezar

Cree al menos un grupo de agentes virtuales.

### Procedimiento

1. En la pestaña **Grupo de agentes**, haga clic en un grupo de agentes.
2. Haga clic en **Editar**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Grupo de agentes - Editar**.
3. En **GA virtuales**, haga clic en  y haga lo siguiente:
  - a. Seleccione un grupo de agentes virtuales.
  - b. Haga clic en **Aceptar**.  
El grupo de agentes virtuales seleccionado se muestra en **GA virtuales**.

4. Haga clic en **Aceptar**.

El grupo de agentes modificado se asigna al grupo de agentes virtuales seleccionado.

---

## Asignación de grupos de agentes

Se aplican las siguientes reglas:

- Puede asignar un agente a un solo grupo de agentes virtuales.
- Un grupo de agentes virtuales puede trabajar para varios grupos de agentes físicos.
- Los grupos de agentes físicos de un grupo de agentes virtuales pueden ser de uno o más PBX.
- Puede asignar los grupos de agentes físicos a un agente.

---

## Prioridad

La prioridad de un grupo de agentes virtuales para un agente coincide con la prioridad más importante del grupo de agentes físicos que inició sesión asignado. Con las siguientes acciones, se puede cambiar la prioridad de un grupo de agentes virtuales:

- Cómo cambiar la prioridad de un grupo de agentes físicos.
- Iniciar o cerrar sesión en un grupo de agentes físicos.
- Cómo agregar o quitar un grupo de agentes físicos para un agente.
- Configurar o borrar la asignación de un grupo de agentes físicos con un grupo de agentes virtuales.

---

## Conjunto de flujos de tareas

El enrutamiento en un conjunto de flujos de tareas mediante un grupo de agentes virtuales funciona igual que el enrutamiento mediante un grupo de agentes físicos. Para la asignación a un agente, solo uno de los grupos de agentes físicos asignados y que ha iniciado sesión se indica al PBX. El PBX funciona con los grupos de agentes físicos únicamente.

---

## Monitoreo de datos


El área de **Monitoreo de datos** de la interfaz de usuario muestra el monitoreo de datos según el grupo del agente. Por ejemplo, la información de estado del agente de monitoreo de datos para los grupos de agentes virtuales y los grupos de agentes físicos.

## Campos de Grupo de agentes

En las secciones que siguen, se describen los campos de Grupo de agentes que puede configurar.

### Descripciones de campo de la ficha General

Los ajustes generales son válidos para todos los tipos de tareas.

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	<p>Muestra el nombre completo del grupo de agentes seleccionado. El nombre debe ser único. Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo.</p> <p>Cuando cambia el nombre de un tema, no debe usar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje (%)</li> <li>• Arroba (@)</li> <li>• Comillas (" ")</li> <li>• Símbolo de pulgadas (")</li> <li>• Signo de exclamación (!)</li> <li>• Barra invertida (\)</li> <li>• Paréntesis angulares (&lt;&gt;)</li> <li>• Barra vertical ( )</li> <li>• Barra (/)</li> <li>• Signo de interrogación (?)</li> <li>• Signo igual (=)</li> <li>• Corchetes ([ ])</li> <li>• Paréntesis ( )</li> <li>• Llaves ({} )</li> </ul>
<b>Tipo de tarea</b>	<p>Muestra los tipos de tareas para el grupo de agentes. Puede configurar un grupo de agentes para los siguientes tipos de tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Chat</li> </ul> <p> <b>Nota:</b></p> <p>El sistema muestra una nueva ficha para cada tipo de tarea.</p>

*La tabla continúa...*


Nombre	Descripción
<b>Variabes</b>	Muestra las variables para el grupo de agentes virtuales.  Puede agregar, modificar o borrar las variables para un grupo de agentes.
<b>GA virtual</b>	Muestra el grupo virtual seleccionado para el grupo de agentes.

## Descripciones de campo de la ficha Telefonía

Puede configurar las respectivas propiedades si activa un grupo de agentes para el tipo de tarea Telefonía.

Nombre	Descripción
<b>Factor de cola</b>	<p>Especifica el factor de cola.</p> <p>El factor de cola y la cantidad de agentes que inician sesión en el grupo determinan el tamaño de la cola del grupo de agentes. Las llamadas que el sistema no puede colocar en una cola reciben el tono de ocupado. Debe introducir el factor de cola en el campo <b>Factor de cola</b>.</p> <p>El valor máximo para el <b>Factor de cola</b> es 50.</p> <p><b>* Nota:</b></p> <p>El factor de cola solo se evalúa para el enrutamiento mediante el sistema de IP Office Contact Center.</p>
<b>Tiempo de espera de señal de llamada</b>	<p>Especifica el tiempo de espera de la señal de llamada en segundos.</p> <p>Si un agente no responde una llamada del tema dentro del tiempo de espera de señal especificado, la llamada se traslada nuevamente a la cola del tema y se vuelve a enrutar según las reglas del flujo de tareas activo. Si bien se cierra la sesión del agente en todos los grupos de agentes, la prevención de desconexión se establece para un grupo de agentes asignado. Se utiliza <b>Tiempo de espera de señal de llamada</b> de ese grupo de agentes al que se le asignó el tema en el flujo de tareas activo.</p> <p><b>* Nota:</b></p> <p>El valor de <b>Tiempo de espera de señal de llamada</b> en IP Office Contact Center debe ser menor que el valor de <b>Tiempo sin respuesta</b> en IP Office. Esto indica que la llamada siempre está bajo control del proceso de enrutamiento de IP Office Contact Center.</p> <p>Si el valor de <b>Tiempo de espera de señal de llamada</b> en IP Office Contact Center es mayor que el de <b>Tiempo sin respuesta</b> en IP Office, se omitirá el valor de <b>Tiempo de espera de señal de llamada</b> en IP Office Contact Center y se usará el valor de <b>Tiempo sin respuesta</b> en IP Office, menos un segun-</p>

*La tabla continúa...*


Nombre	Descripción
	<p>do, como tiempo de espera de señal de llamada. Por ejemplo, si configura el <b>Tiempo de espera de señal de llamada</b> en 30 segundos, y el de <b>Tiempo sin respuesta</b> en IP Office en 15 segundos, la llamada de tema que está timbrando se desplazará a la cola del tema y se desconectará al agente después de 14 segundos.</p> <p>El valor máximo para el <b>Tiempo de espera de señal de llamada</b> es de 120 segundos.</p>
<b>Prevención de desconexión</b>	<p>Muestra cuántos agentes deben permanecer con el inicio de sesión activado en el grupo de agentes.</p> <p>Solo puede cerrar sesión la cantidad de agentes especificada, ningún otro agente de este grupo de agentes tiene permiso para cerrar sesión una vez alcanzado el límite. El sistema evita la <b>Prevención de desconexión</b> si se supera el tiempo de espera de señal de llamada.</p> <p>El valor máximo para la <b>Prevención de desconexión</b> es 255.</p>
<b>Agentes</b>	Muestra los agentes asignados a un grupo de agentes con prioridad, nombre y número.
<b>Informes/Monitoreo de datos</b>	<p>Muestra la información de informes y de monitoreo de datos para el grupo de agentes.</p> <p>Para <b>Informes/Monitoreo de datos</b>, puede usar los valores predeterminados o configurar valores nuevos.</p> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Puede especificar los valores predeterminados usando los ajustes del sistema.</p>
Casilla de verificación <b>Descanso permitido.</b>	Le permite a los agentes tomarse descansos durante la prevención de desconexión. De manera predeterminada, esta casilla de verificación no está seleccionada. Seleccione <b>Descanso permitido</b> si desea permitir que los agentes se tomen descansos durante la prevención de desconexión.

## Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico


Debe configurar las siguientes propiedades si activa un grupo de agentes para el tipo de tarea correo electrónico.

Nombre	Descripción
<b>Agentes</b>	Muestra los agentes asignados al grupo de agentes actual con prioridad, nombre y número.
<b>Monitoreo de datos/Informes</b>	<p>Muestra la información de informes y de monitoreo de datos para el grupo de agentes.</p> <p>Para <b>Monitoreo de datos/Informes</b>, puede usar los valores predeterminados o configurar valores nuevos.</p>

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p> <b>Nota:</b></p> <p>Puede especificar los valores predeterminados usando los ajustes del sistema.</p>

## Descripciones de campo de la ficha Chat

Nombre	Descripción
<b>Agentes</b>	Muestra los agentes asignados al grupo de agentes actual con prioridad, nombre y número.
<b>Monitoreo de datos/Informes</b>	<p>Muestra los informes y el monitoreo de datos.</p> <p>Para <b>Monitoreo de datos/Informes</b>, puede usar los valores predeterminados o configurar valores nuevos.</p> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Puede usar los ajustes del sistema para definir los valores predeterminados.</p>



# Capítulo 7: Configuración de agentes

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Un agente puede iniciar sesión en más de un canal y recibir tareas del enrutamiento del centro de llamadas.

---


## Cómo agregar agentes

### Procedimiento


1. En la pestaña **Agente**, haga clic en **Crear**.  
Se muestra el cuadro de diálogo **[Agente] – Crear**.
2. Introduzca la configuración requerida en cada pestaña.
3. Haga clic en **Aceptar**.

---


## Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
<b>Nombre del sistema</b>	Muestra el nombre del agente. Puede asignar un nombre con 29 caracteres alfanuméricos como máximo. El nombre debe ser único. No use corchetes ni caracteres especiales.   <b>Nota:</b> Los nombres de usuario asociados con una cuenta no pueden incluir espacios.
<b>Nombre para iniciar sesión</b>	Muestra el nombre para iniciar sesión. El sistema usa el nombre y la contraseña para identificar un agente en el inicio de sesión. Puede asignar un nombre de inicio de sesión con 29 caracteres alfanuméricos como máximo. No use corchetes ni caracteres especiales.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p> <b>Nota:</b></p> <p>Los nombres de usuario asociados con una cuenta no pueden incluir espacios.</p>
<b>Alias</b>	Muestra el alias del agente. Puede usar este alias con el módulo Informes para crear un informe anónimo. El alias puede contener un máximo de 29 caracteres alfanuméricos.
<b>Idioma</b>	Especifica el idioma para que los menús, comandos y cuadros de diálogo se abran en el idioma seleccionado.
<b>Tipo de tarea</b>	<p>Muestra los tipos de tareas para los cuales se configura el agente. Puede configurar un agente para los siguientes tipos de tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonía</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Chat</li> </ul> <p>Debe introducir el respectivo ajuste para cada tipo de tarea.</p>
<b>Apellido</b>	Ingrese el apellido del agente. Puede introducir un nombre con 29 caracteres alfanuméricos como máximo.
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del agente. Puede introducir un nombre con 29 caracteres alfanuméricos como máximo.
<b>ID de empleado</b>	<p>Especifica la ID de empleado de un agente. Puede introducir el código interno de la empresa del usuario. Esta entrada es opcional.</p> <p>Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo.</p>
<b>Centro de costo</b>	<p>Especifica el centro de costo del agente. Puede introducir el centro de costo interno de la empresa del usuario. Esta entrada es opcional.</p> <p>Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo.</p>
<b>Imagen</b>	<p>Muestra una imagen para el agente.</p> <p>IP Office Contact Center admite imágenes en formato .jpg o .png con un tamaño máximo de 50 KB por archivo. La resolución recomendada es de 120 x 120 píxeles. Las imágenes más grandes pueden demorar en mostrarse. La imagen que seleccione también puede mostrarse en IP Office Contact Center Interfaz de usuario web.</p>
<b>Título</b>	Especifica el título del agente. Puede seleccionar Sr. o Sra./Srta. El título seleccionado se transmite al módulo.
<b>Perfil definido previamente</b>	<p>Especifica un perfil definido previamente o &lt;Ninguno&gt; para el agente.</p> <p>No puede cambiar la asignación del grupo ni la autorización de un perfil predefinido desde este menú. Debe cambiar los ajustes con la configuración del perfil del agente.</p>
<b>Perfil de la libreta de direcciones</b>	<p>Especifica cuáles son los agentes que pueden leer determinadas libretas de direcciones y cuáles pueden importar.</p> <p>También puede usar el perfil de la libreta de direcciones para directorios telefónicos.</p>
<b>Contraseña</b>	Especifica la contraseña del agente. Los agentes pueden cambiar la contraseña en cualquier momento.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p>La contraseña debe contener, al menos, ocho caracteres.</p> <p>Debe escribir una contraseña.</p> <p>Por motivos de seguridad, no se establece una contraseña predeterminada.</p> <p>Puede usar dos o más de los siguientes tipos de caracteres en la contraseña:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• letras minúsculas;</li> <li>• letras mayúsculas;</li> <li>• dígitos;</li> <li>• caracteres especiales</li> </ul>
2. Contraseña	<p>Permite configurar una contraseña para otro usuario si tiene el privilegio con el principio de supervisión.</p> <p> <b>Nota:</b></p> <p>La segunda persona no puede cambiar esta contraseña.</p>
Variables	<p>Muestra las variables para el agente. Puede agregar, cambiar o eliminar variables.</p>
Habilidades	<p>Muestra las habilidades y los niveles de las habilidades definidos para el agente. Las habilidades de un agente son válidas para todos los tipos de tareas.</p> <p>Puede insertar, cambiar y borrar las habilidades.</p> <p>Puede cambiar una habilidad directamente en la lista al modificar el nombre y el nivel de la habilidad.</p> <p>El nivel de la habilidad muestra el grado de habilidad y conocimiento de un agente sobre una determinada área. Puede establecer un mínimo de 0 % y un máximo de 100 % para el nivel de una habilidad.</p>
Disponibilidad	<p>Muestra qué condiciones deben cumplirse para cada tipo de tarea de manera que no se asignen más tareas al agente.</p> <p>Puede personalizar los ajustes para un agente o usar los ajustes predeterminados. Puede determinar los ajustes predeterminados de <b>Disponibilidad para tareas</b> con el menú <b>Sistema</b>.</p>
Privilegios	<p>Permite actualizar los privilegios de un agente seleccionando funciones y definiendo usuarios.</p>
Autorización	<p>Muestra las autorizaciones de un agente. Puede determinar qué temas, grupos de agentes, agentes, equipos y lugares de trabajo pueden trabajar con determinado agente. Puede configurar las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tema:</b> puede establecer los temas que puede usar el agente.</li> <li>• <b>Grupos de agentes:</b> puede determinar los grupos de agentes que puede usar el agente. Con la autorización del grupo de agentes (GA), el sistema determina para qué grupos de agentes un agente puede procesar tareas si el agente tiene el privilegio <b>Seleccionar GA</b>.</li> </ul>

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p>Para los agentes con privilegios, como Monitoreo de datos, Informes o Configuración de grupo de agentes, la autorización de GA determina para qué grupos de agentes el agente puede ejecutar estas funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agente:</b> puede establecer los agentes que el agente puede configurar. El agente debe tener el privilegio de Configuración de agente.</li> <li>• <b>Equipo:</b> puede establecer los equipos que el agente puede configurar.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> puede establecer los lugares de trabajo que puede usar el agente.</li> <li>• <b>Grupo de teléfono:</b> puede establecer el grupo de teléfono que puede usar el agente.</li> <li>• <b>Campaña:</b> puede establecer la campaña que puede editar y ver el agente en el módulo Marcador.</li> </ul>

## Descripciones de campo de la ficha Telefonía

Un teléfono es un usuario de IP Office. Un agente con el tipo de tema de tarea Telefonía puede iniciar sesión. Un agente puede trabajar con un teléfono físico o con un equipo.

Puede configurar las respectivas propiedades si activa un agente para el tipo de tarea Telefonía.

Nombre	Descripción
<b>Nombre de telefonía</b>	Muestra el nombre del usuario de IP Office. Puede usar 18 caracteres alfanuméricos.
<b>Número</b>	Muestra el número de llamada del usuario de IP Office.
<b>Trabajo de finalización</b>	Muestra el tiempo del trabajo de finalización, en porcentaje, para un tema configurado.
<b>Asignación de grupo</b>	<p>Muestra los grupos de agentes a los que el sistema asigna el agente o el perfil del agente para los tipos de tarea de Telefonía o Correo electrónico. Puede usar una prioridad entre 1 y 5 para cada grupo de agentes. Puede seleccionar la prioridad directamente de la lista.</p> <p>Puede agregar o eliminar los grupos de agentes. Puede agregar hasta un máximo de 120 grupos. También puede cambiar el orden de los grupos con los botones <b>Arriba</b> y <b>Abajo</b>.</p>
<b>Contraseña</b>	<p>Especifica la contraseña del agente para la telefonía.</p> <p>La contraseña puede consistir de nueve números como máximo.</p>
<b>Configuración</b>	Le permite modificar la configuración del teléfono.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	Puede modificar la configuración de forma manual o utilizar la configuración predeterminada mediante la selección de la casilla de verificación <b>Utilizar la configuración predeterminada</b> .

## Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico

Nombre	Descripción
<b>Buzón</b>	<p>Muestra el nombre del buzón del agente.</p> <p>Puede cambiar las siguientes propiedades para el buzón:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Correo electrónico:</b> muestra la dirección de correo electrónico del agente.</li> <li>• <b>Responder a:</b> especifica la dirección de respuesta para un correo electrónico recibido. Si un agente usa la función <b>Responder</b> para responder a un correo electrónico, el sistema usa la dirección de <b>Responder a</b>. No es necesario que la dirección de <b>Responder a</b> sea la dirección del remitente. Esta opción se usa principalmente para controlar las respuestas a los correos electrónicos que envía el agente.</li> <li>• <b>De</b> muestra la dirección del remitente del agente.</li> </ul>
<b>Asignación de grupo</b>	<p>Muestra los grupos de agentes a los que el agente está asignado para el tipo de tarea Correo electrónico.</p> <p>Puede definir una prioridad entre 1 y 5 para cada grupo de agentes. Puede insertar o borrar los grupos de agentes. Puede agregar hasta un máximo de 120 grupos. También puede cambiar el orden de los grupos de agentes con los botones <b>Arriba</b> y <b>Abajo</b>.</p>

## Descripciones de campo de la ficha Chat


Nombre	Descripción
<b>Ajustes</b>	<p>Muestra la configuración para el tipo de tarea Chat.</p> <p>Puede configurar los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servidor de tareas:</b> muestra el servidor de tareas configurado. Puede seleccionar un servidor de tareas de chat. Si se configura un servidor de tareas de chat, el sistema usa automáticamente el servidor de tareas. Un servidor de tareas de chat solo puede administrar un servidor de chat.</li> </ul> <p>Solo un administrador puede configurar un servidor de tarea de chat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Texto de bienvenida:</b> puede seleccionar un texto de bienvenida.</li> </ul>
<b>Asignación de grupo</b>	<p>Muestra los grupos de agentes a los que el agente está asignado para el tipo de tarea Chat.</p> <p>Puede definir una prioridad entre 1 y 5 para cada grupo de agentes. Puede insertar o borrar los grupos de agentes. Puede agregar hasta un máximo de 120 grupos. También puede cambiar el orden de los grupos de agentes con los botones <b>Arriba</b> y <b>Abajo</b>.</p>

## Configuración de privilegios para un agente

### Acerca de esta tarea

Puede usar los privilegios para controlar las opciones a las que tiene acceso un agente.

### Procedimiento

1. En la ficha **Agente**, haga doble clic en un agente.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **[agente] - Editar**.
2. Seleccione una opción en el menú desplegable **Privilegios** o haga clic en  para actualizar la configuración de privilegios del agente.  
Use el cuadro de diálogo **Privilegios del agente** para asignarle privilegios a un agente. El agente solo puede pasar los privilegios a otros agentes si se selecciona la casilla **P**.  
Las tablas de las siguientes secciones muestran los privilegios que se pueden configurar en cada ficha del cuadro de diálogo **Privilegios del agente**.
3. Al terminar de actualizar la configuración de privilegios en el cuadro de diálogo **Privilegios del agente**, haga clic en **Cerrar**.
4. Para activar los privilegios, haga clic en **Aceptar**.

## Descripciones de la ficha Informes

Puede configurar los siguientes privilegios en el módulo Informes:

Nombre	Descripción
<b>Líder del equipo</b>	
<b>Informes</b>	Especifica que el usuario puede comenzar a usar el módulo Informes.
<b>Tema</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre los temas.
<b>Grupo de agentes</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre los grupos de agentes.
<b>Agente</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre los agentes.
<b>Mostrar solo el alias</b>	Especifica que el usuario solamente puede ver el alias en lugar del nombre del agente en los informes.
<b>Equipo</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre los equipos.
<b>Teléfono</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre los lugares de trabajo.
<b>Línea troncal</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre las líneas.
<b>Marcador</b>	Especifica que el usuario puede crear informes en el módulo Marcador.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>IVR</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre IVR.
<b>Habilidad</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre las habilidades.
<b>Sistema</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre el sistema.
<b>PBX</b>	Especifica que el usuario puede crear informes sobre los PBX.
<b>Informe automático</b>	Especifica que el usuario puede crear informes automáticos.
<b>Eliminar datos</b>	Especifica que el usuario puede eliminar los datos de informe de un determinado período.
<b>Establecer los parámetros de informe</b>	Especifica que el usuario puede abrir informes predefinidos y ajustar el período del informe.
<b>Supervisor</b>	
<b>Definición</b>	Especifica que el usuario puede configurar al administrador de archivos para crear informes nuevos.

## Descripciones de la ficha Monitoreo de datos

Puede configurar los siguientes privilegios para el módulo Monitoreo de datos:

Nombre	Descripción
<b>Agente</b>	
<b>Devolución de llamada de la lista de llamadas</b>	Especifica que el usuario puede usar la función de devolución de llamada de la lista de llamadas abandonadas.
<b>Redirigir</b>	Especifica que el usuario puede arrastrar una llamada o una conversación de chat nueva desde el área <b>Estado del agente</b> de un grupo de agentes a cualquier agente disponible.
<b>Contestar</b>	Especifica que el usuario puede contestar llamadas o conversaciones de chat de la cola o del área <b>Estado del agente</b> del grupo de agentes. El usuario debe haber iniciado sesión en los grupos de agentes apropiados.
<b>Redirigir desde Cola</b>	Especifica que el usuario puede redirigir llamadas o conversaciones de chat de la cola. Los usuarios pueden reservar tareas de la cola para sí mismos o arrastrar manualmente las tareas a otro agente libre.
<b>Eliminar de la lista de llamadas</b>	Especifica que el usuario puede eliminar una entrada de la lista de llamadas en el módulo Monitoreo de datos.
<b>Todos los agentes (autorización)</b>	Especifica que el usuario puede ver todos los miembros de un grupo de agentes o equipo, y todos los demás agentes y miembros.
<b>Líder de equipo</b>	
<b>Monitoreo de datos</b>	Especifica que el usuario puede iniciar y usar el módulo Monitoreo de datos.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>Monitoreo de datos de línea troncal</b>	Especifica que el usuario puede usar líneas troncales en el módulo Monitoreo de datos.  * <b>Nota:</b> La información de línea troncal no es compatible con IP Office Contact Center.
<b>Funciones remotas</b>	Especifica que el usuario puede usar las Funciones remotas.
<b>Aviso de fuera de la oficina</b>	Especifica que el usuario puede editar el aviso de Fuera de la oficina de otros usuarios.  * <b>Nota:</b> Los usuarios también necesitan el privilegio Variable – Agentes para usar esta función.
<b>Historial del agente</b>	Especifica que el usuario puede usar y editar el historial del usuario.
<b>Supervisor</b>	
<b>Configuración</b>	Especifica que el usuario puede crear o cambiar el monitoreo de datos privado o de todo el sistema.
<b>Emergencia para el supervisor</b>	Especifica que el usuario puede utilizar la función <b>Emergencia para el supervisor</b> . El usuario también necesita el privilegio de Configurar emergencia para el supervisor para configurar la función.
<b>Control silencioso</b>	Especifica que el usuario puede usar la opción <b>Monitoreo de datos silencioso</b> u <b>Orientación</b> en la barra de contactos del teléfono.

\* **Nota:**

Debe tener licencias de supervisor para usar los privilegios Monitoreo de datos.

## Descripciones de la ficha Editor de flujo de tareas

Puede configurar los siguientes privilegios en el módulo Editor de flujo de tareas:

Nombre	Descripción
<b>Editor de flujo de tareas</b>	Especifica que el usuario puede iniciar y usar el módulo Editor de flujo de tareas.
<b>Editar conjunto de flujos de tareas</b>	Especifica que el usuario puede editar un conjunto de flujos de tareas. Si no selecciona este privilegio, el usuario únicamente tiene acceso de solo lectura.
<b>Activar el conjunto de flujos de tareas</b>	Especifica que el usuario puede editar y cambiar el conjunto de flujos de tareas predeterminado.  Durante una falla en el sistema, el sistema IP Office Contact Center usa el conjunto de flujos de tareas predeterminado. Este conjunto de flujo de tareas predeterminado está protegido de manera separada.

*La tabla continúa...*



Nombre	Descripción
<b>Usar el conjunto de flujos de tareas predeterminado</b>	Especifica que el usuario puede definir un conjunto de flujos de tareas como conjunto de flujos de tareas predeterminado.
<b>Editar las condiciones pre-definidas</b>	Especifica que el usuario puede editar y cambiar las condiciones pre-definidas. Un usuario puede editar las condiciones privadas sin un privilegio especial.
<b>Modo avanzado</b>	Especifica que no puede abrir conjuntos de flujos de tareas con los siguientes elementos si no tiene el privilegio de modo avanzado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lógica</li> <li>• Distribuidor (igual)</li> <li>• Distribuidor (cíclico)</li> </ul>

## Descripción de la ficha Otros



Puede configurar los siguientes privilegios para los otros módulos del sistema IP Office Contact Center:

Nombre	Descripción
<b>Marcador</b>	Especifica que el usuario puede usar el módulo Marcador.
<b>Editor de IVR</b>	Especifica que el usuario puede usar el módulo Editor de IVR.
<b>Administrador de la libreta de direcciones</b>	Especifica que el usuario puede usar el módulo Administración de la libreta de direcciones.
<b>Informes de tareas</b>	
<b>Informes de estado del agente</b>	Especifica que el usuario puede usar los eventos de usuarios no relacionados con la llamada.
<b>informes de detalles de contacto</b>	Especifica que el usuario puede usar el módulo Informes de detalles de contacto.
<b>Comenzar/detener los informes</b>	Especifica que el usuario puede comenzar o detener los informes.

## Descripciones de la ficha Agente

Nombre	Descripción
<b>Cambiar contraseña</b>	Especifica que un usuario puede cambiar contraseñas.
<b>Cambiar alias</b>	Especifica que un usuario puede cambiar alias. Puede usar el alias para las evaluaciones de informes.
<b>Modificar notificaciones de audio/visuales</b>	Especifica que un usuario puede habilitar o deshabilitar notificaciones.
<b>Usar cliente a través de SSH</b>	Especifica que un usuario puede conectarse remotamente a la IP Office Contact Center User Interface for Windows mediante un túnel SSH seguro.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>Usuario desconectado con desvío de llamadas</b>	Especifica que un usuario puede activar un enrutamiento de llamadas mientras está desconectado.
<b>Conexión automática</b>	Especifica que los usuarios se conectan automáticamente para la distribución de llamadas.
<b>Asignación de grupos de agentes</b>	Especifica que los usuarios pueden asignarse a un grupo de agentes.
<b>Entrada de código de trabajo</b>	Especifica que un usuario puede introducir un código de trabajo.  <b>Nota:</b> La PBX de IP Office Contact Center no requiere este privilegio. El ajuste se configura en el tema.
<b>Entrada de código de trabajo obligatoria</b>	Especifica que los usuarios deben introducir un código de trabajo para todas las llamadas.  <b>Nota:</b> La PBX de IP Office Contact Center no requiere este privilegio. El ajuste se configura en el tema.
<b>Código de trabajo saliente</b>	Especifica que el usuario puede introducir un código de trabajo para las llamadas salientes.
<b>Extender trabajo de finalización</b>	Permite a los usuarios extender el tiempo del trabajo de finalización cuando sea necesario.
<b>Chat &gt; Conexión automática</b>	Especifica que los usuarios inician sesión automáticamente en todos los grupos de agentes asignados.
<b>Chat &gt; Vista avanzada de archivos</b>	Especifica que los usuarios pueden usar el archivo de chat.
<b>Específico del servidor &gt; Principio de supervisión</b>	Especifica que dos personas pueden evaluar determinados datos simultáneamente.  Necesita una segunda contraseña para recuperar estos datos. Debe definir dos contraseñas en la configuración del agente.

## Descripciones de la ficha IU

Nombre	Descripción
<b>Inicio</b>	
<b>Seleccionar archivo de inicio propio</b>	Especifica que los usuarios pueden seleccionar y ver su propio archivo de la pantalla de inicio.
<b>Configuración de Inicio</b>	Especifica que los usuarios pueden configurar el monitoreo de datos para todos los usuarios.
<b>Telefonía</b>	
<b>Seleccionar archivo de telefonía propio</b>	Especifica que el usuario puede seleccionar un archivo de telefonía.
<b>Configuración de telefonía</b>	Especifica que el usuario puede configurar los teléfonos para otros usuarios.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>Cambiar la barra de contacto propia</b>	Especifica que el usuario puede modificar su propia barra de contacto.
<b>Configuración de la barra de contacto</b>	Especifica que los usuarios pueden configurar la barra de contacto para todos los usuarios.
<b>Mostrar la barra rápida</b>	Muestra la barra rápida.
<b>Seleccionar archivo de barra rápida propia</b>	Especifica que los usuarios pueden seleccionar un archivo para la barra rápida.
<b>Configuración de IU</b>	
<b>Configuración de IU</b>	Especifica que el usuario puede usar el módulo Configuración de IU.
<b>Aplicación de configuración de IU</b>	Especifica que el usuario puede seleccionar una vista activa. Después de iniciar IP Office Contact Center, la vista seleccionada se abre automáticamente.
<b>Configuración de colores de la cuadrícula</b>	Especifica que los usuarios pueden configurar los colores del texto y del fondo.
<b>Correo electrónico de configuración de IU</b>	Habilita la ficha <b>Correo electrónico</b> en el módulo <b>Configuración de IU</b> .  Debe tener este privilegio para configurar los ajustes de fuente o el corrector ortográfico automático.
<b>Chat de configuración de IU</b>	Habilita la ficha <b>Chat</b> en el módulo <b>Configuración de IU</b> .

## Descripciones de la ficha Correo electrónico

### \* Nota:

- La ficha **Correo electrónico** antes se llamaba ficha **UMR**.
- Esta configuración determina qué funciones de correo electrónico puede usar.

Nombre	Descripción
<b>Administrador de correo electrónico</b>	Con este privilegio, puede usar las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Configuración de correo electrónico</b></li> <li>• <b>Administración de libreta de direcciones</b></li> </ul>
<b>Enrutamiento de correo electrónico basado en palabras clave</b>	Con este privilegio, puede configurar guiones para correo electrónico con palabras clave de búsqueda de texto. El privilegio <b>Administrador de correo electrónico</b> incluye este privilegio.
<b>Administrador de bloques de texto</b>	Si tiene este privilegio, puede usar el módulo Administración de bloque de texto.
<b>Supervisor de correo electrónico</b>	Si tiene este privilegio, puede trabajar como supervisor y usar las siguientes funciones:

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p>En la carpeta Descripción general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar correos electrónicos.</li> <li>• Delegar correos electrónicos a los agentes.</li> <li>• Delegar correos electrónicos a temas en la carpeta Eliminado.</li> </ul> <p>En la carpeta Eliminado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegar correo electrónico a un tema.</li> </ul> <p>En el Diccionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar</li> <li>• Importar</li> </ul>
<b>Usar bloques de texto</b>	Si tiene este privilegio, puede usar bloques de texto en los correos electrónicos. Los bloques de texto se configuran con el módulo Administración de bloque de texto.
<b>Aplazamiento de correos electrónicos</b>	Si tiene este privilegio, puede poner correos electrónicos en espera. Luego, estos correos electrónicos se colocarán en la carpeta Aplazados.
<b>Imprimir correos electrónicos</b>	Si tiene este privilegio, puede imprimir correos electrónicos.
<b>Vista de la cola de espera del agente</b>	Con este privilegio, puede ver la descripción general de la cola de correos electrónicos para los temas autorizados. También puede seleccionar los correos electrónicos desde la cola del correo electrónico.
<b>Borrar correos electrónicos</b>	Con este privilegio, puede eliminar correos electrónicos activos. Una vez eliminados, no los puede recuperar.
<b>Conexión automática</b>	Con este privilegio, inicia sesión automáticamente en el grupo de agentes configurado para usted.
<b>Archivo de correo electrónico</b>	Si tiene este privilegio, puede acceder a los correos electrónicos archivados o completados en la carpeta Archivo.
<b>Responder como agente</b>	Con este privilegio, puede seleccionar si desea responder como un agente. El sistema usa la dirección de correo electrónico correspondiente como dirección del remitente.

## Descripciones de la ficha Configuración

Puede configurar los siguientes privilegios para el módulo Configuración:

Nombre	Descripción
<b>Configuración</b>	Especifica que el usuario puede iniciar y usar el módulo Configuración.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
Tema	Especifica que el usuario puede configurar los temas.
Periodos de bloqueo	Especifica que el usuario puede configurar los periodos de bloqueo.
Grupos de agentes	Especifica que el usuario puede configurar grupos de agentes.
Agente	Especifica que el usuario puede configurar detalles de agentes.
Editar alias	Especifica que el usuario puede editar los detalles de alias.
Editar cuenta de usuario de Windows	Especifica que el usuario puede editar la cuenta de usuario de Windows.
Editar contraseña	Especifica que el usuario puede editar la contraseña.
Perfil de agente	Especifica que el usuario puede configurar perfiles de agentes.
Equipo	Especifica que el usuario puede configurar equipos.
Habilidad	Especifica que el usuario puede configurar habilidades.
Anuncio	Especifica que el usuario puede configurar anuncios.
Guión de anuncio	Especifica que el usuario puede configurar guiones de anuncios.
IVR	Especifica que el usuario puede configurar respuestas de voz interactivas (IVR).  * <b>Nota:</b> IVR se conocía como Unidades de voz.
Guión de chat	Especifica que el usuario puede configurar guiones de chat.
Reconocimiento de cliente	Especifica que el usuario puede cambiar e introducir datos para el reconocimiento de cliente.
Destinos externos	Especifica que el usuario puede cambiar e introducir destinos externos.
Sistema	Especifica que el usuario puede configurar los ajustes generales del sistema.
Interfaz de Administración de recursos	Especifica que el usuario puede configurar la interfaz para la administración de personal.
Informe de configuración	Especifica que el usuario puede crear un informe de configuración.
Plan de turnos	Especifica que el usuario puede configurar el plan de turnos.
Eliminar datos estadísticos	Especifica que el usuario puede eliminar datos estadísticos.

También puede configurar los siguientes privilegios de servicio en el módulo Configuración:

Nombre	Descripción
Filtros de informes	Especifica que el usuario puede configurar los filtros de informes.
Configuración especial	Especifica que el usuario puede realizar la configuración especial.
Configuración de telefonía	Especifica que el usuario puede configurar los ajustes predeterminados del teléfono.
PBX	Especifica que el usuario puede configurar PBX.
País	Especifica que el usuario puede configurar los ajustes del país.
Dispositivo de cola	Especifica que el usuario puede configurar dispositivos de cola.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>Teléfonos/grupo de teléfonos</b>	Especifica que el usuario puede configurar teléfonos o grupos de teléfonos.
<b>Servidor CHAP</b>	Especifica que el usuario puede configurar los servidores CHAP.
<b>Agentes de código de acceso</b>	Especifica que el usuario puede configurar códigos de acceso.
<b>Temas de código de acceso</b>	Especifica que el usuario puede configurar temas de código de acceso.
<b>Configuración de correo electrónico</b>	Especifica que el usuario puede realizar la configuración de correo electrónico.
<b>Servidor de chat</b>	Especifica que el usuario puede configurar los ajustes para el servidor de chat.
<b>Configuración de chat</b>	Especifica que el usuario puede configurar los ajustes de chat.

---

## Descripciones de la ficha Variables

Puede usar el privilegio de Variables para determinar si el agente puede configurar variables para determinados objetos. También puede determinar si el agente puede cambiar o asignar valores. Puede cambiar los valores para los siguientes objetos en el módulo Monitoreo de datos si cuenta con el privilegio necesario:

- Global
- Tema
- Grupos de agentes
- Agentes
- PBX
- Guiones de IVR
- Destinos externos

# Capítulo 8: Configuración de perfiles de agentes

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Un perfil de agente incluye asignaciones grupales, autorizaciones y privilegios. Puede usar los perfiles de agentes para administrar la configuración para los agentes. Puede usar el mecanismo de inheritance de los perfiles de agentes como una herramienta, para inheritance, y para asignar el mismo perfil a varios agentes.

Si asigna un perfil a más de un agente y cambia los ajustes para este perfil, también se cambian automáticamente los ajustes para los agentes. Puede asignar el mismo perfil a varios agentes con los mismos ajustes y no es necesario que configure los ajustes para cada agente.

Puede usar el perfil como una plantilla para configurar ajustes comunes, incluso si cada agente usa ajustes diferentes. Debe asignar el perfil al agente primero. El sistema copia los ajustes del perfil. Debe seleccionar <Ninguno> como el perfil predeterminado. El sistema almacena los ajustes del perfil. Incluso si cambia los ajustes para el perfil original posteriormente, los nuevos ajustes personalizados no cambian.

Puede configurar cualquier cantidad de perfiles de agentes según el tamaño de la base de datos. No puede eliminar un perfil de agente si un agente o más usan este perfil.

## \* Nota:

Después de que el administrador modifica el perfil del agente, este último debe cerrar sesión, salir de IP Office Contact Center User Interface for Windows, y después reiniciar y volver a iniciar sesión en IP Office Contact Center User Interface for Windows para que se apliquen los cambios.

---

## Descripciones de campo de la ficha Perfil

Nombre	Descripción
Nombre	Muestra el nombre del perfil de agente.
Telefonía	Muestra si un perfil de agente está configurado para el tipo de tarea Telefonía.
Correo electrónico	Muestra si un perfil de agente está configurado para el tipo de tarea Correo electrónico.
Chat	Muestra si un perfil de agente está configurado para el tipo de tarea Chat.

## Configuración de un perfil de agente

En las secciones que siguen, se describen los campos de las fichas que puede configurar para un perfil de agente.

### Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre único del perfil de agente. Puede establecer un nombre con 29 caracteres alfanuméricos como máximo para el perfil de agente.
<b>Tipos de tareas</b>	Muestra el tipo de tareas para el que el agente está configurado. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonía</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Chat</li> </ul> Se abre una ficha nueva para cada tipo de tarea y debe introducir los respectivos ajustes en cada ficha.
<b>Utilizado para</b>	Muestra a los agentes que usan el perfil.
<b>Privilegios</b>	Muestra los privilegios del perfil de agente. Puede seleccionar una función definida por el agente, el supervisor, el administrador o el usuario.
<b>Autorización</b>	Muestra las autorizaciones del perfil de agente. Puede determinar cuál de los siguientes objetos puede usar el perfil de agente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tema:</b> puede determinar los temas que puede usar el agente.</li> <li>• <b>Grupo de agentes:</b> puede determinar los grupos de agentes que puede usar el agente. Con la autorización del grupo de agentes, puede determinar para qué grupos de agentes un agente puede procesar tareas si el agente tiene el privilegio <b>Seleccionar GA</b>.</li> </ul> Para los agentes con privilegios, como monitoreo de datos, informes o configuración de grupo de agentes, la autorización de grupo de agentes determina para qué grupos de agentes pueden ejecutar las funciones los agentes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agente:</b> puede establecer los agentes que el agente puede configurar. El agente necesita el privilegio de Configuración de agentes para configurar agentes.</li> <li>• <b>Equipo:</b> puede establecer el equipo que el agente puede configurar.</li> <li>• <b>Teléfono:</b> puede establecer los lugares de trabajo que puede usar el agente.</li> </ul>

*La tabla continúa...*



Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Grupo de teléfono:</b> puede establecer el grupo de teléfono que puede usar el agente.</li> <li>• <b>Campaña:</b> puede establecer la campaña que puede editar y ver el agente en el módulo de Marcador.</li> </ul>

## Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico

Nombre	Descripción
<b>Asignación de grupo</b>	<p>Muestra los grupos de agentes a los que el agente está asignado para el tipo de tarea Correo electrónico.</p> <p>Puede definir una prioridad entre 1, que es lo más alto, y 5, que es lo más bajo, para cada grupo de agente. Puede insertar o borrar los grupos de agentes. También puede cambiar el orden con los botones <b>Hacia arriba</b> y <b>Hacia abajo</b>.</p>

## Descripciones de campo de la ficha Chat

Nombre	Descripción
<b>Texto de bienvenida</b>	Muestra el texto de bienvenida configurado.
<b>Asignación de grupo</b>	<p>Muestra los grupos de agentes para los que el agente está asignado para el tipo de tarea Chat. Puede definir una prioridad entre 1, que es lo más alto, y 5, que es lo más bajo, para cada grupo de agente. Puede insertar o borrar los grupos de agentes. También puede cambiar el orden con los botones <b>Hacia arriba</b> y <b>Hacia abajo</b>.</p>

## Descripciones de campo de la ficha Telefonía

Nombre	Descripción
<b>Asignación de grupo</b>	<p>Muestra los grupos de agentes a los que el sistema asigna el agente o el perfil del agente para los tipos de tarea de Telefonía o Correo electrónico. Puede usar una prioridad entre 1, que es lo más alto, y 5, que es lo más bajo, para cada grupo de agente. Puede seleccionar la prioridad directamente en la lista.</p> <p>Puede insertar o borrar los grupos de agentes. También puede cambiar el orden de los grupos de agentes con los botones <b>Hacia arriba</b> y <b>Hacia abajo</b>.</p>
<b>Ajustes</b>	Muestra los ajustes del teléfono. Si elimina la selección de la casilla <b>Utilizar la configuración predeterminada</b> , puede cambiar los ajustes de telefonía.

# Capítulo 9: Configuración de equipos

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Un equipo consta de más de un agente. Puede usar el módulo de Monitoreo de datos para controlar los equipos y el módulo de Informes para evaluar los equipos.

Puede hacer lo siguiente en un equipo:

- Subdividir grupos grandes de agentes para el monitoreo de datos y los informes.
- Agregar los agentes seleccionados.
- Eliminar los agentes seleccionados

 **Nota:**

También puede eliminar un agente de la lista Miembros del equipo si hace doble clic en el nombre del agente.

Según el tamaño de la base de datos, puede configurar cualquier cantidad de equipos con cualquier cantidad de miembros.

---

## Descripciones de campo de la pestaña Equipo

Nombre	Descripción
Nombre	Muestra el nombre de los equipos configurados.

Botón	Descripción
Editar	Abre el equipo seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Crea un equipo nuevo.
Copiar	Copia el equipo seleccionado.

---

## Edición de equipos

### Procedimiento

1. En el campo **Nombre**, haga clic en un equipo.
2. Haga clic en **Editar**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Equipo - Editar**.

3. Introduzca la configuración necesaria.
4. Haga clic en **Aceptar**.

---

## Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	<p>Muestra el nombre de un equipo. Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo, con excepción de los siguientes signos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje (%)</li> <li>• Arroba (@)</li> <li>• Comillas (“ ”)</li> <li>• Símbolo de pulgadas (“ ”)</li> <li>• Signo de exclamación (!)</li> <li>• Barra invertida (\)</li> <li>• Paréntesis angulares (&lt;&gt;)</li> <li>• Barra vertical ( )</li> <li>• Barra (/)</li> <li>• Signo de interrogación (?)</li> <li>• Signo igual (=)</li> <li>• Corchetes ([ ])</li> <li>• Paréntesis ( )</li> <li>• Llaves ({} )</li> </ul>
<b>Miembros del equipo</b>	Muestra los nombres de los miembros del equipo. Puede agregar agentes al equipo.
<b>Otros agentes</b>	Muestra los nombre de los agentes que no son miembros del equipo.

---

## Descripciones de campo de la ficha Telefonía

Nombre	Descripción
<b>Ajustes de monitoreo de datos</b>	Muestra la configuración de monitoreo de datos. Puede usar la configuración predeterminada o cambiarla.
<b>Umbral de tiempo de espera para FST</b>	<p>Muestra el tiempo de espera en minutos y segundos. Puede cambiar la configuración predeterminada. El sistema también usa estas opciones para los informes.</p> <p>Puede establecer este valor entre 5 y 900 segundos, es decir, 15 minutos. Si una llamada, un correo electrónico o una solicitud de chat espera en la cola durante un tiempo mayor al especificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema informa que la llamada estuvo en cola demasiado tiempo.</li> <li>• Disminuye el valor de Factor de servicio de tarea (FST).</li> </ul>

## Descripciones de los campos de la ficha Correo electrónico y chat

### Campos de la ficha Correo electrónico

Nombre	Descripción
<b>Ajustes de monitoreo de datos</b>	Muestra la configuración de monitoreo de datos. Puede usar la configuración predeterminada o cambiarla.
<b>Umbral de tiempo de espera para FST</b>	Muestra el tiempo de espera en horas y minutos. Puede cambiar la configuración predeterminada. El sistema también usa esta configuración para los informes.  Puede especificar un valor entre 1 minuto y 168 horas (7 días).
<b>Cálculo de tiempo</b>	Muestra el tiempo calculado. Puede cambiar este valor con los valores predeterminados de Monitoreo de datos.

### Campos de la ficha Chat

Nombre	Descripción
<b>Ajustes de monitoreo de datos</b>	Muestra la configuración de monitoreo de datos. Puede usar la configuración predeterminada o cambiarla.
<b>Umbral de tiempo de espera para FST</b>	Muestra el tiempo de espera en minutos y segundos. Puede cambiar la configuración predeterminada. El sistema también usa estas opciones para los informes.
<b>Cálculo de tiempo</b>	Muestra el tiempo calculado. Puede cambiar este valor con los valores predeterminados de Monitoreo de datos.

# Capítulo 10: Configuración de reconocimiento de cliente

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Los agentes del sistema IP Office Contact Center obtienen información preliminar sobre el llamador gracias a la función de reconocimiento de cliente. El sistema usa el número y la dirección de correo electrónico de un cliente para la identificación. Luego, busca en la base de datos la información del cliente y se la proporciona al agente. Puede configurar cualquier cantidad de entradas de clientes según el tamaño de la base de datos.

---

## Cómo agregar detalles del cliente

### Procedimiento

1. En la pestaña **Cliente**, haga clic en **Crear**.
2. Introduzca la configuración necesaria.
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra la entrada de cliente configurada en la lista de entradas de cliente.

---

## Descripciones de campo de Edición de cliente

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del cliente. Puede introducir un nombre con 40 caracteres alfanuméricos como máximo.
<b>Número de cliente</b>	Muestra el número del cliente. Puede asignar un número con 29 caracteres alfanuméricos como máximo.
<b>Prioridad</b>	Muestra la prioridad del cliente.  La prioridad se adjunta al mensaje, que es una llamada o un correo electrónico. Puede evaluar esta prioridad con el procesamiento de flujo de tareas para el proceso de enrutamiento de llamadas y enrutar la llamada según corresponda. Por ejemplo, puede asignar una prioridad más alta a clientes más importantes.
<b>Registro de empresa</b>	Especifica que el sistema reconoce un cliente si este usa los números o las direcciones de correo electrónico configurados. <ul style="list-style-type: none"><li>• Válido para el tipo Telefonía: por ejemplo, puede introducir un número de empresa para una compañía (p. ej., 0071113586) y, además, introducir a los em-</li></ul>

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p>pleados individuales con sus números completos (007111358612). Si se introduce un número completo, este cliente se muestra aunque se reconozca el número de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seleccionado:</b> reconoce a un cliente según el número de la empresa. Si el número coincide con el comienzo del número de una empresa, esta empresa se muestra como cliente.</li> <li>• <b>No seleccionado:</b> reconoce a un cliente por su número completo.</li> <li>• <b>Válido para el tipo Correo electrónico:</b> por ejemplo, puede introducir la dirección de correo electrónico de una empresa (p. ej., comergo.com) y, además, agregar a los empleados individuales con sus direcciones de correo electrónico completas (p. ej., heinz.schmidt@comergo.com). Si se introduce una dirección de correo electrónico completa, se muestra este cliente aunque se reconozca la dirección de correo electrónico de la empresa.</li> </ul> <p>Los caracteres después de la arroba, generalmente, se usan para la dirección de correo electrónico de una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seleccionado:</b> reconoce a un cliente según la dirección de correo electrónico de la empresa. Si la dirección de correo electrónico coincide con la dirección de correo electrónico de la empresa, esta se muestra como cliente.</li> <li>• <b>No seleccionado:</b> reconoce a un cliente por su dirección de correo electrónico completa.</li> </ul>
<b>Números/correos electrónicos</b>	<p>Muestra los números y las direcciones de correo electrónico que puede usar para identificar un cliente. Este campo muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Número o correo electrónico</b></li> <li>• <b>Tipo</b></li> <li>• <b>Clase</b></li> </ul>
<b>Contacto personal/tema</b>	<p>Muestra los contactos personales y los temas.</p> <p>Este campo muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nombre de agentes o temas</b></li> <li>• <b>Número</b></li> <li>• <b>Correo electrónico</b></li> <li>• <b>Tema de marcación</b></li> </ul> <p>Puede agregar o eliminar contactos personales, como agentes o temas personales.</p>

## Cómo agregar un agente como contacto personal

### Procedimiento

1. En la pestaña **Cliente**, haga clic en un nombre.
2. Haga clic en **Editar**.
3. En el campo **Contacto personal/tema**, haga clic en **Agregar agentes**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Seleccionar contacto personal para cliente** con la lista de agentes y el nombre, el tipo de tarea, el número y el PBX de cada agente.

**\* Nota:**

Si selecciona un PBX y un tipo de tarea, el sistema muestra únicamente los agentes que coinciden con el PBX y el tipo de tarea.

4. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra al agente seleccionado en el campo **Contacto personal/temas**.

5. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema guarda al agente como un contacto personal.

**\* Nota:**

Puede usar un tema como contacto personal para que la llamada se reenrute en el flujo de tareas de ese tema específico. Por ejemplo, si un llamador tiene facturas pendientes, siempre se lo redirigirá al departamento de cuentas hasta que salde esa factura.

---

## Asignación de temas de marcación

### Procedimiento

1. En la pestaña **Cliente**, haga clic en un nombre.
2. Haga clic en **Editar**.
3. En el campo **Contacto personal/tema**, haga clic en un contacto.
4. Haga clic en **Tema de marcación**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Asignar tema** con la lista de temas y el nombre, el tipo de tarea, el número y el PBX de cada tema.

**\* Nota:**

Si selecciona un PBX y un tipo de tarea, el sistema muestra únicamente los temas que coinciden con el PBX y el tipo de tarea.

5. Haga clic en **Aceptar**.

**\* Nota:**

Si selecciona un tema de marcación, el contacto personal se usará únicamente si el cliente marcó el tema seleccionado.

## Descripción general de la importación de clientes

Para importar datos clientes, necesita dos archivos: un archivo de importación que contenga los registros de datos y un archivo de control que controle la importación. Puede especificar si:

- Los datos importados deben sustituir los datos de cliente existentes.
- El sistema debe agregar los datos importados a los datos existentes.

### El archivo de importación

El archivo de importación contiene los registros de datos de los clientes. Puede utilizar punto y coma para separar los datos en un registro. La extensión de un archivo de importación es `.CSV`.

### El archivo de control

El archivo de control contiene las entradas requeridas para controlar la importación de datos de clientes. Las entradas del archivo de control deben coincidir con las entradas del archivo de importación. La extensión de un archivo de control es `.txt`.

## Descripciones de campo del archivo de control

Configuración	Tipo	Longitud máxima de registro	Descripción
<b>NOP</b>	–	–	Especifica que el sistema no importa esta columna del registro.
<b>Nombre</b>	Obligatorio	19	Muestra el nombre del cliente.
<b>Prio</b>	Opcional	1	Muestra la prioridad del cliente. El valor predeterminado es de 1.
<b>Es de la empresa</b>	Opcional	1	Especifica si la entrada es una dirección de la compañía.
<b>Número del cliente</b>	Opcional	19	Muestra el número del cliente.
<b>Número de agente</b>	Opcional	29	Muestra el número del agente.
<b>Agente</b>	Opcional	29	Muestra el nombre del agente. Puede importar más de un agente como contacto personal.  * <b>Nota:</b> El nombre del agente que usa como contacto personal debe ser el mismo que usa el sistema IP Office Contact Center. Si estos nombres no coinciden, el sistema no importa el contacto personal.
<b>Número de tema</b>	Opcional	29	Muestra el número de un tema.
<b>Tema</b>	Opcional	29	Muestra el nombre de un tema.

*La tabla continúa...*



Configuración	Tipo	Longitud máxima de registro	Descripción
<b>Teléfono comercial</b>	Obligatorio	128	Muestra el número comercial del cliente.
<b>Correo electrónico comercial</b>	Opcional	128	Muestra la dirección de correo electrónico comercial del cliente.
<b>Fax comercial</b>	Opcional	128	Muestra el número de fax comercial del cliente.
<b>Teléfono privado</b>	Opcional	128	Muestra el número personal del cliente.
<b>Correo electrónico privado</b>	Opcional	128	Muestra la dirección de correo electrónico personal del cliente.
<b>Fax privado</b>	Opcional	128	Muestra el número de fax personal del cliente.
<b>Teléfono celular</b>	Opcional	128	Muestra el número celular del cliente.
<b>Correo electrónico celular</b>	Opcional	128	Muestra la dirección de correo electrónico celular del cliente.
<b>Fax celular</b>	Opcional	128	Muestra el número de fax celular del cliente.
<b>Número de teléfono</b>	Opcional	128	Muestra los ajustes anteriores del número de teléfono de la empresa.  Por problemas de compatibilidad con los clientes de versiones anteriores, el número de teléfono se asigna al teléfono del trabajo.
<b>Tema</b>	Opcional	29	Muestra el tema de marcación.

## Importar datos del cliente de forma automática

### Acerca de esta tarea

Puede programar una hora para la importación automática de los datos del cliente. El módulo Configuración importa los datos del cliente automáticamente en los intervalos configurados.

### Antes de empezar

- Cree un archivo de importación con el mismo nombre que el archivo de control.
- Guarde el archivo de importación y el archivo de control en la misma carpeta.

### Procedimiento

1. En la ficha **Cliente**, haga clic en **Importación automática**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Importar datos del cliente de forma automática**.

2. Seleccione la ficha **Habilitado** y realice lo siguiente:
  - a. Haga clic en **Importar archivo**.

- b. Haga clic en un archivo.
- c. Haga clic en **Abrir**.

El sistema selecciona el archivo y muestra los detalles en el campo **Importar archivo**.

- d. Para omitir los errores al importar un archivo, seleccione **Ignorar errores de importación**.
- e. Para seleccionar un modo de importación, en el campo **Modo**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Reemplazar datos existentes del cliente**
  - **Agregar datos de cliente importados a los datos existentes**
- f. A fin de seleccionar un intervalo para la importación automática, en el campo **Hora**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Diario**
  - **Semanal**
  - **Cíclico**

Debe usar el formato horas:minutos (hh:mm).

- 3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema importa los datos del cliente automáticamente a la hora especificada.

Un indicador  se muestra cuando la importación automática se encuentra activa.

## Descripciones de campo Importar datos del cliente de forma automática

Nombre	Descripción
<b>Habilitado</b>	Especifica si la importación automática de los datos del cliente está habilitada.
<b>Importar archivo</b>	Especifica el nombre del archivo de importación.
<b>Ignorar errores de importación</b>	Especifica si el módulo de Configuración ignora los errores durante la importación.
<b>Modo</b>	Especifica el modo de importación. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reemplazar datos existentes del cliente:</b> el módulo de Configuración borra todos los datos existentes del cliente y crea datos nuevos del cliente cuando importa un archivo.</li> <li>• <b>Agregar datos de cliente importados a los datos existentes:</b> el módulo de Configuración actualiza los datos existentes del cliente. Si el sistema importa los datos del cliente con un número existente, el módulo de Configuración sobrescribe los datos existentes.</li> </ul>
<b>Hora</b>	Especifica el intervalo para la importación automática. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diario:</b> la importación comienza cada día a la hora configurada.</li> <li>• <b>Semanal:</b> la importación comienza cada semana en el día y a la hora configurados.</li> <li>• <b>Cíclico:</b> la importación comienza a la hora especificada.</li> </ul>

# Capítulo 11: Configuración de un destino externo

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Puede usar cualquier número externo como el destino externo. Por ejemplo, puede usar un número de teléfono celular o el número de tema de otro centro de llamadas como destino externo.

Puede utilizar destinos externos en el módulo Editor de flujo de tareas o como destinos de grabación de llamadas en la barra de contacto. Puede configurar las propiedades de un destino externo para reenviar un mensaje como un mensaje de texto o fax. Puede configurar cualquier cantidad de destinos externos.

## Tiempo de demora

Puede establecer un tiempo de demora para un destino externo ocupado. Durante este tiempo, el proceso de flujo de tareas no accede al destino. Por ejemplo, si un proceso de flujo de tareas enruta una llamada hacia un destino externo ocupado, el proceso no puede acceder al destino externo durante el tiempo de demora configurado.

---

## Descripciones de campo de la ficha Destino externo

Nombre	Descripción
Nombre	El nombre del destino externo.
Tipo de tarea	El tipo de tarea del destino externo.
Número/correo electrónico	El número o la dirección de correo electrónico del destino externo.

Botón	Descripción
Editar	Abre el destino externo seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Crea un nuevo destino externo.
Copiar	Copia el destino externo seleccionado.
Borrar	Borra el destino externo seleccionado.


## Cómo agregar destinos externos

### Procedimiento

1. En la pestaña **Destino externo**, haga clic en **Crear**.
2. Introduzca la configuración necesaria.
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el destino externo configurado en la lista de destinos externos.

## Descripciones de campo de propiedades de Destino externo

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del destino externo. Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo, con excepción de los siguientes signos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corchetes</li> <li>• Caracteres especiales</li> </ul>
<b>Tipo de tarea</b>	Muestra el tipo de tarea del destino externo. Si el destino está ocupado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el tipo de tarea Telefonía: debe establecer el número y el tiempo de demora.</li> <li>• Para el tipo de tarea Correo electrónico: debe introducir la dirección de correo electrónico.</li> </ul>
<b>Tipo de tarea: telefonía</b>	
<b>Número</b>	Muestra el número del destino externo. Puede usar 25 dígitos como máximo.  <b>Nota:</b> Debe tener en cuenta el código de acceso para los destinos externos.
<b>Tiempo de demora con destino ocupado</b>	Muestra el tiempo de demora. El tiempo de demora mínimo es de 1 segundo, y el tiempo de demora máximo es de 1 hora. El valor predeterminado es de 5 segundos. Puede seleccionar la opción <b>tiempo de demora con destino ocupado</b> únicamente para el tipo de tarea Telefonía. El tiempo de demora define la duración del bloqueo que el sistema aplica al destino externo para el procesamiento del flujo de tareas.
<b>Tipo de tarea: correo electrónico</b>	
<b>Correo electrónico</b>	Muestra la dirección de correo electrónico del destino externo. Puede usar un máximo de 25 caracteres.
Botón	Descripción
<b>Variables</b>	Muestra las variables definidas.

# Capítulo 12: Configuración de anuncios y guiones de anuncio

En este capítulo, se describe cómo configurar anuncios y guiones de anuncio en el módulo Configuración.

---

## Configuración de los anuncios

Puede asignar anuncios para dirigir las llamadas entrantes o las llamadas transferidas hacia el tema. Las llamadas entrantes directas son aquellas que marcaron el tema seleccionado. Las llamadas transferidas son las que originalmente marcaron otro tema y fueron transferidas por el agente o el sistema de distribución de llamadas al tema actual. Puede seleccionar una de las siguientes opciones mientras agrega un anuncio:

- Anuncios administrados por el proceso VEA
- Guiones de IVR administrados por el proceso de Control de voz

Primero debe configurar el texto de los anuncios. Debe configurar la siguiente información para la asignación de texto del tipo de anuncio seleccionado:

- Número
- Nombre
- Interrumpible

Puede insertar, eliminar, reproducir y cambiar la secuencia de los textos de anuncios. Puede usar la función de anuncio solo para el tipo de tarea Telefonía.

---

## Configuración de anuncios por única vez

### Acerca de esta tarea

Puede configurar guiones de anuncios por única vez y usarlos en los conjuntos de flujos de tareas. Un guión de anuncio por única vez tiene un conector de salida. No obstante, puede determinar un flujo de tareas alternativo con el conjunto de flujos de tareas.

Al configurar un guión de anuncio por única vez, debe agregar al menos dos textos de anuncios al guión. El primer anuncio debe contener un texto, por ejemplo, un texto de bienvenida. Este anuncio debe ser ininterrumpible. Puede usar dos o más textos de anuncios, pero el último anuncio (un silencio) no debe contener texto y debe ser interrumpible.

## Procedimiento

1. En la ficha **Guión de anuncio**, haga clic en **Crear**.
2. En el campo **Nombre**, escriba un nombre.

 **Nota:**

Si usará el guión de anuncio para un anuncio por única vez, no utilice más de 22 caracteres. Cuando se crea un guión de anuncio, el sistema crea una etiqueta con el nombre `Script_<Name>`. La etiqueta tiene un límite de 29 caracteres. Por lo tanto, si supera los 22 caracteres, no puede activar el flujo de tareas que usa el guión de anuncio que se reproduce una única vez.

3. En el campo **Al final del guión**, seleccione la casilla **Repetir el último texto**.
4. En el campo **Texto de anuncio**, agregue el texto de anuncio.
5. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el guión de anuncio por única vez configurado en la lista de guiones de anuncio.

---

## Creación de guiones de anuncios

### Acerca de esta tarea

Debe crear guiones de anuncios para usar los textos de los anuncios en el Editor de flujo de tareas. El Editor de flujo de tareas usa los guiones de anuncios para el procesamiento de flujos de tareas.

Un guión de anuncio puede consistir en varios archivos de texto de anuncios. El sistema reproduce los archivos de texto de anuncios uno tras otro para el llamador. Después de reproducir todo los textos de la lista, el sistema repite el último texto hasta que ocurre una acción, como la conexión de una llamada a un agente libre, que detiene la repetición. Puede cambiar el orden de los archivos de texto en la lista cuando lo desee.

### Procedimiento

1. En la pestaña **Guión de anuncio**, haga clic en **Crear**.
2. Introduzca la configuración requerida según se describe en [Descripciones de los campos de la ficha Guiones de anuncio](#) en la página 87.
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el guión de anuncio configurado en la lista de guiones de anuncio.

## Descripciones de los campos de la ficha Guiones de anuncio

Opción	Descripción
<b>Nombre</b>	<p>En este campo, introduzca el nombre del guión de anuncio. Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo, con excepción de los siguientes signos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corchetes.</li> <li>• Caracteres especiales como el signo arroba (@), comillas (" "), porcentaje (%), signo de exclamación (!), barra invertida (\) y paréntesis angulares (&lt;&gt;).</li> <li>• Guiones de IVR con el mismo nombre. Debe crear guiones de IVR con nombres exclusivos.</li> </ul> <p>Si usará el guión de anuncio para un anuncio por única vez, no utilice más de 22 caracteres. Cuando se crea un guión de anuncio, el sistema crea una etiqueta con el nombre <code>Script_&lt;Name&gt;</code>. La etiqueta tiene un límite de 29 caracteres. Por lo tanto, si supera los 22 caracteres, no puede activar el flujo de tareas que usa el guión de anuncio que se reproduce una única vez.</p>
<b>Anuncio de bienvenida</b>	<p>Seleccione esta casilla si desea usar el guión de anuncio como anuncio de bienvenida.</p> <p>Si selecciona esta casilla, el sistema no cuenta este tiempo para calcular el tiempo de espera en el informe.</p>
<b>Sin costo</b>	<p>Seleccione esta casilla si desea que el guión de anuncio sea gratis para el llamador.</p>
<b>Al final del guión</b>	<p>Puede seleccionar una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repetir el último texto:</b> después de reproducir todos los textos de anuncio, el sistema repite el último texto hasta que alguna acción detenga la reproducción. Por ejemplo, el sistema conecta la llamada con un agente libre.</li> <li>• <b>Detención automática:</b> después de reproducir todos los textos de anuncio, el sistema detiene el anuncio.</li> </ul>
<b>Textos de anuncio</b>	<p>En esta sección, puede agregar, cambiar o eliminar un texto de anuncio. También puede utilizar los botones <b>Arriba</b> o <b>Abajo</b> para reorganizar los elementos de la lista.</p> <p>El estado de interrupción especifica si el sistema puede interrumpir el texto de anuncio. Por ejemplo, si un agente se vuelve disponible durante un anuncio o música interrumpible, el sistema puede asignar la llamada al agente.</p>

## Configuración del texto de anuncio

Al crear o modificar un guión de anuncio, puede hacer clic en **Agregar/Cambiar** para agregar o modificar el texto del anuncio. Si agrega un nuevo texto de anuncio, y hay varios PBX configurados, se le solicitará que seleccione un PBX para el anuncio. Para configurar el texto, debe completar los campos obligatorios según se describe en [Descripciones de campo de la ficha Texto de anuncio](#) en la página 88.

## Descripciones de campo de la ficha Texto de anuncio

Opción	Descripción
<b>Nombre</b>	Permite introducir el nombre del texto de anuncio. Puede especificar un nombre para un texto de anuncio nuevo o cambiar el nombre de un texto anterior, con una longitud máxima de 29 caracteres alfanuméricos. Si ya existe un texto con el mismo nombre, el sistema sobrescribe el texto de anuncio existente.
<b>Número de texto</b>	Muestra el número secuencial del texto de anuncio.
<b>Archivo de sonido</b>	Permite seleccionar un archivo de sonido. Sólo puede usar archivos <code>.wav</code> .
<b>Duración</b>	Muestra la longitud del texto de anuncio, en minutos y segundos.
<b>Interrumpible</b>	Si se selecciona esta casilla, es posible interrumpir el anuncio. Por ejemplo, si un agente se vuelve disponible durante un anuncio o música, el agente puede interrumpir el anuncio.
<b>Comentario</b>	Permite introducir un comentario, como una descripción del texto del anuncio.
<b>Estado</b>	<p>Muestra el nombre del texto de anuncio.</p> <p>Los diferentes estados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No transferido</li> <li>• No se transfirió ningún archivo <code>.wav</code> para este número de texto</li> <li>• Se interrumpió la transferencia del archivo <code>.wav</code></li> <li>• Transferida</li> <li>• La transferencia finalizó sin errores</li> <li>• Recién transferido</li> <li>• Un archivo <code>.wav</code> anterior fue sustituido por un archivo nuevo</li> </ul> <p>Se admiten los siguientes formatos de <code>.wav</code>: PCM 8 kHz, 16 bits, Mono.</p>



# Capítulo 13: Configuración del lugar de trabajo

Puede usar un lugar de trabajo para asignar un equipo y un teléfono a una estación de trabajo específica. Puede configurar cualquier cantidad de lugares de trabajo. La ficha Lugar de trabajo del módulo de Configuración enumera todos los lugares de trabajo configurados. La lista incluye:

- El nombre de cada lugar de trabajo.
- El nombre y el tipo de la terminal para el lugar de trabajo. El tipo de terminal puede ser Equipo personal (PC) o Equipo de red (NC).
- El número de teléfono.
- El PBX al que se conecta el teléfono.

Utilice la información en este capítulo para configurar un agente en un servidor de terminal.

---

## Instalación de servidor de terminal

Debe instalar la interfaz de usuario como una conexión de RPC en el servidor de terminal.

Un agente en un equipo inicia una sesión de servidor de terminal en un servidor de terminal. Se asigna un teléfono para el agente.

---

## Configuración de un espacio de trabajo en un servidor de terminal

### Procedimiento

1. Haga clic en la ficha **Lugar de trabajo**.
2. Haga clic en **Crear**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Configuración de espacio de trabajo: crear**.
3. Introduzca un nombre y cualquier otra información requerida.
4. Seleccione la casilla de verificación **Lugar de trabajo de terminal**.
5. Seleccione **NC**.
6. Introduzca el nombre de NC en mayúsculas. De manera opcional, puede introducir la información requerida.

7. Seleccione un teléfono.
8. Haga clic en **Aceptar** para guardar la configuración.

El lugar de trabajo está configurado y aparece en la lista.

## Inicio de sesión de cliente remoto

Cada cliente remoto debe iniciar sesión con su propia cuenta independiente. Si no se realiza de ese modo, las diferentes sesiones y cuentas de cliente que iniciaron sesión en el servidor de terminal pueden influenciarse, tal como se describe en los siguientes ejemplos:

### Ejemplo 1

`testuser` inició sesión en el servidor de terminal y también en el cliente remoto. Si la interfaz de usuario se inicia en el cliente remoto, también se inicia en el servidor de terminal.

### Ejemplo 2

si la misma cuenta remota inicia sesión en múltiples sesiones de terminal, el inicio de la interfaz de usuario en un cliente de terminal también inicia al cliente en todas las sesiones correspondientes.

## Utilización de TTrace

Si utiliza el sistema de seguimiento (TTrace), se muestra el nombre de un cliente remoto en el resultado del sistema de seguimiento cuando un agente está conectado. El siguiente es un ejemplo de resultado de un registro TTrace:

```
A5448c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5449c 10:00:25.813 TC_General #+++ workplace
A5450c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5451c 10:00:25.813 TC_General #+++ hostname: AMARILLO
A5452c 10:00:25.813 TC_General #+++ ip-address: 135.124.109.42
A5453c 10:00:25.813 TC_General #+++ TerminalServer: true
A5454c 10:00:25.813 TC_General #+++ TerminalServerClient: true
A5455c 10:00:25.813 TC_General #+++ workspace: STU111273
A5456c 10:00:25.813 TC_General #+++ screenDeviceHost: STU111273
A5457c 10:00:25.813 TC_General #+++ screenDeviceId:
69ba2a5403010000
A5458c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminal: 225
A5459c 10:00:25.813 TC_General #+++ pbx: PBXServer
A5460c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5461c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5462c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5463c 10:00:25.813 TC_General #+++ loggedIn agent
A5464c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5465c 10:00:25.813 TC_General #+++ login name: Supervisor
A5466c 10:00:25.813 TC_General #+++ system name: Supervisor
A5467c 10:00:25.813 TC_General #+++ agentId: 3b39825242004700
A5468c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminal: 225
A5469c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminalId: 3e39825243004a00
A5470c 10:00:25.813 TC_General #+++
```

```
A5471c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
```

La misma información se muestra también con los siguientes comandos de TTrace en la consola TTrace:

```
ccui_workplace
ccui_loggedInAgent
```

**\* Nota:**

En el primer inicio de sesión desde un equipo, la entrada del espacio de trabajo se creará automáticamente. Si un usuario inicia sesión desde una conexión a escritorio remoto en un equipo, el nombre del host que se envía es como un inicio de sesión desde un servidor de terminal. No es el nombre del equipo en donde se está ejecutando la IU de IP Office Contact Center, sino el nombre del equipo donde se inició la conexión a escritorio remoto. Para evitar un espacio de trabajo incorrecto, utilice el parámetro `-noTerminalServerClient`, con el signo menos (-) incluido, para iniciar la IU de IP Office Contact Center. Cree un acceso directo en el equipo remoto y agregue este parámetro a **Properties** (Propiedades) en el campo **Target** (destino). Por ejemplo: `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\AvayaCCMain.EXE" -noTerminalServerClient`.

# Capítulo 14: Configuración de IVR

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Una unidad de Respuesta de voz interactiva (IVR) agrega funciones, tales como anuncios, reconocimiento de voz e interacciones de marcando de DTMF a IP Office Contact Center.

**\* Nota:**

El reconocimiento de voz no se admite en IP Office.

La unidad IVR crea guiones con el software correspondiente. Para tener acceso a estos guiones, puede usar el proceso de control de voz (VC) que se ejecuta en el servidor de IP Office Contact Center. También puede usar los guiones en el procesamiento de flujos de tareas.

---

## Descripciones de campo de la ficha IVR

Nombre	Descripción
Nombre	Nombre de la unidad de Respuesta de voz interactiva (IVR).
PBX	Muestra el PBX en el que el sistema configura el IVR.

Botón	Descripción
Editar	Abre el IVR seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Crea un IVR nuevo.
Copiar	Copia el IVR seleccionado.
Borrar	Borra el IVR seleccionado.

---

## Creación de guiones de IVR

### Procedimiento

1. En la pestaña **IVR**, haga clic en **Crear**.
2. Introduzca la configuración necesaria.
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el guión de IVR configurado en la lista de guiones de IVR.

## Descripciones de campo de Configuración de IVR

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Especifica el nombre de la unidad de Respuesta de voz interactiva (IVR). Puede asignar un nombre con 29 caracteres alfanuméricos como máximo.
<b>Tipo</b>	Especifica el tipo de IVR. El tipo predeterminado es <b>Control de voz</b> .
<b>Host</b>	Muestra el nombre de host de IVR. También puede utilizar la dirección de IP:
<b>Servidor de correo</b>	Especifique el nombre de host de un servidor de correo SMTP-capable. El IVR usa este servidor de correo para enviar correos de voz a través de correo electrónico.
<b>Guión predeterminado</b>	Muestra el guión estándar. Si hay un error en el guión de IVR activo o no se definió alguna variable, el IVR inicia este guión.

Botón	Descripción
<b>Guiones</b>	Muestra los guiones de IVR configurados.
<b>Correos de voz</b>	Muestra los correos de voz configurados con los siguientes detalles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fecha u hora</b></li> <li>• <b>Hecho</b></li> <li>• <b>Tipo</b></li> <li>• <b>Nombre</b></li> <li>• <b>Cliente</b></li> <li>• <b>Longitud</b></li> <li>• <b>Tema</b></li> </ul> <p>Puede ver las etiquetas almacenadas para el correo de voz si hace clic en el botón <b>Detalles</b>. También puede borrar un correo de voz.</p>

## Guiones

Los guiones proporcionan la siguiente información:

- **Nombre**
- **Tipo**
- **Bienv.**
- **Accesible**

## Descripciones de campo de la ficha Guiones de IVR

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre de IVR.
<b>Tipo</b>	Muestra el tipo de IVR. Estos son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No definido</b></li> <li>• <b>Anuncio</b></li> <li>• <b>Anuncio de bienvenida</b></li> <li>• <b>Agente automático</b></li> </ul>
<b>Accesible</b>	Especifica si el IVR es accesible. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí</b></li> <li>• <b>No</b></li> </ul>
Botón	Descripción
<b>Propiedades</b>	Muestra las propiedades configuradas de IVR. Puede usar el módulo Editor de IVR para definir el ajuste de un guión de IVR. El tipo predeterminado es Anuncio.

# Capítulo 15: Configuración de descanso

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Utilice la información de este capítulo para configurar códigos de descanso que los agentes usarán cuando se tomen un descanso.

## **Importante:**

La ficha Códigos de descanso se ve únicamente si la opción **Usar códigos de descanso** de **Configuración del sistema** está seleccionada.

---

## Edición de códigos de descanso

### Procedimiento

1. En la pestaña **Código de descanso**, haga clic en un código de descanso.
2. Haga clic en **Editar**.
3. En el campo **Descanso**, introduzca un nombre.
4. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el nombre del tiempo de descanso en la lista de códigos de tiempo de descanso.

---

## Descripciones de campo de la ficha Código de descanso

Nombre	Descripción
Nombre	El nombre del código de descanso.

Botón	Descripción
Editar	Abre el código de descanso seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Crea un nuevo código de descanso.
Borrar	Borra el código de descanso seleccionado.

# Capítulo 16: Configuración de PBX

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

En IP Office Contact Center, puede configurar cualquier cantidad de PBX.

---

## Descripciones de campo de la pestaña PBX

La pestaña **PBX** enumera todas las PBX configuradas.

Nombre	Descripción
Nombre	El nombre del PBX.
Abreviatura	La abreviatura del PBX.
Ubicación	La ubicación del PBX.
Tipo	El tipo de PBX.
Versión	La versión de PBX.

Botón	Descripción
Editar	Abre la PBX seleccionada. Puede editar las propiedades.

---

## Ediciones de PBX

En las secciones que siguen, se describe qué puede editarse en un PBX.

---

## Descripciones de campo de ajustes generales

Nombre	Descripción
Nombre	Muestra el nombre de la Central de conmutación privada (PBX). Debe utilizar un nombre único dentro del sistema de IP Office Contact Center.
Abreviatura	Muestra la abreviatura de PBX. Este ajuste es opcional.
Ubicación	Muestra la ubicación de PBX.

*La tabla continúa...*



Nombre	Descripción
	Este ajuste es opcional.
<b>Color</b>	Muestra el color del PBX. Los módulos del sistema IP Office Contact Center usan este color para mostrar el PBX.
<b>Tipo</b>	Especifica el tipo de PBX.
<b>Versión</b>	Especifica la versión de PBX. El proceso de kernel requiere esta información.
<b>Contraseña del sistema</b>	Especifica la contraseña que se requiere para comenzar una conexión con IP Office. Esta contraseña es la contraseña generada por el sistema para IP Office.
<b>Acceso a PBX</b>	Muestra el acceso a PBX configurado.
<b>Servidor de tareas</b>	Muestra las propiedades generales de un servidor de tareas.
<b>Mostrar mensajes de inicio/cierre de sesión en el teléfono del agente</b>	Especifica si se mostrarán los mensajes de inicio y cierre de sesión en el teléfono del usuario. De manera predeterminada, esta opción no está seleccionada.
<b>Código de acceso para marcador</b>	Muestra el código de acceso para las conexiones externas para los marcadores mecánicos.  El código de línea externa es un código especial que usa el sistema dentro de los PBX para tomar las líneas externas y para los números de las campañas de marcador. Si usa este código con un prefijo, PBX puede tomar líneas específicas.  * <b>Nota:</b>  No es necesario que ajuste el número de las campañas de marcador. Para los parámetros de marcador de una campaña de marcador o tema, no puede utilizar la opción <b>Marcar llamada como llamada de ACD</b> o el código de línea externa.
<b>Código de acceso para OutCC externo</b>	Muestra el código de acceso para la devolución de llamada externa.
<b>Código de acceso para OutCC interno</b>	Muestra el código de acceso para la devolución de llamada interna.
<b>Código de acceso para el servidor de la libreta de direcciones</b>	Muestra el código de acceso para el servidor de la libreta de direcciones. Los agentes usan la libreta de direcciones como un directorio telefónico.
<b>Código de acceso</b>	Muestra los códigos de acceso configurados.  Debe introducir un código de acceso para los marcadores de Vista previa, Directo y Agente. Puede configurar cualquier número de códigos de acceso.  Puede insertar, cambiar o eliminar los códigos de acceso para los marcadores de Vista previa, Directo y Agente.  Para usar este código de acceso, se debe asignar el código de acceso en la configuración de la campaña en la IU del marcador.
<b>Conf. acceso</b>	Especifica la dirección IP de IP Office, el puerto, las credenciales, y el intervalo de sincronización.

## Edición del acceso a PBX

### Acerca de esta tarea

Puede usar varios administradores de módulo en diferentes equipos para acceder a PBX. En función de los administradores de módulo que use para acceder a PBX, debe configurar las conexiones con el PBX.

### Procedimiento

1. Haga clic en **PBX > Editar > Acceso a PBX**.
2. En el cuadro de diálogo **Acceso a PBX**, realice una de estas acciones:
  - Para crear un nuevo acceso a PBX, haga clic en **Agregar**.
  - Para borrar un acceso a PBX seleccionado, haga clic en **Borrar**.
  - Para editar un acceso a PBX, escriba los siguientes valores:
    - **Nombre de host**
    - **Puerto**
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema guarda la configuración.

### Descripciones de campo de Acceso a PBX

Nombre	Descripción
Nombre de host	Especifica el nombre o el número de TCP/IP de IP Office.
Puerto	Especifica el puerto de socket del administrador de módulo respectivo. El puerto de socket predeterminado es 50797.

### Descripciones de campo de acceso a configuración

Nombre	Descripción
Dirección IP	Especifica la dirección IP de IP Office.
Puerto	Especifica el puerto que se utiliza para IPO500V2 e IPOL (Server Edition). Los puertos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IPO500V2: 8443</li> <li>• IPOL (Server Edition): 7070</li> </ul>
Usuario	Especifica el nombre de usuario con privilegios de configuración en IP Office. Por ejemplo, administrador. El usuario puede crear una cuenta explícita en IP Office. Por ejemplo, IPOSyncService, que se usa únicamente para el proceso de sincronización.
Contraseña	Especifica la contraseña de usuario. Puede usar 29 caracteres alfanuméricos como máximo.
Intervalo de sincronización	Muestra los ajustes de intervalo. La configuración predeterminada es 2 minutos.

## Cómo agregar líneas externas

### Procedimiento

1. En la pestaña **PBX**, haga clic en **Crear**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Configuración de PBX: crear**.
2. Haga clic en **Línea troncal externa**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Línea troncal externa**.
3. Haga clic en **Crear**.  
El sistema agrega una nueva configuración de línea externa en la lista de configuraciones de líneas externas.
4. Seleccione la configuración de línea externa e introduzca los siguientes detalles:
  - País
  - Código de área
  - Número de inicio de PBX
  - Número de detención de PBX
  - Número de dígitos locales
5. Haga clic en **Aceptar**.  
El sistema guarda la configuración de línea externa.

## Eliminación de líneas externas

### Procedimiento

1. En el cuadro de diálogo **Línea troncal externa**, haga clic en una opción de país.
2. Haga clic en **Eliminar**.  
El sistema muestra el siguiente mensaje:  
`¿Realmente desea eliminar los objetos seleccionados de manera permanente?`
3. Haga clic en **Sí**.  
El sistema borra la línea externa seleccionada.

## Descripciones de campo de línea troncal externa

La ficha **Línea externa** muestra la lista de todas las líneas externas configuradas.

Nombre	Descripción
<b>País</b>	Muestra el nombre del país seleccionado. El valor predeterminado es Alemania.
<b>Código de área</b>	Muestra el código de área. Por ejemplo, 07191.
<b>Número de inicio de PBX</b>	Muestra el número de inicio de PBX.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	Por ejemplo, 3586-00.
<b>Número de detención de PBX</b>	Muestra el número de detención de PBX. Por ejemplo, 13586-99.
<b>Número de dígitos locales</b>	Muestra el número de dígitos locales. Los dígitos locales pertenecen al stock de números de llamadas locales del dominio de PABX. Por ejemplo, si un número de PABX comienza en 1321 y termina en 1385, el número de dígitos locales es 2. Si solo introduce un número de inicio de PABX, el número de dígitos locales es 0.

Botón	Descripción
<b>Cancelar</b>	Cancela una acción.
<b>Crear</b>	Crea una línea externa nueva.
<b>Eliminar</b>	Elimina la línea externa seleccionada.

## Edición de las propiedades de un servidor de tareas

### Acerca de esta tarea

Puede editar las propiedades generales de un servidor de tareas.

### Procedimiento

1. En la ficha **PBX**, haga clic en un **PBX**.
2. Haga clic en **Editar**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Edición de configuración de PBX**.

3. Haga clic en .

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Edición del servidor de tareas** con las fichas **General** y **Asignación**.

4. En la ficha **General**, introduzca los siguientes detalles:

- **Nombre**
- **Nombre de host**

5. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema guarda la configuración y muestra el nombre del servidor de tareas en el campo **Servidor de tareas**.

### Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del servidor de tareas.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>Nombre de host</b>	Muestra el nombre del equipo de red del servidor de tareas.
<b>ID de sesión</b>	Muestra la ID de sesión del servidor de tareas. La ID de sesión es diferente cuando el <b>PBX</b> se conecta a múltiples servidores de tareas. No se puede editar este valor.
<b>Hora de inicio</b>	Especifica la hora de inicio del servidor de tareas. No se puede editar este valor.
<b>Versión</b>	Muestra la versión actual del servidor de tareas. No se puede editar este valor.

## Descripciones de campo de la ficha Asignación

Nombre	Descripción
<b>Aplicaciones asignadas</b>	Muestra el nombre de las aplicaciones asignadas. Debe agregar un adaptador de extensión de voz a la lista. Puede editar las propiedades de una aplicación asignada.
<b>Otras aplicaciones</b>	Muestra el nombre de otras aplicaciones.

# Capítulo 17: Configuración de ajustes de país

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Puede usar la función de ajuste de país para configurar el nombre del proveedor de red y asignar el proveedor a un país. También puede configurar el código nacional e internacional de cada país.

---

## Descripciones de campo de la ficha País

La ficha de ajuste de país muestra los datos del proveedor.

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del proveedor de red. Por ejemplo, Deutsche Telecom AG, o Arcor.
<b>País</b>	Muestra el nombre del país del ajuste de país.
<b>Código de país</b>	Muestra el código de país. Por ejemplo, 49 para Alemania, 33 para Francia y 39 para Italia.
<b>Código nacional</b>	Muestra el código nacional para el ajuste de país. Por ejemplo, 0
<b>Código internacional</b>	Muestra el código internacional para el ajuste de país. Por ejemplo, 00
<b>Código de área utilizado</b>	Especifica si el usuario debe marcar el código de área para el ajuste de país. Por ejemplo, en España debe marcar el código de área.

Botón	Descripción
<b>Editar</b>	Abre la configuración del país seleccionado. Puede editar las propiedades.
<b>Crear</b>	Crea un nuevo ajuste de país.
<b>Borrar</b>	Borra el ajuste del país seleccionado.

---

## Cómo agregar la configuración de país

### Procedimiento

1. En la pestaña **País**, haga clic en **Crear**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Ajuste de país: crear**.
2. Introduzca los siguientes detalles:
  - **Nombre**
  - **País**
  - **Código de país**
  - **Código nacional**
  - **Código internacional**
3. Seleccione la casilla **Usar código de área**.
4. Haga clic en **Aceptar**.  
El sistema muestra el ajuste de país en la lista de ajustes de país.

---

## Edición del ajuste de país

### Procedimiento

1. En la pestaña **País**, realice una de estas acciones:
  - Haga doble clic en un ajuste de país.
  - Haga clic en un ajuste de país y, luego, haga clic en **Editar**.El sistema muestra el cuadro de diálogo **Ajuste de país - Editar**.
2. Introduzca los siguientes detalles:
  - **Nombre**
  - **País**
  - **Código de país**
  - **Largo**
  - **Código internacional**
3. Seleccione la casilla **Usar código de área**.  
El sistema crea el ajuste de país.

---

## Eliminación de un ajuste de país

### Procedimiento

1. En la pestaña **País**, haga clic en uno o varios ajustes.

## Configuración de ajustes de país

2. Haga clic en **Borrar**.
3. Haga clic en **Sí**.

El sistema elimina de forma permanente la configuración de país seleccionada.



# Capítulo 18: Configuración de dispositivos de cola

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Un dispositivo de cola recibe las llamadas entrantes hasta que alguno de los agentes esté disponible para recibir las llamadas.

---

## Descripciones de campo de la ficha Dispositivo de cola

Nombre	Descripción
Número	Muestra el número del dispositivo de cola. Puede usar un máximo de 15 caracteres.
PBX	Muestra la PBX para el número.
Activo	Especifica si el sistema usa la configuración de CHAP para configurar el número. El símbolo X especifica que el sistema usa la configuración de CHAP para establecer el número.

Botón	Descripción
Crear	Crea un nuevo bloque de número.
Borrar	Borra los números seleccionados.

---

## Cómo agregar dispositivos de cola

### Acerca de esta tarea

La pestaña **Dispositivos de cola** muestra los números asignados y el PBX asociado con un dispositivo de cola. PBX usa este número para asignar el dispositivo de cola a una cola. Debe configurar los dispositivos de cola para usar las colas.

### Procedimiento

1. En la pestaña **Dispositivo de cola**, haga clic en **Crear**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Seleccionar una PBX para el dispositivo de cola**.
2. Haga clic en un **PBX**.

3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Dispositivo de cola: crear**.

4. En el campo **Número de inicio**, introduzca el primer número.

5. Haga clic en **Número de finalización**.

El sistema completa el número de finalización automáticamente. Este número es igual al número introducido en el campo **Número de inicio**.

6. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema agrega un dispositivo de cola a la lista de dispositivos de cola.

---

## Eliminación de dispositivos de cola

### Procedimiento

1. En la pestaña **Dispositivo de cola**, haga clic en los números.
2. Haga clic en **Borrar**.
3. Haga clic en **Sí**.

El sistema elimina los números seleccionados.

# Capítulo 19: Configuración de telefonía

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Un teléfono es un usuario de IP Office. Los agentes con el tipo de tarea Telefonía pueden iniciar sesión.

---

## Descripciones de campo de la ficha Teléfono

La ficha **Teléfono** muestra los números de teléfono configurados. Puede usar la ficha **Teléfono** a fin de especificar los agentes disponibles. Debe introducir el número del usuario de IP Office, pero no el número de extensión.

Nombre	Descripción
<b>Número</b>	Muestra el número del usuario de IP Office. Puede usar 15 números como máximo.
<b>PBX</b>	La central de conmutación privada para el número.
<b>Nombre</b>	El nombre configurado. Puede usar este nombre para el estado del teléfono del grupo o la cuadrícula de teléfonos del módulo Monitoreo de datos.

---

## Cómo agregar configuraciones de telefonía

### Procedimiento

1. En la pestaña **Teléfono**, haga clic en **Crear**.
2. En el cuadro de diálogo, seleccione un **PBX**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Teléfono - Crear**.

4. En el campo **Número de inicio**, introduzca el primer número.
5. Haga clic en **Número de finalización**.

El sistema completa el número de finalización automáticamente. Este número es igual al número introducido en el campo **Número de inicio**.

6. Haga clic en **Aceptar**.

---

## Eliminación de configuraciones de telefonía

### Procedimiento

1. En la pestaña **Teléfono**, seleccione los números de los teléfonos que desea eliminar.
2. Haga clic en **Borrar**.

# Capítulo 20: Configuración de un grupo de teléfonos

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Puede usar un grupo de teléfonos para obtener monitoreo de datos sobre el grupo.

Puede controlar el estado de cada teléfono o grupo de teléfonos. Un grupo de teléfonos puede contener todos los empleados de un mismo departamento. Cada teléfono del grupo incluye un indicador que cambia de color según el estado del teléfono. También se muestra el número de teléfono. Un mensaje emergente muestra el nombre del agente cuando un agente inicia sesión.

---

## Descripciones de campo de la ficha Grupo de teléfonos

Nombre	Descripción
Nombre	El nombre del grupo de teléfonos. Puede asignar un nombre único en el sistema IP Office Contact Center con 29 caracteres alfanuméricos como máximo.
Número de grupos de teléfonos	La cantidad de grupos de teléfonos definidos en el sistema. La cantidad de grupos de teléfonos es ilimitada.

Botón	Descripción
Editar	Abre el grupo de teléfonos seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Crea un grupo de teléfonos nuevo.
Copiar	Copia un grupo de teléfonos seleccionado.
Borrar	Borra un grupo de teléfonos seleccionado.

---

## Creación de grupos de teléfonos

### Antes de empezar

- Obtenga el privilegio y el permiso requerido para el teléfono o el grupo de teléfonos.

### Procedimiento

1. En la pestaña **Grupo de teléfonos**, haga clic en **Crear**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **[Grupo de teléfonos] - Crear**.

## Configuración de un grupo de teléfonos

2. Introduzca los siguientes detalles:

- **Nombre**
- **Teléfonos asignados**

3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra el grupo de teléfonos de la lista de grupos de teléfonos.

# Capítulo 21: Configuración del servidor CHAP

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Use la información de este capítulo para configurar el servidor de la plataforma de abstracción de hardware común (CHAP).

---

## servidor CHAP

La pestaña **Servidor CHAP** muestra los servidores CHAP conocidos y los nombres de host.

Botón	Descripción
<b>Editar</b>	Abre el servidor CHAP seleccionado. Puede editar las propiedades.
<b>Crear</b>	Crea un nuevo servidor CHAP.
<b>Borrar</b>	Borra un servidor CHAP seleccionado.

---

## Edición de servidores CHAP

### Antes de empezar

Asegúrese de que los procesos de sincronización de VEA y CHAP se estén ejecutando.

### Procedimiento

1. En la pestaña **Servidor CHAP**, haga clic en un proceso de CHAP.
2. Haga clic en **Editar**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **CHAP - Editar**.
3. Introduzca la configuración necesaria.
4. Haga clic en **Aceptar**.  
El sistema agrega el servidor a la lista de servidores CHAP.

## Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
Nombre	El nombre del servidor CHAP.
Nombre de host	El nombre del equipo de red del servidor CHAP. No puede cambiar un nombre de host existentes porque está vinculado al servidor de tareas de IVR, VEA e IPO. Puede asignar un nuevo nombre luego de crear un nuevo servidor.
ID de sesión	El ID de sesión del servidor CHAP. Si hay más de un servidor CHAP conectado al PBX, el sistema muestra el ID de sesión de cada servidor CHAP.
Hora de inicio	La hora de inicio del servidor CHAP.
Versión	La versión actual del servidor CHAP.

## Descripciones de campo de la ficha Acceso a Chap IPO


Nombre	Descripción
Información	Información general. El ajuste predeterminado es <b>Temas y dispositivos de cola</b> .
Extensión SIP	La extensión SIP usada para las conexiones de CHAP en IP Office. El valor predeterminado es de 699.
Agente de usuario	El nombre de usuario. La configuración predeterminada para <b>Agente de usuario</b> es <b>Avaya CIE</b> .
Código de inicio de sesión	El código de inicio de sesión.  * <b>Nota:</b> Para la extensión SIP, también puede configurar este valor en el campo <b>Telefonía &gt; Configuración del supervisor</b> del administrador de IP Office.
Número inicial y Número final	Muestra el rango de números de llamada para los temas, los dispositivos de cola y los IVR. El rango de números de llamada no debe tener superposición.

## Descripciones de campo de la ficha Propiedades

Nombre	Descripción
DNSServerIP	Muestra la dirección IP del servidor de nombre de dominio de la red.
LocalDomainName	Muestra el nombre de dominio unificado local.  Este nombre es independiente de cualquier nombre de dominio existente. Puede asignar un nombre nuevo, que debe coincidir con el nombre identificado en IP Office. El sistema usa este nombre dentro del Protocolo de inicio de sesiones (SIP) para identificar el sistema de Plataforma

*La tabla continúa...*



Nombre	Descripción
	común de abstracción de hardware (CHAP) como un PBX dentro de SIP. El usuario puede asignar un nombre según la red de PBX. Por ejemplo, <code>avaya.com</code> .
<b>LocalHostName</b>	Muestra el nombre del host local. Por ejemplo, <code>ipoccsystem</code> .
<b>LocalIPAddress</b>	Muestra la dirección IP del servidor que ejecuta CHAP.
<b>LocalRTPPortRange</b>	Muestra el rango para los números de puertos usados por el servidor CHAP para las conexiones de RTP. Los puertos predeterminados son los puertos 14 000 a 15 000. Debe asignar cuatro puertos por canal. Si ya hay un puerto asignado a un canal, el sistema usa el siguiente puerto disponible.
<b>LocalSignalPort</b>	Muestra el puerto de escucha de extremo lejano de IP Office asociado. El puerto predeterminado es el 5100.
<b>PBXDomainName</b>	Muestra el nombre del dominio de PBX. Este nombre debe ser el mismo nombre que en IP Office. El nombre del dominio SIP debe ser el mismo que el administrador de IP Office en <code>system/LAN1/VOIP</code> . Solo debe usar letras en minúscula.
<b>PBXIPAddress</b>	Muestra la dirección IP de la conexión de Ethernet de línea troncal SIP en IP Office.
<b>PBXPingPeriod</b>	Muestra el tiempo entre dos pings, en milisegundos. Si el período de ping es 0, el sistema desactiva el ping.
<b>PBXSignalPort</b>	Muestra el puerto de escucha de extremo local del grupo de señalización asociado en IP Office.
<b>RTPPayloadType</b>	Identifica paquetes RTP en el tren de medios. Los paquetes RTP contienen datos DTMF como se describen en RFC2833. Esta configuración debe coincidir con la configuración DTMF de IP Office. De lo contrario, no se reconocerán los dígitos DTMF.
<b>SRTP</b>	Especifica el valor para el Protocolo seguro de transferencia en tiempo real (SRTP). La configuración predeterminada es <code>verdadero</code> cuando la configuración básica se realiza con la herramienta de importación o con el puerto de administración web.
<b>TransportTypeProtocol</b>	Especifica el protocolo de transporte. El valor predeterminado es TCP.   <b>Nota:</b> Si cambia el protocolo a o desde TLS, es posible la conexión con IP Office demore unos minutos en restablecerse.

# Capítulo 22: Configuración del adaptador de extensión de voz

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

El adaptador de extensión de voz (VEA) controla los dispositivos de cola y enrutamiento del centro de llamadas.

**\* Nota:**

Puede asignar un servidor CHAP a un VEA si coinciden los nombres de host.

---

## Descripciones de campo de la pestaña VEA

La pestaña **VEA** muestra todos los adaptadores de extensión de voz (VEA) conocidos y los nombres de host.

Nombre	Descripción
Nombre	Muestra el nombre de VEA.
Nombre de host	Muestra el nombre del VEA en la red.
ID de sesión	Muestra la ID de sesión de VEA.
Hora de inicio	Especifica a qué hora se inicia el VEA.
Versión	Muestra la versión actual de VEA.

Botón	Descripción
Editar	Abre el VEA seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Agrega un nuevo VEA.
Borrar	Borra el VEA seleccionado.
Actualizar	Actualiza la pantalla. El sistema actualiza la hora de inicio y la versión.

---

## Cómo agregar adaptadores de extensión de voz

### Acerca de esta tarea

Puede agregar adaptadores de extensión de voz (VEA) para controlar los dispositivos de enrutamiento y de cola del sistema IP Office Contact Center.

## Procedimiento

1. Haga clic en **VEA > Crear**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **VEA - Crear**.
2. Introduzca la configuración necesaria.
3. Haga clic en **Aceptar**.  
El sistema muestra los VEA configurados en la lista de VEA.

## Descripciones de campo de la ficha Edición de VEA

Tabla 1: La ficha General

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del servidor de chat.
<b>Nombre de host</b>	Especifica el nombre del VEA en la red. Puede usar la dirección IP. No se puede editar este valor.
<b>ID de sesión</b>	Especifica el ID de sesión. No puede modificar esta configuración.
<b>Hora de inicio</b>	Especifica la hora de inicio. No puede modificar esta configuración.
<b>Versión</b>	Especifica la versión. No puede modificar esta configuración.

Tabla 2: La ficha Propiedades

Nombre	Descripción
<b>DefaultScript</b>	Especifica el guión predeterminado. No puede modificar esta configuración.
<b>DisconnectSupervisionTimeout</b>	No puede modificar esta configuración.
<b>MaxCountOfDialingDevices</b>	Muestra el porcentaje de dispositivos disponibles para el marcador que el sistema usa para los trabajos de llamadas de salida. El valor predeterminado es 30%.
<b>MaxCountOfWaitQueueDevices</b>	Muestra el porcentaje de dispositivos disponibles que el sistema usa para los dispositivos de cola.
<b>MaxSpeakTime</b>	Especifica el tiempo máximo durante el que se conserva una llamada en la cola. Una vez transcurrido este plazo, se desconecta la llamada en la cola. El tiempo de vencimiento predeterminado es 1800 segundos.
<b>MaxTransferTime</b>	Especifica el tiempo máximo que un agente puede demorar en transferir una llamada. No puede modificar esta configuración.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
<b>PlayTextSeqRetryCount</b>	No puede modificar esta configuración.
<b>PlayTextSeqRetryTimeout</b>	No puede modificar esta configuración.
<b>TaskserverActionTimeout</b>	No puede modificar esta configuración.
<b>TaskserverRouteResponse-Timeout</b>	No puede modificar esta configuración.
<b>UseCarrierBasedRouting</b>	<p>Muestra la configuración para el parámetro UseCarrierBasedRouting. El ajuste predeterminado es <i>verdadero</i>.</p> <p>Asegúrese de que el parámetro UseCarrierBasedRouting esté configurado en <i>verdadero</i> para que las llamadas que no se pueden enrutar en el sistema CIE sean enrutadas en la red inteligente.</p> <p>Si el parámetro UseCarrierBasedRouting se configura en <i>falso</i> el llamador oye un tono de marcado.</p>

# Capítulo 23: Configuración del servidor de chat

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

El sistema de chat de IP Office Contact Center usa el Protocolo de presencia y mensajería extensible (XMPP). Es necesario configurar un servidor de chat y un servidor de tareas de chat.

El módulo Configuración contiene un servidor de chat. Si ya existe un servidor de chat, el sistema deshabilita los botones **Crear** y **Eliminar**. Solo el botón **Editar** está habilitado. El botón **Eliminar** está habilitado si existe más de un servidor de chat.

No puede habilitar Chat para grupos de agentes, agentes y temas si no hay un servidor de chat disponible. Si selecciona la casilla **Chat** en los cuadros de diálogo **Grupo de agentes - Editar**, **Agente - Editar** o **Tema - Editar**, el sistema muestra un mensaje de error.

---

## Descripciones de campo de la pestaña Servidor de chat

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del servidor de chat.
<b>Nombre de host</b>	Muestra el nombre del servidor de chat en la red.
<b>Puerto</b>	Muestra el número de puerto del servidor de chat.
<b>Dominio</b>	Especifica el dominio del servidor de chat.
<b>Cifrado</b>	Especifica el tipo de cifrado. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>&lt;Ninguno&gt;</b></li><li>• <b>Negociación automática</b></li></ul>
<b>Servidor de tareas</b>	Muestra el nombre del servidor de tareas.  Puede ocultar la configuración <b>Servidor de tareas</b> en la pestaña <b>Chat</b> de temas y agentes.

Botón	Descripción
<b>Editar</b>	Abre el servidor de chat seleccionado. Puede editar las propiedades.

---

## Descripciones de los campos del cuadro de diálogo de edición del servidor de tareas

Nombre	Descripción
Nombre	Muestra el nombre del servidor de tareas de chat.
Nombre de host	Especifica el nombre de host del equipo en el que se ejecuta el servidor de tareas.
ID de sesión	Muestra el Id. de sesión. No puede modificar esta configuración.
Hora de inicio	Muestra la hora de inicio. No puede modificar esta configuración.
Versión	Muestra la versión del servidor de tareas de chat. No puede modificar esta configuración.

# Capítulo 24: Configuración del guión de chat

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Puede usar un guión de chat para un tema o un agente. También puede usar un guión de chat en el Editor de flujo de tareas. El sistema envía el texto configurado de un guión de chat a los participantes de chat automáticamente.

---

## Descripciones de campo de la ficha Script de chat

Nombre	Descripción
Nombre	El nombre del guión de chat.
Tipo	El tipo de guión de chat.

Botón	Descripción
Editar	Abre el guión de chat seleccionado. Puede editar las propiedades.
Crear	Crea un nuevo script de chat.
	Borra el script de chat seleccionado. Cuando elimina un guión de chat, el sistema borra todos los elementos configurados, como los agentes y los temas. No puede eliminar el guión de chat que usa el flujo de tareas activo.


---

## Cómo agregar guiones de chat

### Procedimiento

1. En la pestaña **Servidor de chat**, haga clic en **Crear**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Guión de chat - Crear**.
2. Introduzca la configuración necesaria.
3. Haga clic en **Aceptar**.  
El sistema muestra el guión de chat configurado en la lista de guiones de chat.

## Descripciones de campo de la ficha Guión de chat

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Especifica el nombre del servidor de tareas de chat, con un máximo de 29 caracteres.
<b>Texto</b>	Especifica el texto del guión de chat.  <b>Nota:</b> No se debe usar el símbolo de porcentaje (%).
<b>Etiqueta</b>	Muestra las etiquetas configuradas. Puede usar etiquetas en el texto. El sistema marca una etiqueta con un símbolo de porcentaje (%).



# Capítulo 25: Configuración de ajustes del sistema

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

---

## Configuración de ajustes generales


### Procedimiento

1. En el menú **Sistema**, haga clic en **General**.
2. Introduzca la configuración necesaria.
3. Complete las fichas del cuadro de diálogo.
4. Haga clic en **Aceptar**.


---

## Descripciones de los campos de Configuración del sistema

En la siguiente tabla se describen las opciones de la ficha **Configuración del sistema**:

Nombre	Descripción
<b>Idioma del sistema</b>	<p>Permite seleccionar un idioma para la interfaz de usuario. También puede cambiar los ajustes de idioma mientras configura los ajustes generales para un agente. Este campo no afecta los ajustes de idioma de los usuarios individuales. El cambio de idioma se aplica en el siguiente inicio de sesión.</p> <p> <b>Nota:</b></p> <p>El calendario de <b>Datos básicos &gt; Periodo</b> no se traduce, a menos que se establezca que la configuración regional del sistema coincida con el idioma seleccionado. En un equipo con Windows, puede cambiar la configuración regional en el menú desplegable <b>Formato</b> del <b>Panel de control &gt; Región e idioma</b>.</p>
<b>Imagen del sistema</b>	<p>Muestra una imagen para IP Office Contact Center. Puede seleccionar una de las imágenes almacenadas en el sistema.</p>
<b>Funcionalidad de enrutamiento de último y actual agente</b>	<p>Especifica la función de enrutamiento del último agente y el actual. Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Todo el sistema:</b> guarda el número del llamador y el agente conectado en un tema después de una conversación. Si el llamador vuelve a llamar</li></ul>

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p>en el período definido, el sistema reconecta la llamada al mismo agente, aunque el tema seleccionado sea diferente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Específico del tema:</b> conecta al llamador al mismo agente solo si el llamador selecciona el mismo tema.</li> </ul>
<b>Usar códigos de descanso</b>	Especifica si debe usar códigos de descanso. Si no se selecciona esta casilla, la ficha Códigos de descanso no aparece en el módulo Configuración.
<b>Funcionalidad de bloqueo de contraseña</b>	<p>Le permite establecer las siguientes opciones de bloqueo para agentes que ingresan las credenciales de inicio de sesión equivocadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Número de intentos de inicio de sesión:</b> El número de intentos de inicio de sesión incorrectos.</li> <li>• <b>Bloqueo de inicio de sesión:</b> El tiempo total luego del cual se bloquea a los agentes. El valor predeterminado es de 60 segundos.</li> </ul> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Si alguno de los anteriores valores se establecen en 0, se deshabilita la funcionalidad de bloqueo por contraseña para todos los agentes en IP Office Contact Center.</p>

## Descripciones de los campos del encabezado de seguridad

En la siguiente tabla se describen las opciones de la ficha **Encabezado de seguridad**. Esta ficha permite activar un encabezado de seguridad en las aplicaciones y las IU de IP Office Contact Center.

Nombre	Descripción
<b>Activar encabezado de seguridad</b>	Cuando se selecciona, activa el encabezado de seguridad de IP Office Contact Center.
<b>Título</b>	Especifica el título del encabezado de seguridad.
<b>Descripción</b>	Permite incluir una descripción para el encabezado de seguridad.

## Descripción general del período de inactividad

Puede usar la función de tiempo libre para la distribución de llamadas durante el procesamiento del flujo de tareas. Puede usar la palabra clave específica de tiempo *t.holiday* en un elemento lógico del módulo Editor de flujo de tareas. El sistema establece *t.holiday* en 1 si define un período de tiempo libre para el presente. El ajuste de tiempo libre es válido para todo el sistema IP Office Contact Center, pero un ajuste de período bloqueado es válido únicamente para el módulo en el que se define el período.

## Descripciones de campo de la ficha Tiempo libre

Nombre	Descripción
<b>Inicio</b>	<p>Especifica la fecha y hora en la que comienza el período de tiempo libre.</p> <p>Si establece <b>Repetición</b> en <b>Diariamente</b> o <b>Semanalmente</b>, solo puede establecer la hora en la que comienza el tiempo libre.</p> <p>Si establece <b>Repetición</b> en <b>Semanalmente</b>, puede seleccionar un día en el que comienza el tiempo libre.</p> <p>Puede introducir la hora y la fecha o puede seleccionar la fecha del calendario.</p>
<b>Fin</b>	<p>Especifica la fecha y hora en la que finaliza el período de tiempo libre.</p> <p>La hora de <b>Fin</b> del tiempo libre debe ser posterior a la hora de <b>Comienzo</b>.</p>
<b>Repetición</b>	<p>Especifica la repetición de períodos de tiempo libre. Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ninguno</b>: el descanso no se repite.</li> <li>• <b>Diariamente</b>: el descanso se repite diariamente a la hora configurada. Por ejemplo, el descanso se repite diariamente para el almuerzo de 12 p. m. a 12:30 p. m.</li> <li>• <b>Semanalmente</b>: el descanso se repite semanalmente en el día y la hora configurados.</li> <li>• <b>Anualmente</b>: el descanso se repite anualmente en la fecha y la hora configuradas. Por ejemplo, el descanso se repite anualmente en un feriado nacional específico.</li> </ul>


Botón	Descripción
<b>Agregar</b>	Agrega un período de tiempo libre nuevo con las propiedades configuradas.
<b>Editar</b>	Abre el período de tiempo libre seleccionado. Puede editar las propiedades.
<b>Borrar</b>	Borra el período de tiempo libre seleccionado.

## Ajustes de informes

### Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
<b>Método de informe</b>	<p>Muestra el método de informe configurado para el sistema IP Office Contact Center. Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informe relacionado con el intervalo</b>: tipo de informe predeterminado.</li> </ul>

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informe de administración</b></li> </ul> <p>Para obtener más información acerca de los métodos de informe, consulte <i>Uso de Avaya IP Office Contact Center para Windows</i>.</p>
<b>Cálculo del período de tiempo</b>	<p>Muestra la duración de un intervalo de informe en minutos. Los datos de informe acumulados en el informe histórico se basan en este intervalo. El sistema calcula todos los datos de informe al final del intervalo. Por ejemplo, <i>totNNew</i> proporciona la suma de la cantidad de llamadas entrantes durante el intervalo específico. Todos los contadores se almacenan en la base de datos al final del siguiente intervalo.</p> <p> <b>Nota:</b></p> <p>El reinicio del servidor de IP Office Contact Center durante el horario comercial del centro de contactos provoca la pérdida de datos de informe del intervalo actual y del anterior.</p> <p>El valor predeterminado del intervalo es 15 minutos. También puede establecer este valor en 30 o 5 minutos.</p>
<b>Los datos de informe están disponibles en la siguiente resolución</b>	<p>Muestra la resolución de los datos de informe.</p> <p>La lista muestra la siguiente información para los datos de informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hora de inicio</b></li> <li>• <b>Período calculado [min]</b></li> </ul>
<b>Borrar los datos de informe automáticamente</b>	<p>Especifica el período después del cual el sistema borra los datos del informe. Puede establecer un determinado período o días después de los cuales el sistema borra los datos del informe. El sistema borra solo los datos estadísticos. Para los datos de informe de tareas, debe configurar el período de manera separada. Este período debe ser superior a 90 días. Si introduce un período inferior a los 90 días, el sistema muestra un mensaje de error.</p> <p>El ajuste predeterminado es <b>Borrar los datos de informe automáticamente después de 365 días</b>.</p>
<b>Informe desde el punto de vista del autor de llamada</b>	<p>Especifica si el sistema cuenta las conexiones con destinos externos como correctas.</p>
<b>Informes</b>	<p>Muestra la configuración de los informes y la información en tiempo real.</p> <p>Los valores de configuración son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Franja horaria para la remarcación:</b> especifica la franja horaria para la remarcación. Puede especificar un valor entre 5 minutos y 12 horas. Si ningún agente del centro de llamadas atiende la primera llamada, y el autor de llamada vuelve a llamar dentro de la franja horaria configurada, el sistema califica a este autor de llamada como una remarcación.</li> <li>• <b>Franja horaria para la resolución en la primera llamada (FCR):</b> especifica la cantidad de solicitudes que un agente finaliza con la primera llamada. Si un autor de llamada no vuelve a llamar durante la franja horaria, el sistema considera que esa llamada está finalizada. Para la franja horaria, puede introducir un valor entre una hora y siete días. La opción predeterminada es 3 días. Cuando se inicia IP</li> </ul>

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
	Office Contact Center, también comienza la franja horaria. Las llamadas anteriores no se tienen en cuenta.
<b>Enviar informes automáticos como correo electrónico</b>	Especifica el servidor SMTP y el dominio al que se enviarán las estadísticas automáticas como correo electrónico.

## Descripciones de campo de Telefonía

La ficha **Telefonía** muestra la configuración de informes para el tipo de tarea Telefonía. Puede establecer los ajustes de informe para temas, grupos de agentes y agentes.

Nombre	Descripción
<b>Umbral de duración de señal de llamada</b>	<p>Especifica cuándo se considera que una llamada superó el tiempo de espera de la señal de llamada. Puede introducir un tiempo, en segundos, entre 0 y 240 segundos.</p> <p>La variable <b>totNExp1</b> indica la cantidad total de llamadas que supera el tiempo de espera de la señal de llamada.</p>
<b>Número de conversaciones</b>	<p>Especifica la cantidad total de conversaciones con la variable <b>totNConvWait</b>. El sistema muestra los siguientes detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TotNConvWait &lt;= N</b>: el sistema cuenta una llamada de conversación si el tiempo de espera es menor o igual que el valor que estableció.</li> <li>• <b>TotNConvWait &gt; M</b>: el sistema cuenta una conversación si el tiempo de espera es mayor que el valor que estableció. El valor debe ser mayor que el valor para <b>TotNConvWait &lt;= N</b>.</li> <li>• <b>TotNConvWait &gt; N &lt;= M</b>: el sistema muestra los valores para ambos tiempos de espera, N y M.</li> </ul> <p>Puede configurar este ajuste para temas, agentes y grupos de agentes.</p>
<b>Número de conversaciones finalizadas</b>	<p>Muestra el número total de llamadas contestadas, que terminaron, con el tiempo de conversación que es igual o menor que el tiempo configurado.</p> <p>Esta configuración se usa para el contador <b>totNConv &lt; N</b>. Puede configurar este ajuste para temas.</p>
<b>Número de llamadas no respondidas</b>	<p>Muestra la cantidad total de llamadas no respondidas con la variable <b>totNAbanWait</b>.</p> <p>El sistema muestra los siguientes detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TotNAbanWait &lt;= N</b>: el sistema cuenta una llamada abandonada si el tiempo de espera es menor o igual que el valor que estableció.</li> <li>• <b>TotNAbanWait &gt; M</b>: el sistema cuenta una llamada abandonada si el tiempo de espera es mayor que el valor establecido. El valor debe ser mayor que el valor que estableció para <b>TotNAbanWait &lt;= N</b>.</li> <li>• <b>TotNAbanWait &gt; N &lt;= M</b>: el sistema muestra los valores para el tercer y el cuarto tiempo de espera.</li> </ul> <p>Puede configurar este ajuste para grupos de agentes y temas.</p>

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
<b>OD: número de llamadas finalizadas por un participante externo</b>	<p>Muestra el número de llamadas finalizadas por un participante externo. OD significa marcador saliente.</p> <p>Puede configurar este tiempo en segundos para el contador. El sistema informa una llamada, iniciada por el llamador, como finalizada si la duración de la llamada es inferior al tiempo configurado.</p> <p>Puede configurar este ajuste para temas y agentes.</p>

## Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico

Nombre	Descripción
<b>Número de correos electrónicos</b>	<p>Muestra el número de correos electrónicos procesados. La variable <b>totNDone</b> indica el número de correos electrónicos procesados. El contador cuenta todos los correos electrónicos que procesa un agente. El tiempo de espera es el tiempo configurable cuando el contador de <b>totNDone</b> comienza a contar.</p> <p>El sistema muestra los siguientes detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tiempo de espera &lt;= x</b>: el contador cuenta todos los correos que no esperaron más tiempo en el buzón de tema que el tiempo configurado. El valor mínimo para el primer tiempo de espera, x, es de 0:30 horas.</li> <li>• <b>Tiempo de espera &gt; x h y &lt;= y h</b>: el contador cuenta todos los correos electrónicos que esperaron más tiempo que el tiempo x establecido y menos tiempo que el tiempo y establecido en el buzón de tema. Puede configurar el segundo tiempo de espera, y, con un máximo de 168:00 horas.</li> </ul> <p>Puede establecer los ajustes de informe para temas, grupos de agentes y agentes.</p>


## Descripciones de campo de la ficha Chat

Nombre	Descripción
<b>Número de sesiones de chat</b>	<p>Especifica el número total de sesiones de chat.</p> <p>La variable <b>totNConvWait</b>.</p> <p>El sistema muestra los siguientes detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TotNConvWait &lt;= N</b>: el sistema cuenta una solicitud de conversación si el tiempo de espera es menor o igual que el valor que estableció.</li> <li>• <b>TotNConvWait &gt; M</b>: el sistema cuenta una sesión de chat si el tiempo de espera es mayor que el valor que estableció. El valor debe ser mayor que el valor para <b>TotNConvWait &lt;= N</b>.</li> <li>• <b>TotNConvWait &gt; N &lt;= M</b>: el sistema muestra los valores para el primer y el segundo tiempo de espera.</li> </ul> <p>Puede configurar este ajuste para temas, agentes y grupos de agentes.</p>

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
<b>Cantidad de solicitudes de conversación no respondidas</b>	<p>Especifica la cantidad total de solicitudes de conversación no respondidas con la variable <b>totNAbanWait</b>.</p> <p>El sistema muestra los siguientes detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TotNAbanWait &lt;= N</b>: el sistema cuenta una solicitud de conversación no respondida si el tiempo de espera es menor o igual que el valor que estableció.</li> <li>• <b>TotNAbanWait &gt; M</b>: el sistema cuenta una solicitud de conversación no respondida si el tiempo de espera es mayor que el valor que estableció. El valor debe ser mayor que el valor para <b>TotNAbanWait &lt;= N</b>.</li> <li>• <b>TotNAbanWait &gt; N &lt;= M</b>: este valor especifica los valores para el tercer y el cuarto tiempo de espera.</li> </ul> <p>Puede configurar este ajuste para grupos de agentes y temas.</p>

## Descripciones del campo Avanzado

Nombre	Descripción
<b>Ejecutar compresión</b>	<p>Muestra los ajustes de compresión de los datos de informe.</p> <p>Una base de datos almacena los datos de informe. Puede reducir el requisito de almacenamiento si comprime los datos. Sin embargo, la resolución de los datos de informe se reduce cuando comprime los datos. Puede seleccionar el período después del cual desea comprimir los datos de informe.</p> <p>Puede seleccionar si desea comprimir los datos de informe. El sistema comprime los datos de todos los tipos de tareas.</p>
<b>Tipo de informes</b>	<p>Muestra el tipo de informe.</p> <p>Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informe de intervalo</b>: guarda los tiempos de la conversación, los tiempos de la llamada y otros tiempos de los respectivos intervalos.</li> <li>• <b>Informes de administración</b>: almacena todos los contadores en los intervalos en los que la llamada entra en el sistema.</li> </ul> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Si cambia el tipo de informe, ya no podrá evaluar los datos anteriores. Debe reiniciar el equipo para aplicar los cambios.</p>
<b>Comprimir al intervalo menor después de x días</b>	<p>Especifica que el sistema comprime los datos de informe después del tiempo que establece. El sis-</p>

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
	tema calcula los datos para la nueva resolución, y estos datos coinciden con el intervalo menor seleccionado.
<b>Compresión a un día después de y días</b>	Especifica que el sistema comprime los datos de informe después del tiempo que establece. El sistema calcula los datos para la nueva resolución. La nueva resolución de los datos es de un día. El valor de <b>x</b> debe ser inferior al valor de <b>y</b> .
<b>Intervalo menor</b>	Muestra el intervalo seleccionado. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 minutos</b></li> <li>• <b>60 minutos</b></li> <li>• <b>120 minutos</b></li> </ul>
<b>Resolución actual</b>	Muestra la resolución actual.

## Eliminación de datos de informe


### Acerca de esta tarea

Si no necesita los datos de informe, puede borrar estos datos de la base de datos. Tenga en cuenta que si borra los datos de informe hasta una fecha específica, el sistema borra todos los datos hasta la fecha especificada. No puede recuperar los datos de informe que borra.

### Antes de empezar

Obtenga el privilegio de eliminar datos.

### Procedimiento

1. En el menú del **Sistema**, haga clic en **Eliminar datos de informe**.
2. En el campo **Eliminar todos los datos estadísticos hasta**, haga clic en el icono de calendario (  ) y seleccione una fecha.
3. Haga clic en **Aceptar**.

El sistema muestra un mensaje de confirmación.

4. Haga clic en **Sí**.

El sistema borra de manera permanente los datos de informe hasta la fecha seleccionada.



## Valores predeterminados del monitoreo de datos

### Descripciones de campo de la ficha General

Nombre	Descripción
<b>Cálculo del período de tiempo</b>	<p>Muestra la longitud de un intervalo de monitoreo de datos en minutos. Después de un intervalo, el sistema restablece el valor para FST al 100 % y comienza un nuevo cálculo. El sistema también evalúa el Factor de servicio de tarea dinámica (FSTD) para el período de tiempo calculado.</p> <p>Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 5</li> <li>• 15</li> <li>• 30</li> <li>• 60</li> </ul>
<b>Información</b>	Muestra el tiempo después del cual el sistema actualiza el monitoreo de datos periódico.
<b>Usar lista de llamadas abandonadas en el tema</b>	<p>Esta casilla le permite mostrar y actualizar una lista de llamadas abandonadas de un tema.</p> <p>En <b>Mantener las entradas de la lista durante</b>, introduzca la duración con el formato hh:mm.</p>

### Descripciones de campo de la ficha Telefonía

Puede configurar el campo **Umbral de tiempo de espera** para FST y FSTD para temas y grupos de agentes. También puede establecer el umbral de tiempo de espera para el FST para los equipos.

Nombre	Descripción
<b>Umbral de tiempo de espera</b>	<p>Muestra los umbrales de tiempo de espera para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FST</li> <li>• FSTD</li> </ul> <p>El campo <b>Umbral de tiempo de espera</b> determina el tiempo en segundos después del cual el sistema considera que una llamada ha esperado demasiado sin que la atiendan. Si una llamada espera en la cola por más tiempo que el que estableció, FST y FSTD se reducen.</p>

## Descripciones de campo de la ficha Correo electrónico

Puede configurar el campo **Umbrales de tiempo de espera** para FST y FSTD para temas y grupos de agentes. También puede establecer el umbral de tiempo de espera para el FST para los equipos.

Nombre	Descripción
<b>Umbrales de tiempo de espera</b>	<p>Muestra los umbrales de tiempo de espera para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FST</b></li> <li>• <b>FSTD</b></li> </ul> <p>El campo <b>Umbrales de tiempo de espera</b> determina el tiempo en horas y minutos después del cual el sistema considera que un correo electrónico ha esperado demasiado sin que lo abran. Si un correo electrónico espera en la cola por más tiempo que el que estableció, FST y FSTD se reducen.</p>

## Descripciones de campo de la ficha Chat

Puede configurar el campo **Umbrales de tiempo de espera** para FST y FSTD para temas y grupos de agentes. También puede establecer el umbral de tiempo de espera para el FST para los equipos.

Nombre	Descripción
<b>Umbrales de tiempo de espera</b>	<p>Muestra los umbrales de tiempo de espera para lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FST</b></li> <li>• <b>FSTD</b></li> </ul> <p>El campo <b>Umbrales de tiempo de espera</b> determina el tiempo en horas y minutos después del cual el sistema considera que una solicitud de chat ha esperado demasiado sin que la abran. Si una solicitud de chat espera en la cola por más tiempo que el que estableció, FST y FSTD se reducen.</p>

## Descripción general de variables

Puede usar variables en el módulo Editor de flujo de tareas y el módulo Monitoreo de datos. Antes de usar variables, debe configurar las variables. Puede acceder a las variables con el módulo Monitoreo de datos y cambiar los valores configurados.

Puede definir las variables para los siguientes objetos:

- Agente
- Grupo de agentes
- Destino externo
- Global

- Guión de IVR
- PBX
- Tema

## Descripciones de campo de Variables definidas


Nombre	Descripción
<b>Seleccionadas</b>	Muestra las etiquetas con el nombre, el tipo, el tipo de datos y la resolución. Puede seleccionar una etiqueta para la variable.
<b>Objeto</b>	Muestra la lista de objetos. Puede seleccionar un objeto. Si selecciona <b>Global</b> , puede usar la variable para todos los objetos.
<b>Etiqueta</b>	Muestra la lista de etiquetas configuradas. Puede seleccionar una etiqueta. Solo puede usar etiquetas definidas por el usuario para una variable.
<b>Valor</b>	Muestra el valor de la variable. Puede cambiar el valor.

Botón	Descripción
<b>Agregar</b>	Crea una variable nueva con las propiedades seleccionadas.
<b>Cambiar</b>	Abre la variable seleccionada. Puede editar las propiedades.
<b>Borrar</b>	Borra la variable seleccionada.

## Descripciones de campo de ajustes de etiquetas

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre de la etiqueta con un máximo de 29 caracteres alfanuméricos.
<b>Tipo</b>	Muestra el tipo de etiqueta. Estos son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definida para usuario: solo usted puede acceder a la etiqueta.</li> <li>• Etiquetas específicas del sistema: todo el sistema puede acceder a la etiqueta como una habilidad.</li> </ul>
<b>Tipo de datos</b>	Muestra el tipo de datos de una etiqueta. Debe especificar <b>Cadena</b> , <b>Número</b> , <b>Hora</b> en GMT o <b>Duración</b> en segundos.
<b>Resolución</b>	Muestra el tipo de número entero. Si selecciona número entero como tipo de dato, puede seleccionar una de las siguientes resoluciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número entero Por ejemplo, 42</li> <li>• Décimo Por ejemplo, 46.1</li> <li>• Centésimo Por ejemplo, 46.14</li> </ul>
<b>El servidor de CGI la puede cambiar</b>	Especifica si el servidor de CGI puede cambiar una etiqueta.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	<p> <b>Nota:</b></p> <p>Una persona no autorizada podría cambiar una etiqueta modificable.</p>
<b>Protección contra sobrescritura</b>	Especifica si una etiqueta de tarea está protegida contra la sobrescritura.
<b>Aplicación de etiquetas en tareas que resultan de una conferencia/transferencia</b>	<p>Especifica si el sistema inicia una conferencia o delega un correo electrónico cuando se transfiere una llamada. Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ignorar:</b> el sistema no aplica la etiqueta por una consulta a la tarea resultante.</li> <li>• <b>Aplicar, sobrescribir donde corresponda:</b> el sistema aplica la etiqueta y sobrescribe donde corresponda.</li> <li>• <b>Aplicar solo si se transfiere, sobrescribir donde corresponda:</b> el sistema aplica la etiqueta solo si la etiqueta se transfiere y sobrescribe donde corresponda.</li> <li>• <b>Solo aplicar si no está disponible en la tarea original:</b> el sistema aplica la etiqueta solo cuando la etiqueta no está disponible en la tarea original que es una llamada.</li> </ul> <p>La aplicación de etiquetas desde la llamada inicial (C1) o desde la consulta (C2) en la llamada resultante depende de la etiqueta y del cliente. Mientras configura una etiqueta, puede definir cómo se maneja la llamada. Cuando transfiere una llamada, el sistema establece una nueva conexión (C3) después de la consulta. Pero el sistema no establece una nueva conexión después de la conferencia. La conexión resultante es la llamada original (C1). El sistema aplica las etiquetas desde las conexiones originales hasta las conexiones nuevas. De manera predeterminada, el sistema ignora las etiquetas desde las conferencias. Puede configurar una etiqueta que provenga de una conferencia y se aplique a las llamadas. Puede configurar una etiqueta de conferencia para que siempre se aplique en la conexión resultante. Si la misma etiqueta está disponible en la conexión original, el sistema sobrescribe el valor de la etiqueta y preserva el valor de C1.</p> <p>Algunos ejemplos de una configuración de etiquetas para la transferencia o consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LastTopicName:</b> aplicar, sobrescribir donde corresponda.</li> <li>• <b>FirstTopicName:</b> aplicar solo si no está disponible en la tarea original.</li> </ul>

## Descripciones de campo de Etiquetas definidas

Puede realizar las siguientes funciones con el cuadro de diálogo **Etiquetas definidas**:

Nombre	Descripción
<b>Agregar</b>	Crea una etiqueta nueva con las respectivas propiedades.
<b>Cambiar</b>	Abre la etiqueta seleccionada. Puede editar las propiedades.
<b>Borrar</b>	Borra la etiqueta seleccionada. No puede borrar las etiquetas específicas del sistema.

## Descripción general del informe de configuración

Puede exportar los datos de la configuración actual a planillas de Microsoft Excel. Para hacerlo, debe tener instalado Microsoft Excel 2007 o una versión posterior en el equipo. El sistema muestra todos los datos de configuración exportados en un formato tabular. Puede editar, guardar e imprimir los datos de configuración. En función del volumen de los datos, es posible que la exportación demore unos minutos.

Puede exportar los siguientes datos de configuración:

Datos de configuración	Propiedades
Temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General</li> <li>• Períodos bloqueados por tema</li> <li>• Anuncios por tema</li> <li>• Habilidades por tema</li> </ul>
Grupos de agentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General</li> <li>• Agentes por GA</li> <li>• GA virtuales</li> </ul>
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General</li> <li>• Autorización de tema</li> <li>• Autorización de GA</li> <li>• Autorización de agente</li> <li>• Autorización de equipo</li> <li>• Autorización de teléfono</li> <li>• Autorización de grupo de teléfono</li> <li>• Autorización de campaña</li> <li>• Privilegios</li> <li>• Habilidades por agente</li> </ul>
Perfiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General</li> <li>• Autorización de tema</li> <li>• Autorización de GA</li> </ul>

*La tabla continúa...*

Datos de configuración	Propiedades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización de agente</li> <li>• Autorización de equipo</li> <li>• Autorización de teléfono</li> <li>• Autorización de grupo de teléfono</li> <li>• Autorización de campaña</li> <li>• Privilegios</li> </ul>
Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composición de equipo</li> <li>• Anuncios</li> <li>• Guiones de anuncio</li> <li>• IVR</li> <li>• Guiones de IVR</li> <li>• Plan de turnos</li> <li>• Dispositivo de cola</li> <li>• Etiquetas definidas</li> <li>• Código de descanso</li> <li>• Variables</li> <li>• Destinos externos</li> <li>• Reconocimiento de cliente</li> <li>• PBX</li> <li>• Ajuste de país</li> <li>• Servidor de tareas/CHAP</li> <li>• Puestos de trabajo</li> <li>• Sistema</li> <li>• Pantalla externa</li> <li>• Tableros</li> <li>• Códigos de trabajo</li> <li>• Filtros de informes</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Línea externa</li> <li>• Servidor de chat</li> <li>• Guiones de chat</li> </ul>

## Descripciones de campo de Disponibilidad para tareas

La ficha **Disponibilidad para tareas** especifica las tareas que puede realizar un agente.

Nombre	Descripción
<b>Telefonía</b>	
¿Cantidad máxima de llamadas por agente?	La cantidad máxima de llamadas por cada agente. Puede establecer el valor en 0 ó 1.
¿El agente puede recibir correo electrónico mientras está en una llamada?	Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí:</b> aunque el agente reciba una llamada o ponga en espera una conversación, puede recibir correos electrónicos.</li> <li>• <b>No:</b> si el agente recibe una llamada o pone en espera una conversación, no puede recibir más correos electrónicos.</li> </ul>
¿El agente puede recibir solicitudes de chat mientras está en una llamada?	Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí:</b> aunque el agente reciba una llamada o ponga en espera una conversación, puede recibir solicitudes de conversación.</li> <li>• <b>No:</b> si el agente recibe una llamada o pone en espera una conversación, no puede recibir más solicitudes de conversación.</li> </ul>
<b>Correo electrónico</b>	
¿Cantidad máxima de correos electrónicos por agente?	La cantidad máxima de correos electrónicos que recibe un agente. Puede establecer un valor entre 0 y 999.
¿El agente puede recibir llamadas mientras procesa correo electrónico?	Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí:</b> aunque el agente esté procesando un correo electrónico, sigue recibiendo llamadas.</li> <li>• <b>No:</b> si el agente está procesando un correo electrónico, deja de recibir llamadas.</li> </ul>
¿El agente puede recibir solicitudes de chat mientras procesa correo electrónico?	Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí:</b> aunque el agente esté procesando un correo electrónico, sigue recibiendo solicitudes de conversación.</li> <li>• <b>No:</b> si el agente está procesando un correo electrónico, deja de recibir solicitudes de conversación.</li> </ul>
Correos electrónicos de alerta bloquean llamadas de voz	Seleccione esta casilla si desea que las llamadas de voz de un agente sean bloqueadas por correos electrónicos de alerta en lugar de correos electrónicos que simplemente se han abierto. De manera predeterminada, esta opción no está seleccionada.
<b>Chat</b>	
¿Cantidad máxima de solicitudes de chat por agente?	Cantidad máxima de solicitudes de chat que recibe un agente. Puede establecer un valor entre 0 y 999.
¿El agente puede recibir llamadas mientras está procesando un chat?	Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí:</b> aunque el agente esté procesando una solicitud de conversación, sigue recibiendo llamadas.</li> <li>• <b>No:</b> si el agente está procesando una solicitud de conversación, deja de recibir llamadas.</li> </ul>
¿El agente puede recibir correos electrónicos mientras está procesando un chat?	Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí:</b> aunque el agente esté procesando una solicitud de conversación, sigue recibiendo correos electrónicos.</li> </ul>

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No</b>: si el agente está procesando una solicitud de conversación, deja de recibir correos electrónicos.</li> </ul>
<b>Usar también para último agente, agente actual y contacto personal</b>	<p>Si selecciona esta casilla, los valores configurados en esta ficha se tienen en cuenta para las tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrutadas hasta un grupo de agentes.</li> <li>• Distribuidas directamente a un agente a través de Enrutamiento al último agente, Agente actual y Contacto personal.</li> </ul> <p>Para obtener más información sobre los destinos de flujo de llamada, consulte <i>Administración del Editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center</i>.</p> <p>De manera predeterminada, esta casilla de verificación no está seleccionada.</p>

## Descripciones de campo de Descripción general de las habilidades

Nombre	Descripción
<b>Vista</b>	<p>Muestra los objetos configurados específicamente para cada habilidad.</p> <p>Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>&lt;Todos&gt;</b>: muestra todos los objetos.</li> <li>• <b>Telefonía</b>: muestra las habilidades y los niveles de habilidad para el tipo de tarea <b>Telefonía</b>.</li> <li>• <b>Correo electrónico</b>: muestra las habilidades y los niveles de habilidad para el tipo de tarea <b>Correo electrónico</b>.</li> <li>• <b>Chat</b>: muestra las habilidades y los niveles de habilidad para el tipo de tarea <b>Chat</b>.</li> </ul>
<b>Habilidades de agente</b>	Muestra las habilidades para los agentes configurados.
<b>Habilidades de tema</b>	Muestra las habilidades para los temas configurados.
<b>Reducción de habilidades global</b>	<p>Especifica el valor porcentual de las habilidades consideradas. Puede seleccionar cualquier valor entre 0 y 100. De manera predeterminada, el valor es 100, lo cual significa que no hay reducción de habilidades. Cualquier otro valor implica una reducción de las habilidades según el porcentaje indicado.</p>

Debe configurar las habilidades en la lista de etiquetas. Para obtener más información sobre las etiquetas, consulte "Configuración de etiquetas".



## Cómo agregar habilidades del agente

### Acerca de esta tarea

Puede configurar el conocimiento y las capacidades de un agente. Puede especificar el requisito mínimo para un agente configurando el nivel de habilidad. La especificación del nivel de habilidad se establece en porcentaje.

### Procedimiento

1. En la pestaña **Descripción general de habilidades**, haga clic en **Habilidades del agente**.

El sistema muestra los agentes y las habilidades configuradas.

2. Haga clic en una entrada y escriba un valor.

Puede introducir hasta 100 por nivel de habilidad.

El sistema muestra la entrada en rojo.

3. Haga clic en **Aplicar**.

## Ejemplo de habilidad del agente

### Ejemplo

Agente	Habla alemán	Habla inglés	Habla español
A001	100	80	-
A002	100	-	50
A003	50 (en rojo)	100	-
A004	50	20	50
A005	20 (en rojo)	100 (en rojo)	100 (en rojo)

## Habilidades de tema

Puede introducir el nivel de conocimiento y las capacidades de un tema en el campo **Habilidades de tema**. El sistema muestra los temas y las habilidades configuradas en una tabla. Debe introducir un nivel de habilidad para una habilidad con un valor de 100, como máximo. El valor muestra el nivel de habilidad en porcentaje. Puede especificar el requisito mínimo de un agente para los temas al configurar el nivel de habilidad. Cuando edita un campo e introduce un valor nuevo, el sistema muestra el valor introducido recientemente en color rojo. Cuando hace clic en el botón **Aplicar**, el sistema aplica los ajustes y la fuente cambia al color negro.

## Ejemplo de habilidad del tema

La siguiente tabla muestra un ejemplo de habilidad del tema.

**Ejemplo**

Agente	Conoce el producto A		Conoce el producto B		A habla alemán	
	Llamada	Correo electrónico	Llamada	Correo electrónico	Llamada	Correo electrónico
Tema 001	50	50	-	-	90	80
Tema 002	90	-	80	-	90	80
Tema 003	90	90	50	50	90	80
Tema 004	-	-	50	-	90	80
Tema 005	80 (en rojo)	-	30 (en rojo)	-	90	80

## Interfaz de Administración de recursos

Los datos de informe del sistema IP Office Contact Center están almacenados en una estructura compleja en las tablas internas de la base de datos de PostgreSQL. Los datos editados que hacen referencia a temas se pueden proporcionar diariamente mediante una interfaz de ODBC para brindar a los módulos externos (INVISION) un acceso fácil a los datos de informe.

Si desea usar la interfaz para la planificación de personal, debe hacer lo siguiente:

- Instale el servidor XSTAT y configúrelo en el servidor del sistema IP Office Contact Center.

El proceso *xstat\_srv* se debe estar ejecutando.

- Instale un controlador ODBC de PostgreSQL y configure esta base de datos para el módulo externo.

## Descripciones de campo de ajustes de hora

nombre	Descripción
<b>Hora de inicio</b>	Muestra la hora de inicio para la evaluación de informes. Se debe usar el formato de horas y minutos (hh:mm).
<b>Duración</b>	Muestra la duración de la evaluación de informes. Se debe usar el formato de horas y minutos (hh:mm).
<b>Intervalo</b>	Muestra el intervalo de informes para la evaluación de informes. Debe introducir el período calculado para los ajustes de informes o un múltiplo de este valor. Se debe usar el formato de horas y minutos (hh:mm).
<b>Inicio del cálculo</b>	Especifica a qué hora comienza el cálculo de informe. Debe iniciar el cálculo a una hora de carga baja. Por ejemplo, a la noche. Se debe usar el formato de horas y minutos (hh:mm).
<b>Mantener los datos durante</b>	Muestra por cuánto tiempo el sistema mantiene los datos en la base de datos del sistema IP Office Contact Center (tabla de Xstat). El sistema sobrescribe los datos después de este período.

Puede configurar la hora de inicio, la duración y el intervalo para un período. Por ejemplo, diariamente.

## Contadores

Un contador muestra una lista con los contadores para la interfaz de planificación de personal. La lista muestra solo los contadores para los temas con el tipo de tarea **Telefonía**.

Los contadores disponibles son:

- Contadores de tema
- Contadores de grupos de agentes
- Contadores de agentes

## Inicio o detención de los informes de tareas

### Antes de empezar

Obtenga privilegios de Inicio/detención de informes (pestaña Otro).

### Procedimiento

1. En el menú del **Sistema**, haga clic en **Informes de tareas**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Informes de tareas**.
2. Haga clic en un informe de tarea y realice una de estas acciones:
  - Para iniciar un informe de tareas inactivo, haga clic en **Iniciar**.
  - Para detener un informe de tareas activo, haga clic en **Detener**.
3. Haga clic en **Aceptar**.

## Descripciones de campo de Informes de tareas

Nombre	Descripción
<b>Nombre</b>	Muestra el nombre del informe de tarea. Los informes de tareas predeterminados son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LevelOne (Sistema)</b></li> <li>• <b>LevelTwoAgent (Sistema)</b></li> <li>• <b>LevelTwoTopic (Sistema)</b></li> <li>• <b>AgentLogging (Sistema)</b></li> <li>• <b>LevelOneCustomerHist (Sistema)</b></li> </ul>
<b>Estado</b>	Muestra el estado de un informe de tareas.

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Activo</b></li> <li>• <b>Inactivo</b></li> </ul>

Botón	Descripción
<b>Iniciar</b>	Inicia el informe de tareas seleccionado.
<b>Detener</b>	Detiene el informe de tarea seleccionado.

---

## Eliminación automática de datos del informe de tareas

### Acerca de esta tarea

Puede configurar un período para la eliminación automática de datos del informe de tarea. Puede configurar un tiempo entre 90 y 24855 días. El tiempo en espera predeterminado es 400 días.

### Procedimiento

1. En el menú del **Sistema**, haga clic en **Informes de tareas**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Informes de tareas**.
2. Seleccione **Eliminar datos de informes automáticamente**.
3. En el campo **Después**, introduzca el número de días.
4. Haga clic en **Aceptar**.  
El sistema guarda los cambios.
5. Para aplicar los cambios, reinicie el proceso *tr\_srv*.

---

## Descripción general del Plan de turnos

El sistema usa el plan de turnos para el siguiente monitoreo de datos en el tipo de tarea Telefonía:

- Información del tema en tiempo real: cantidad de conversaciones en cada turno.
- Monitoreo de datos del tema: número total de todas las llamadas transferidas a destinos externos por turno.
- Monitoreo de datos del agente: cantidad de conversaciones de agente en cada turno.

### **Nota:**

El sistema restablece a cero el monitoreo de datos en línea al inicio de cada turno nuevo.

Puede incluir cualquier número de turnos en el plan de turnos. Puede establecer el mismo turno para todos los días de la semana o puede establecer los turnos respectivos para cada día de la semana. Si desea configurar turnos para cada día de la semana, la opción **Todos los días idénticos** no debe estar seleccionada. Puede agregar turnos, borrar turnos

específicos o borrar todos los turnos. Solo puede definir la hora de inicio de un turno. En cada hora de inicio, el sistema restablece el monitoreo de datos respectivo.

# Capítulo 26: Configuración de ajustes de servicios

En este capítulo se describen las opciones disponibles en el módulo Configuración.

Si tiene los privilegios apropiados, puede editar la configuración de servicios.

---

## Filtros de informes

Puede usar los filtros de informes para configurar los datos de informes que debe evaluar el sistema IP Office Contact Center. Por ejemplo, puede excluir datos para que no se evalúen por motivos de legislación laboral. Cada tipo de tarea tiene un contador, y las fichas muestran los contadores para los diferentes tipos de tareas. Debe obtener los derechos de usuario apropiados para establecer filtros de informes. Para cada filtro de tipo de informe, el sistema muestra los contadores correspondientes. Puede establecer los filtros de informes para los siguientes elementos:

- Grupos de agentes
- Agentes
- Marcador
- Combinaciones de habilidades
- Sistema
- Equipos
- Teléfonos
- Temas
- IVR

### Lista de contadores

Una lista muestra los contadores del tipo respectivo. Los contadores de un tipo están subdivididos en temas. El signo más (+) indica que un tema tiene varios contadores. Si hace clic en el signo más, se muestran los contadores del tema. También puede hacer clic en un tema para cambiar la estructura.

### La vista

Puede especificar si el sistema muestra las abreviaturas o los nombres de los contadores para el tipo de filtro de informe. Para un nombre:

- Un asterisco (\*) indica que el sistema divide el contador en grupos de agentes durante la evaluación.

- Un símbolo numeral (#) significa que el sistema divide el contador en temas durante la evaluación.

## Modificación del nombre del contador de informes

### Acerca de esta tarea

Mientras se configuran los ajustes del servicio, puede modificar el nombre de un conteo de informes. El sistema agrega el nombre del sistema del contador de informes entre corchetes con el nombre nuevo. El sistema usa el nombre modificado en todas las evaluaciones e informes.

#### \* Nota:

En los títulos, se coloca un salto de línea después de 40 caracteres. Si el nombre de contador tiene más de 40 caracteres, el sistema muestra los títulos de las evaluaciones de informes en varias líneas.

### Procedimiento

1. En el menú **Servicio**, haga clic en **Filtros de informes**.  
El sistema muestra el cuadro de diálogo **Filtros de informes**.
2. Haga doble clic en el contador de informes.
3. Para cambiar el nombre de un contador de informes, realice estas acciones:
  - a. En el campo **Nuevo nombre de contador**, escriba un nombre.
    - \* **Nota:**  
Puede usar un máximo de 255 caracteres.
  - b. Haga clic en **Aceptar**.
4. **(Opcional)** Para restablecer el nombre al nombre del sistema, haga clic en **Eliminar**.  
El sistema asigna el nombre del sistema al contador de informes.

## Descripciones de campo de configuración especial

Debe obtener los permisos de usuario adecuados para realizar la configuración especial.

Nombre	Descripción
<b>Permitir cambiar los nombres de temas</b>	Especifica si un usuario puede modificar los nombres de los temas. Solamente un administrador puede modificar los nombres de los temas.
<b>Permitir cambiar los nombres de los grupos de agentes</b>	Especifica si un usuario puede modificar los nombres de los grupos de agentes. Solamente un administrador puede modificar los nombres de los grupos de agentes.
<b>Tamaño mínimo del equipo</b>	Especifica la cantidad mínima de agentes que puede agregar a un equipo. El tamaño del equipo puede variar entre 0 y 1000 miembros.

## Privacidad de datos

IP Office Contact Center se encuentra optimizado para proteger los datos personales en cumplimiento de los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea. Una nueva opción **Servicio > Privacidad de datos** permite que los usuarios autorizados de IP Office Contact Center con privilegio de privacidad de datos busquen, exporten y anonimicen o eliminen datos personales. Para obtener más información acerca de cómo configurar y utilizar la funcionalidad de privacidad de datos, consulte *Uso de la funcionalidad de privacidad de datos en Avaya IP Office Contact Center*.

## Descripciones de los campos de Configuración de telefonía

Debe tener los permisos de usuario adecuados para modificar la configuración de telefonía predeterminada.

Nombre	Descripción
<b>Respuesta automática</b>	<p>Especifica si el sistema responde las llamadas automáticamente.</p> <p>Las opciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para las llamadas de ACD entrantes:</b> el sistema responde automáticamente las llamadas de ACD entrantes.</li> <li>• <b>Para las llamadas de ACD salientes (llamador):</b> el sistema habilita la función de llamada automática para las llamadas de ACD salientes.</li> <li>• <b>Después de x s:</b> el sistema responde una llamada automáticamente después del tiempo especificado. El agente no necesita hacer clic en <b>Responder</b>. Puede configurar un tiempo entre 0 y 255 segundos.</li> </ul>

## Código de acceso para agentes y temas

Puede configurar el código de línea externa, la longitud de la extensión y el PBX para los códigos de acceso. Debe iniciar sesión con los permisos adecuados para configurar los ajustes de los código de acceso para agentes y temas.

## Descripciones de campo de ajustes de código de acceso

Nombre	Descripción
<b>Número</b>	Muestra el código de acceso para un agente o un tema.
<b>Longitud</b>	Muestra la longitud del número posterior al marcado.
<b>PBX</b>	El nombre del servidor PBX.



Botón	Descripción
<b>Cambiar</b>	Muestra las propiedades del código de acceso seleccionado. Puede editar las propiedades.
<b>Agregar</b>	Agrega un nuevo código de acceso.
<b>Eliminar</b>	Borra el código de la línea externa seleccionada.

## Descripciones de campo de configuración de correo electrónico

Debe tener los permisos necesarios para definir los ajustes del correo electrónico.

Debe configurar los siguientes ajustes en la pestaña **Configuración del sistema** si usa el enrutamiento de correo electrónico en el sistema IP Office Contact Center:

Nombre	Descripción
<b>Dominio de correo electrónico</b>	Muestra el agente y el dominio del tema. Puede agregar el agente y el dominio del tema.  * <b>Nota:</b> En el módulo Configuración de correo electrónico, también debe configurar el dominio de correo electrónico. Por ejemplo, <code>company.com</code> .
<b>Prefijo para la ID de vale</b>	Muestra el prefijo de un ID de vale. Si introduce un prefijo, el sistema muestra el prefijo con la Id. de vale en la línea de asunto de las respuestas o los reenvíos de correo electrónico.
<b>Sufijo para ID de vale</b>	Muestra el sufijo que se agregará después de una Id. de vale. Si establece un sufijo, el sistema muestra el sufijo después de la Id. de vale en la línea de asunto de las respuestas o los reenvíos de correo electrónico.

## Descripción de los campos Exportar correos electrónicos archivados

Use la pestaña **Exportar correos electrónicos archivados** para configurar la exportación de correos electrónicos archivados.

Nombre	Descripción
Casilla de verificación <b>Habilitar</b>	Si se selecciona, esta casilla indica que el componente Exportación de correo electrónico está habilitado. La Exportación de correo electrónico está habilitada de manera predeterminada. Cuando está habilitada, puede configurar las restantes opciones de esta pestaña.
<b>Iniciar exportación</b>	Escriba cuánto tiempo después de pasada la medianoche desea que comience la exportación. De manera predetermi-

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
	nada, la exportación comienza 5 minutos después de la medianoche.
<b>Antigüedad del correo electrónico</b>	<p>Antigüedad del correo electrónico en días. Se exportan los correos electrónicos con una antigüedad mayor que el valor introducido. Se los mueve de la base de datos a un archivo .zip. Puede acceder a los archivos .zip completados desde el portal de administración web.</p> <p>De manera predeterminada, el valor establecido es 100 días. El valor mínimo es 1 día, y el valor máximo es 730 días.</p>
<b>Antigüedad máxima del archivo .zip</b>	<p>Muestra la antigüedad máxima del archivo .zip. Los archivos .zip con una antigüedad mayor que el valor introducido se eliminan del disco. Se trata de una cantidad adicional a la determinada por la antigüedad de correo electrónico configurada.</p> <p>De manera predeterminada, el valor establecido es 100 días. El valor mínimo es 1 día, y el valor máximo es 730 días.</p>
<b>Tamaño máximo del archivo .zip</b>	<p>Tamaño máximo de un archivo .zip en MB. Cuando un archivo .zip alcanza este tamaño, se completa y ya no es posible agregarle más correos electrónicos.</p> <p>El tamaño predeterminado es de 250 MB. El tamaño mínimo es 10 MB y el tamaño máximo es 3000 MB.</p>
<b>Carpeta Zip-File</b>	<p>La ruta a la carpeta donde se almacenan los archivos .zip completados.</p> <p>La ruta predeterminada es C:\ProgramData\AVAYA\IPOCC\MailExport.</p>
<b>Carpeta de trabajo</b>	<p>La ruta a la carpeta del directorio de trabajo en la que se almacenan los correos electrónicos archivados y los archivos .zip incompletos cuya creación aún está en curso.</p> <p>La ruta predeterminada es C:\ProgramData\AVAYA\IPOCC\MailExport\work.</p>

## Descripción de los campos de configuración del sistema y configuración de archivo de chat

Las pestañas **Configuración del sistema** y **Archivo**, que se describen en las siguientes tablas, están disponibles en la **Configuración de chat**. Puede editar la configuración del servidor de chat haciendo clic en **Servidor de chat**, que también está disponible en el menú **Configuración de servicio**.

### Configuración del sistema

En la siguiente tabla se describen las opciones disponibles para el chat de la pestaña **Configuración del sistema**:

Nombre	Descripción
<b>Mostrar emoticonos</b>	Seleccione esta casilla si desea que se muestren emoticonos en una sesión de chat.
<b>Desconectar conversación inactiva después de</b>	Use el menú desplegable para establecer un tiempo después del cual finalizará una conversación de chat inactiva. Puede seleccionar 5, 10, 15, 30 o 60 minutos.

La siguiente tabla describe las opciones disponibles para el chat en la pestaña **Archivo**: Use esta pestaña si tiene una base de datos de archivos de chat.

Nombre	Descripción
<b>Activar archivo</b>	Seleccione esta opción para habilitar el archivo de chats. Los demás campos de esta pestaña se aplican solamente si se habilita la función de archivo.
<b>Hora de inicio para la eliminación</b>	Hora a la que el sistema comienza a eliminar chats. Establezca el momento en horas y minutos. Puede establecer esta hora después de la medianoche, y la eliminación comienza después de la medianoche. La configuración predeterminada es todos los días a las 2:30 a. m.
<b>Eliminación automática de datos de archivos</b>	Seleccione esta casilla si desea eliminar automáticamente los datos archivados. También debe especificar después de qué hora se eliminarán los datos. Para eliminar datos archivados se deben configurar los Informes de tareas.

# Capítulo 27: Recursos

## Documentación

Los siguientes documentos de IP Office Contact Center están disponibles en el sitio web de soporte técnico de Avaya en <http://support.avaya.com>.

### Documentos de IP Office Contact Center User Interface for Windows

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
<i>Administración de las libretas de direcciones de Avaya IP Office Contact Center</i>	Administrar libretas de direcciones en la interfaz de IP Office Contact Center. La función de la libreta de direcciones simplifica las tareas del agente, como realizar llamadas y enviar correos electrónicos.	Administradores
<i>Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center</i>	Realizar tareas de administración con los módulos de Configuración y Configuración de IU.  <b>* Nota:</b> Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.	Administradores
<i>Administración del marcador de Avaya IP Office Contact Center</i>	Trabajar con el módulo de Marcador en la interfaz de IP Office Contact Center.  <b>* Nota:</b> Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.	Administradores
<i>Administración del Editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center</i>	Crear y editar secuencias del editor de IVR.  <b>* Nota:</b> Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.	Administradores

La tabla continúa...

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
<i>Administración del Editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Crear y editar secuencias del editor de flujo de tareas. A partir de la versión 10.0, este documento también contiene la información sobre etiquetas de tareas que antes se proporcionaba en un documento de <i>IP Office Contact Center Referencia de etiquetas de tareas</i> independiente. Se ha discontinuado el documento independiente.</p> <p><b>* Nota:</b></p> <p>Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.</p>	Administradores
<i>Administración de los bloques de texto de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Crear, editar y administrar bloques de texto para la función de correo electrónico de IP Office Contact Center.</p>	Administradores
<i>Uso de Avaya IP Office Contact Center para Windows</i>	<p>Utilice la IP Office Contact Center User Interface for Windows.</p> <p><b>* Nota:</b></p> <p>Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.</p>	Todos los usuarios de la interfaz, incluidos los agentes, los supervisores y los administradores.

### Otros documentos relacionados de IP Office Contact Center

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
<i>Descripción de la función de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Comprender las funciones y las capacidades de IP Office Contact Center.</p>	Todos los usuarios
<i>Configuración de referencia de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Comprender las topologías de implementación de IP Office Contact Center, la arquitectura de red, las capacidades del sistema, la interoperabilidad del producto y las limitaciones funcionales de configuraciones específicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de ventas y soporte técnico</li> <li>• Arquitectos</li> <li>• Ingenieros de implementación</li> </ul>
<i>Anexo a las guías sobre tareas de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Las guías sobre tareas (TBG) no se actualizarán en esta versión. Este anexo es un complemento a las TBG existentes. El anexo solo incluye contenido de la nueva versión 10.1.2. No</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de soporte técnico</li> <li>• Ingenieros de implementación</li> <li>• Administradores</li> </ul>

La tabla continúa...

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
	<p>reemplaza las TBG existentes. Utilice el anexo junto con las siguientes TBG existentes de las versiones 10.1 y 10.1.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Guía basada en tareas de instalación básica de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas de instalación avanzada de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas de mantenimiento de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas de configuración de la interfaz de usuario de telefonía de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas de marcador de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas de telefonía del editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas para escenarios de editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas de servicios de chat y correo electrónico de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Guía basada en tareas de generación de informes de Avaya IP Office Contact Center</i></li> <li>• <i>Configuración de grabación de llamadas en Avaya IP Office Contact Center</i></li> </ul> <p><b>* Nota:</b> Las TBG de la versión 10.1.1 están disponibles únicamente en inglés.</p>	
<p><i>Uso de la funcionalidad de privacidad de datos en Avaya IP Office Contact Center</i></p>	<p>Configure la privacidad de datos y administre los datos personales en IP Office Contact Center User Interface for Windows.</p>	<p>Administradores y usuarios con privilegio de privacidad de datos.</p>

## Búsqueda de documentos en el sitio web de soporte técnico de Avaya

### Procedimiento

1. Navegue a <http://support.avaya.com/>.
2. En la parte superior de la pantalla, escriba su nombre de usuario y contraseña, y haga clic en **Login**.
3. Haga clic en **Support by Product > Documents**
4. En **Enter your Product Here**, escriba el nombre del producto y, luego, seleccione el producto de la lista.
5. En **Choose Release**, seleccione el número de versión correspondiente.
6. En el filtro **Content Type**, haga clic en un tipo de documento o en **Select All** para ver una lista de todos los documentos disponibles.

Por ejemplo, para las guías de usuario, haga clic en **User Guides** en el filtro **Content Type**. La lista muestra únicamente los documentos de la categoría seleccionada.

7. Haga clic en **Enter**

## Capacitación

Se puede acceder a los cursos de capacitación y a las credenciales en <http://www.avaya-learning.com>. Para buscar un curso, después de iniciar sesión en el sitio web, introduzca el código del curso o el título del curso en el campo **Buscar** (Search) y presione **Introducir** (Enter) o haga clic en **>**.

**Tabla 3: Cursos y credenciales de certificación de IP Office Contact Center**

Código del curso	Título del curso
ACDS-3782	Diseño — Avaya IP Office Contact Center
ACIS-7750	Implementación — Avaya IP Office Contact Center
ACSS-7894	Soporte técnico — Avaya IP Office Contact Center

## Visualización de videos de orientación de Avaya

Los videos de orientación de Avaya proporcionan contenido técnico sobre cómo instalar, configurar y resolver problemas en los productos Avaya.

### Acerca de esta tarea

Los videos están disponibles en el sitio web de soporte de Avaya, ubicados bajo el tipo de documentos de video, y en el canal de YouTube administrado por Avaya.

## Procedimiento

- Para encontrar videos en el sitio web de soporte de Avaya, vaya a <http://support.avaya.com> y realice una de las siguientes acciones:
  - En **Search**, ingrese `Avaya Mentor Videos` para ver una lista de los videos disponibles.
  - En **Search**, ingrese el nombre del producto. En la página **Search Results**, seleccione **Video** en la columna **Content Type** de la izquierda.
- Para buscar los videos de orientación de Avaya en YouTube, vaya a [www.youtube.com/AvayaMentor](http://www.youtube.com/AvayaMentor) y realice una de las siguientes acciones:
  - Ingrese una palabra o palabras clave en **Buscar en el canal** para buscar un producto o tema en particular.
  - Desplácese hacia abajo en **Listas de reproducción** y haga clic en el nombre del tema para ver la lista de videos disponibles publicados en el sitio web.

### **Nota:**

No todos los productos tienen videos disponibles.

---

## Soporte técnico

Consulte el sitio web de soporte de Avaya en <http://support.avaya.com> para obtener la documentación más actualizada, avisos sobre productos y artículos de conocimiento. También puede buscar notas de publicación, descargas y soluciones a problemas. Utilice el servicio web de solicitud de servicios para crear una solicitud de servicio. Realice consultas a los agentes en directo o solicite que un agente lo comunique con el equipo de soporte técnico si un problema requiere conocimientos específicos adicionales.

---

## Uso de Base de conocimiento de Avaya InSite

La Base de conocimientos de Avaya InSite es un motor de búsqueda web que provee:

- Procedimientos actualizados para solución de problemas y consejos técnicos
- Información sobre los service packs
- Acceso a documentación del cliente y técnica
- Información sobre programas de capacitación y certificación
- Vínculos a otra información pertinente

Si es un socio de Avaya autorizado o un cliente actual de Avaya con un contrato de soporte, puede acceder a la Base de conocimiento sin costo adicional. Debe tener una cuenta de inicio de sesión y un número Sold-To válido.

Use la Base de conocimiento Avaya InSite para buscar posibles soluciones a problemas.

1. Vaya a <http://www.avaya.com/support>.
2. Inicie sesión en el sitio web de Avaya con un usuario y una contraseña válidos.



El sistema muestra la página de **Avaya Support**.

3. Haga clic en **Support by Product (Soporte por producto) > Product Specific Support (Soporte específico por producto)**.
4. En **Enter Product Name**, indique el producto y, luego, presione **Intro**.
5. En la lista, seleccione el producto y una versión.
6. Haga clic en la ficha **Technical Solutions** para ver los artículos.
7. Seleccione los artículos relevantes.

# Glosario

<b>ACW</b>	ACW significa Trabajo posterior a la llamada.
<b>AES</b>	El servidor de AES es un servidor de medios. Este servidor de medios establece la conexión TSAPI entre el sistema CIE y la PBX.
<b>CSV</b>	Un archivo de valores separados por coma (CSV) es un archivo de texto para guardar o intercambiar datos con una estructura simple.
<b>Fax</b>	Fax es la forma abreviada de facsímil o telefacsímil.
<b>FST</b>	FST significa Factor de servicio de tareas.
<b>NC</b>	NC significa equipo de red. Los equipos de red son terminales adaptadas a Internet. Debido a que los NC tienen su propia energía de CPU local, se conocen como equipos de red en lugar de terminales de red. Los NC son equipos que no tienen un disco rígido y descargan el software de la red.
<b>RPC</b>	RPC significa llamada a procedimiento remoto. Una RPC es la llamada de un procedimiento en un módulo o tarea que puede estar ubicado en un PC remoto. Es decir, en una llamada a procedimiento remoto, un procedimiento se llama en el host local y se ejecuta en el host remoto. Los posibles resultados y el fin del procedimiento se devuelven al primer PC, que es el host local.
<b>SMS</b>	SMS significa Servicio de mensaje corto. SMS es un servicio de telecomunicaciones para transferir mensajes de texto.
<b>UNC</b>	UNC significa Convención de nomenclatura uniforme. UNC es un estándar ampliamente aceptado para abordar recursos compartidos, como carpetas, unidades, en una red de PC. UNC elimina la necesidad de asignar una letra de unidad para conectarse. Por ejemplo: <code>\\servername\sharename\path</code> (Windows).
<b>VEA</b>	VEA significa Adaptador de extensión de voz.

# Índice

## A

actualización de configuración de la interfaz .....	<a href="#">19</a>
actualización de la vista .....	<a href="#">20</a>
administración .....	<a href="#">103</a> , <a href="#">111</a>
acceso .....	<a href="#">98</a>
agente .....	<a href="#">54</a> , <a href="#">78</a>
ajuste de país .....	<a href="#">102</a>
ajustes generales .....	<a href="#">96</a>
anuncio .....	<a href="#">88</a>
anuncio por única vez	
configuración .....	<a href="#">85</a>
archivo de control .....	<a href="#">80</a>
CHAP .....	<a href="#">111</a>
cliente .....	<a href="#">78</a> , <a href="#">80</a> , <a href="#">81</a>
configuración	
texto de anuncio .....	<a href="#">88</a>
configuración acceso .....	<a href="#">98</a>
destino externo .....	<a href="#">83</a> , <a href="#">84</a>
dispositivo de cola .....	<a href="#">105</a>
edición del cliente .....	<a href="#">77</a>
editar .....	<a href="#">87</a>
eliminar teléfono	
teléfono	
eliminar .....	<a href="#">108</a>
ficha general .....	<a href="#">57</a> , <a href="#">72</a>
ficha telefonía	
agente .....	<a href="#">60</a>
grupo de teléfonos .....	<a href="#">109</a>
guión de anuncio .....	<a href="#">87</a>
importar .....	<a href="#">80</a> , <a href="#">81</a>
línea externa .....	<a href="#">99</a>
país	
ajuste de país .....	<a href="#">103</a>
PBX	
línea externa	
borrar .....	<a href="#">99</a>
servidor de tareas	
editar .....	<a href="#">100</a>
perfil de agente .....	<a href="#">71</a>
pestaña PBX .....	<a href="#">96</a>
propiedades .....	<a href="#">84</a> , <a href="#">100</a>
teléfono .....	<a href="#">107</a>
temas de marcación .....	<a href="#">79</a>
administración, creación de grupo de teléfonos, grupo de	
teléfonos .....	<a href="#">109</a>
administración, dispositivo de cola .....	<a href="#">106</a>
administración, teléfono .....	<a href="#">107</a>
administración asignación	
PBX	
servidor de tareas .....	<a href="#">100</a> , <a href="#">101</a>
agentes	
configuración .....	<a href="#">57</a>
agregar	
vista en tiempo real de autoinicio .....	<a href="#">24</a>
agregar agente	
agente	
agregar .....	<a href="#">57</a>

agregar cliente	
cliente	
agregar .....	<a href="#">77</a>
ajuste de informe	
telefonía .....	<a href="#">125</a>
ajuste de país	
configuración .....	<a href="#">102</a>
eliminar .....	<a href="#">103</a>
ajustes de informe	
correo electrónico .....	<a href="#">126</a>
ficha Avanzado .....	<a href="#">127</a>
ficha general .....	<a href="#">123</a>
ajustes de informes	
ficha chat .....	<a href="#">126</a>
ajustes del sistema	
general .....	<a href="#">121</a>
informes .....	<a href="#">123</a>
período de inactividad .....	<a href="#">122</a>
tiempo libre .....	<a href="#">123</a>
ajustes de servicios	
configuración .....	<a href="#">142</a>
anuncio	
configuración de texto .....	<a href="#">87</a>
Anuncios	
configuración .....	<a href="#">85</a>
asignación de grupos de agentes	
asignar	
grupo de agentes	
grupo virtual .....	<a href="#">51</a>

## B

Base de conocimiento InSite .....	<a href="#">152</a>
borrar	
datos de informe .....	<a href="#">128</a>

## C

cambiar	
color de elemento de cuadrícula .....	<a href="#">27</a>
cambios del documento .....	<a href="#">11</a>
campos de Grupo de agentes	
configuración .....	<a href="#">53</a>
campos de la ficha Tema .....	<a href="#">29</a>
Capacitación .....	<a href="#">151</a>
código de acceso	
agente	
tema .....	<a href="#">144</a>
color de elemento de cuadrícula .....	<a href="#">27</a>
color de gráficos circulares .....	<a href="#">26</a>
color de leyendas .....	<a href="#">26</a>
Cómo agregar habilidades del agente	
agregar	
habilidad del agente .....	<a href="#">137</a>
configuración	
agente .....	<a href="#">21</a>
agentes .....	<a href="#">57</a>

## Índice

configuración ( <i>continuado</i> )		Configuración de ajustes del sistema ( <i>continuado</i> )	
ajuste de país .....	<a href="#">102</a>	ajustes de etiquetas .....	<a href="#">131</a>
ajustes de servicios .....	<a href="#">142</a>	ajustes de etiquetas definidas .....	<a href="#">132</a>
anuncio .....	<a href="#">87</a>	ajustes de variables definidas .....	<a href="#">131</a>
Anuncios .....	<a href="#">85</a>	descripción general de variables .....	<a href="#">130</a>
barra de contacto .....	<a href="#">21</a>	configuración de correo electrónico	
campos de Grupo de agentes .....	<a href="#">53</a>	Exportar correos electrónicos archivados .....	<a href="#">145</a>
configuración del sistema .....	<a href="#">121</a>	configuración de equipos	
descanso .....	<a href="#">95</a>	equipo	
dispositivos de cola .....	<a href="#">105</a>	configurar .....	<a href="#">75</a>
enrutamiento .....	<a href="#">42</a>	ficha general .....	<a href="#">75</a>
enrutamiento basado en habilidades .....	<a href="#">45</a>	ficha telefonía .....	<a href="#">75</a>
equipos .....	<a href="#">74</a>	pestaña equipo .....	<a href="#">74</a>
grupo de teléfonos .....	<a href="#">109</a>	Configuración de equipos	
guión de chat .....	<a href="#">119</a>	ficha correo electrónico .....	<a href="#">76</a>
guiones de anuncio .....	<a href="#">85</a>	configuración de grupos de agentes	
habilidades .....	<a href="#">44</a>	ajustes .....	<a href="#">50</a>
módulo Telefonía .....	<a href="#">22</a>	conjunto de flujos de tareas .....	<a href="#">52</a>
PBX .....	<a href="#">96</a>	ficha chat .....	<a href="#">56</a>
perfil .....	<a href="#">21</a>	ficha general .....	<a href="#">53</a>
perfil de agente .....	<a href="#">72</a>	monitoreo de datos .....	<a href="#">52</a>
reconocimiento de cliente .....	<a href="#">77</a>	Configuración de grupos de agentes	
servidor CHAP .....	<a href="#">111</a>	asignación .....	<a href="#">52</a>
servidor de chat .....	<a href="#">117</a>	ficha correo electrónico .....	<a href="#">55</a>
sistema .....	<a href="#">21</a>	grupo de agentes virtuales .....	<a href="#">51</a>
teléfonos .....	<a href="#">107</a>	prioridad .....	<a href="#">52</a>
Configuración		configuración de interfaz	
destino externo .....	<a href="#">83</a>	actualizar .....	<a href="#">19</a>
grupos de agentes .....	<a href="#">50</a>	Configuración de IU	
módulo correo electrónico .....	<a href="#">23</a>	actualización de la vista .....	<a href="#">20</a>
perfil de agente .....	<a href="#">71</a>	configuración de IVR	
VEA .....	<a href="#">114</a>	Guión de VU .....	<a href="#">94</a>
configuración de		propiedades .....	<a href="#">93</a>
IVR .....	<a href="#">92</a>	configuración de la barra de contacto .....	<a href="#">21</a>
configuración de agentes		configuración del agente .....	<a href="#">21</a>
editor de flujo de tareas .....	<a href="#">64</a>	configuración de la interfaz de usuario	
informes .....	<a href="#">62</a>	carpetas del módulo .....	<a href="#">19</a>
otros privilegios .....	<a href="#">65</a>	Configuración del lugar de trabajo .....	<a href="#">89</a>
Configuración de agentes		configuración del módulo Inicio .....	<a href="#">22</a>
ajustes .....	<a href="#">62</a>	configuración de los ajustes de servicio	
Configuración .....	<a href="#">68</a>	configuración de correo electrónico .....	<a href="#">145</a>
correo electrónico .....	<a href="#">67</a>	configuración de telefonía .....	<a href="#">144</a>
ficha chat .....	<a href="#">61</a>	descripción general de turnos .....	<a href="#">140</a>
ficha correo electrónico .....	<a href="#">61</a>	nombre del conteo de informes .....	<a href="#">143</a>
IU .....	<a href="#">66</a>	Otros ajustes .....	<a href="#">143</a>
monitoreo de datos .....	<a href="#">63</a>	Configuración de los ajustes de servicio	
usuario .....	<a href="#">65</a>	ajustes de los agentes del código de acceso .....	<a href="#">144</a>
variables .....	<a href="#">70</a>	filtros de informes .....	<a href="#">142</a>
configuración de ajustes del sistema		configuración del perfil .....	<a href="#">21</a>
ajustes de hora .....	<a href="#">138</a>	Configuración del script de chat	
contadores .....	<a href="#">139</a>	Ficha Script de chat .....	<a href="#">119</a>
datos del informe de tareas .....	<a href="#">140</a>	Propiedades del script de chat .....	<a href="#">120</a>
descripción de campos .....	<a href="#">139</a>	configuración del servidor de chat	
descripción general del informe de configuración .....	<a href="#">133</a>	campos del cuadro de diálogo de edición .....	<a href="#">118</a>
ejemplo de habilidad del agente .....	<a href="#">137</a>	servidor de tareas .....	<a href="#">118</a>
ejemplo de habilidad del tema .....	<a href="#">137</a>	Configuración del servidor de chat	
habilidades de tema .....	<a href="#">137</a>	Pestaña Servidor de chat .....	<a href="#">117</a>
informe de tarea .....	<a href="#">139</a>	configuración del sistema .....	<a href="#">21</a>
iniciar informe de tarea		configuración .....	<a href="#">121</a>
detener informe de tarea .....	<a href="#">139</a>	configuración de perfiles de agente	
inicio o detención de un informe de tarea .....	<a href="#">139</a>	ficha correo electrónico .....	<a href="#">73</a>
Configuración de ajustes del sistema		ficha telefonía .....	<a href="#">73</a>

Configuración de perfiles de agente		dispositivos de cola ( <i>continuado</i> )	
ficha chat .....	<a href="#">73</a>	configuración .....	<a href="#">105</a>
configuración de temas		documentación .....	<a href="#">148</a>
ajustes de códigos de trabajo .....	<a href="#">41</a>	<b>E</b>	
ajustes de la pestaña habilidad .....	<a href="#">44</a>	editar	
código de trabajo .....	<a href="#">41</a>	código de descanso .....	<a href="#">95</a>
detalles del buzón .....	<a href="#">36</a>	equipo .....	<a href="#">74</a>
escenario .....	<a href="#">48</a>	PBX .....	<a href="#">96</a>
ficha tema .....	<a href="#">28</a>	encabezado de seguridad .....	<a href="#">122</a>
habilidades de los agentes y niveles .....	<a href="#">47</a>	enrutamiento	
habilidades de tema y niveles .....	<a href="#">46</a>	configuración .....	<a href="#">42</a>
habilidades y niveles de habilidades .....	<a href="#">45</a>	enrutamiento basado en habilidades	
lista de acciones .....	<a href="#">28</a>	configuración .....	<a href="#">45</a>
nombres de las etiquetas de habilidades .....	<a href="#">45</a>	equipos	
períodos bloqueados .....	<a href="#">40</a>	configuración .....	<a href="#">74</a>
pestaña general .....	<a href="#">29</a>	espacio de trabajo	
Protocolo IMAP4 .....	<a href="#">37</a>	TTrace .....	<a href="#">90</a>
Protocolo POP3 .....	<a href="#">36</a>	extensión de voz	
Protocolo SMTP .....	<a href="#">36</a>	VEA	
valores estadísticos, flujo de tareas .....	<a href="#">48</a>	agregar .....	<a href="#">114</a>
Configuración de temas		<b>G</b>	
ajustes de períodos bloqueados .....	<a href="#">40</a>	grupo de agentes virtuales	
ficha correo electrónico .....	<a href="#">33</a>	agregar	
funciones del enrutamiento .....	<a href="#">42</a>	agregar grupo de agentes virtuales .....	<a href="#">51</a>
configuración de unidades de voz		grupo de teléfonos	
guiones .....	<a href="#">93</a>	configuración .....	<a href="#">109</a>
Configuración de VEA		grupos de agentes	
Pestaña VEA .....	<a href="#">114</a>	Configuración .....	<a href="#">50</a>
Propiedades de VEA .....	<a href="#">115</a>	guión de chat	
configuración IU		agregar	
módulo Inicio .....	<a href="#">22</a>	agregar guión de chat .....	<a href="#">119</a>
configurar guión de anuncio		configuración .....	<a href="#">119</a>
guión de anuncio .....	<a href="#">86</a>	guiones de anuncio	
configurar los ajustes del sistema		configuración .....	<a href="#">85</a>
telefonía .....		<b>H</b>	
Disponibilidad para tareas .....	<a href="#">134</a>	habilidades	
configurar temas		configuración .....	<a href="#">44</a>
configurar tema de IMAP4 .....	<a href="#">39</a>	historial de cambios .....	<a href="#">11</a>
configurar tema de POP3 .....	<a href="#">38</a>	<b>I</b>	
crear		iniciar sesión .....	<a href="#">90</a>
Guión de IVR .....	<a href="#">92</a>	instalación de servidor de terminal .....	<a href="#">89</a>
<b>D</b>		IVR	
datos del cliente .....	<a href="#">24</a>	configuración de .....	<a href="#">92</a>
descripción de los campos		descripción de campos .....	<a href="#">92</a>
Acceso a CHAP IPO .....	<a href="#">112</a>	<b>L</b>	
configuración de archivo .....	<a href="#">146</a>	leyendas y gráficos circulares .....	<a href="#">26</a>
configuración de chat .....	<a href="#">146</a>	lugar de trabajo	
configuración del sistema .....	<a href="#">146</a>	Configuración en un servidor de terminal .....	<a href="#">89</a>
ficha de propiedades .....	<a href="#">112</a>		
ficha general .....	<a href="#">112</a>		
descripción general			
interfaz de planificación de personal .....	<a href="#">138</a>		
descripción general de las habilidades			
habilidad del agente			
habilidad de tema .....	<a href="#">136</a>		
destino externo			
agregar			
agregar destino externo .....	<a href="#">84</a>		
Configuración .....	<a href="#">83</a>		
dispositivos de cola			

**M**

menú de configuración  
 herramientas  
 orden por columna ..... [19](#)  
 módulo configuración  
 menú de configuración ..... [14](#)  
 módulo Configuración  
 almacenamiento de datos ..... [14](#)  
 cuadro de lista ..... [17](#)  
 descripción general de tema ..... [28](#)  
 herramientas  
 cambiar nombre de objeto ..... [17](#)  
 Configuración de columnas ..... [18](#)  
 menú del sistema ..... [15](#)  
 menú de servicio ..... [15](#)  
 menú de windows ..... [16](#)  
 uso del teclado ..... [19](#)  
 Módulo Configuración  
 tipos de objeto ..... [16](#)  
 módulo de administración  
 configuración ..... [96](#)  
 módulos de administración  
 configuración ..... [14](#)  
 mostrar último tema  
 situación: repercusión en los temas ..... [31](#)

**P**

PBX  
 configuración ..... [96](#)  
 editar ..... [96](#)  
 perfil de agente  
 configuración ..... [72](#)  
 Configuración ..... [71](#)  
 privacidad de datos ..... [144](#)  
 propósito ..... [11](#)

**R**

reconocimiento de cliente  
 configuración ..... [77](#)  
 Restricción de la cantidad de correos electrónicos  
 enrutados ..... [34](#)

**S**

servidor CHAP  
 configuración ..... [111](#)  
 servidor de chat  
 configuración ..... [117](#)  
 sistema  
 ajuste  
 Correo electrónico ..... [130](#)  
 telefonía ..... [129](#)  
 ajustes  
 monitoreo de datos  
 valores predeterminados ..... [129](#)  
 Sistema  
 ajustes  
 chat ..... [130](#)

sistema de seguimiento  
 espacio de trabajo ..... [90](#)  
 soporte técnico ..... [152](#)

**T**

telefonía ..... [31](#)  
 teléfonos  
 configuración ..... [107](#)  
 tema, editar  
 chat ..... [35](#)  
 tiempo de descanso  
 descripción de campos ..... [95](#)  
 tipos de objeto ..... [16](#)  
 tres estados  
 mostrar último tema ..... [30](#)  
 TTrace  
 espacio de trabajo ..... [90](#)

**U**

umbral ..... [25](#)

**V**

variables ..... [26](#)  
 VEA  
 Configuración ..... [114](#)  
 videos ..... [151](#)  
 vista en tiempo real de autoinicio ..... [24](#)