



Avaya™ MultiVantage™ Solution

Manual de instruções

para a administração avançada

555-233-757PTB
3ª edição
Maio de 2002

Lista de verificação para adicionar um novo usuário de telefone

Use essa lista de verificação para garantir que as informações sobre todos os usuários estejam completas e precisas para todas as aplicações da sua empresa.

Adicionar informações sobre o novo usuário a:

- central (especifique localização, se tiver mais de uma)
- sistema de mensagem por voz
- grupos especiais
 - grupos de rota de cobertura
 - grupos de busca
 - grupos de captura
 - outros grupos
- sistema de gerenciamento de chamadas (CMS, BCMS)
- bancos de dados de outra empresa:
 - _____
 - _____

Lista de verificação para remover um usuário

Você pode precisar apagar as mensagens de um usuário do seu sistema de mensagens antes de removê-lo da sua central. Para manter a caixa de correio, defina a porta da estação para 'X' quando o usuário sair.

Exclua as informações do usuário de:

- central (especifique localização, se tiver mais de uma)
- sistema de mensagem por voz
- grupos especiais: (use **list usage ext** para localizar todas as referências a esse usuário)
 - grupos de rota de cobertura
 - grupos de busca
 - grupos de captura
 - outros grupos
- sistema de gerenciamento de chamadas (CMS, BCMS)
- bancos de dados de outra empresa:
 - _____
 - _____

Aviso

Foi feito o possível para garantir que as informações contidas neste livro estivessem completas e exatas no momento da impressão. Entretanto, as informações estão sujeitas a mudanças.

Prevenção de Fraudes de Tarifação

“Fraude de tarifação” é o uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações por alguém não autorizado (por exemplo, uma pessoa que não é funcionária da empresa, um agente, empreiteiro ou que não esteja trabalhando em nome da sua empresa). Fique atento para o fato de que pode haver algum risco de fraude de tarifação associado ao seu sistema e que, caso uma fraude de tarifação ocorra, ela pode resultar em substanciais encargos adicionais de custos nos seus serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra Fraudes

Caso suspeite que está sendo vítima de uma fraude de tarifação e necessite de suporte ou assistência técnica, ligue para o Canal Direto de Intervenção contra Fraude de Tarifação dos Centros de Serviços Técnicos pelo número 1-800-643-2353 nos Estados Unidos e Canadá.

Como obter suporte

Para obter outros números de telefone de suporte, consulte o site da Avaya na Web:

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

Se você está:

- Nos Estados Unidos, clique em *Escalation Lists* que contém números telefônicos em escalação nos Estados Unidos.
- Fora dos Estados Unidos, clique em *Escalation Lists*, depois clique em *Global Escalation List* que contém os números telefônicos dos Centros de Excelência regionais.

Oferta de Segurança nas Telecomunicações

A segurança nas telecomunicações (comunicações de vídeo, dados ou voz) representa a prevenção de qualquer tipo de intrusão, ou seja, acesso ou uso malicioso ou não autorizado, ou o uso do equipamento de telecomunicações da sua empresa por terceiros.

O “equipamento de telecomunicações” da sua empresa inclui tanto este produto Avaya quanto qualquer outro equipamento de voz/dados/vídeo que possa ser acessado através deste produto Avaya (ou seja, “equipamento em rede”).

Um “terceiro” é alguém que não seja funcionário da empresa, agente, empreiteiro ou que não esteja trabalhando em nome da sua empresa. Por sua vez, uma “pessoa maliciosa” é qualquer um (incluindo alguém que possa vir a ser autorizado) que acesse o seu equipamento de telecomunicações com intenção maliciosa ou perniciososa.

Essa intrusão pode ocorrer em/através de equipamentos síncronos (multiplexados por tempo e/ou baseados em circuito) ou assíncronos (baseados em caracteres, mensagens ou pacotes), ou interfaces, em função de:

- Utilização (das capacidades especiais para o equipamento acessado)
- Roubo (de propriedade intelectual, ativos financeiros ou acesso à facilidade de serviços interurbanos, por exemplo)
- Escuta clandestina (invasão da privacidade de pessoas)

- Brincadeira de mau gosto (intromissão para causar problemas, embora aparentemente inócua)
- Prejuízos (intromissão maldosa, perda ou alteração de dados, independentemente do motivo ou da intenção, por exemplo)

Fique ciente de que pode haver risco de intrusões não autorizadas associadas ao seu sistema e/ou ao equipamento deste, ligado à rede. Perceba também que, se esse tipo de intrusão ocorrer, ele pode levar a diversos prejuízos para a sua empresa (relacionados à privacidade das pessoas/dos dados, à propriedade intelectual, aos ativos materiais, aos recursos financeiros, aos custos de mão-de-obra e/ou às despesas jurídicas, dentre outros).

Sua Responsabilidade com a Segurança das Telecomunicações da sua Empresa

A responsabilidade final de proteger tanto este sistema quanto o equipamento de rede é sua – administrador de sistema dos clientes da Avaya, suas co-irmãs da área de telecomunicações e seus gerentes. Baseie o cumprimento da sua responsabilidade no conhecimento e nos recursos adquiridos de várias fontes, que incluem, dentre outras:

- Documentos de instalação
- Documentos de administração do sistema
- Documentos de segurança
- Ferramentas de segurança baseadas em hardware/software
- Informações compartilhadas entre você e seus pares
- Especialistas em segurança nas telecomunicações

Para evitar intrusões em seu equipamento de telecomunicações, você e os seus pares devem cuidadosamente programar e configurar:

- Os sistemas de telecomunicações fornecidos pela Avaya e suas interfaces
- As aplicações de software fornecidas pela Avaya, bem como as interfaces e plataformas de hardware/software que as integram
- Qualquer outro equipamento em rede com os produtos Avaya.

Voz através de Protocolo da Internet (VoIP)

Se o equipamento permitir as opções de Voz através de Protocolo da Internet (VoIP), você pode ter algum comprometimento de desempenho, confiabilidade e segurança, mesmo que o equipamento se comporte como foi garantido. Esse comprometimento pode tornar-se mais sério se você não seguir as recomendações da Avaya para configuração, operação e uso do equipamento. VOCÊ CONFIRMA QUE ESTÁ CIENTE DESSES RISCOS E CONCLUIU QUE ELES SÃO ACEITÁVEIS PARA A APLICAÇÃO QUE DARÁ AO EQUIPAMENTO. VOCÊ TAMBÉM CONFIRMA QUE, A MENOS QUE SEJA EXPRESSAMENTE INDICADO EM OUTRO ACORDO, VOCÊ É O ÚNICO RESPONSÁVEL POR (1) GARANTIR QUE AS SUAS REDES E SISTEMAS ESTEJAM APROPRIADAMENTE PROTEGIDOS CONTRA INTRUSÕES NÃO AUTORIZADAS E (2) EFETUAR CÓPIAS DE SEGURANÇA DE SEUS DADOS E ARQUIVOS.

Cumprimento de padrões

A Avaya Inc. não se responsabiliza por interferência em rádio ou televisão decorrente de modificações não autorizadas deste equipamento, substituição, conexão de cabos ou equipamentos diferentes daqueles especificados pela Avaya Inc. A correção da interferência causada por tais modificações, substituições ou conexões não autorizadas será de responsabilidade do usuário. Nos termos da Parte 15 das Normas da FCC (Comissão Federal de Comunicações dos EUA), o usuário é advertido de que alterações ou modificações que não forem expressamente aprovadas pela Avaya Inc. poderão anular a autoridade do usuário para a operação deste equipamento.

O equipamento descrito neste manual é compatível com os padrões das organizações e normas abaixo, quando aplicáveis:

- ACA (Agência de Comunicações da Austrália)
- ANSI (Instituto Nacional de Normatização dos EUA)
- CSA (Associação de Padronização do Canadá)
- CENELEC (Comissão Européia de Padronização Eletrotécnica) – EN (Normas Européias)
- DPNSS (Sistema de Sinalização de Redes Privadas Digitais)
- ECMA (Associação Européia dos Fabricantes de Computadores)
- ETSI (Instituto Europeu de Padrões de Telecomunicações)
- Partes 15 e 68 das Normas da FCC
- IEC (Comissão Internacional de Eletrotécnica)
- CISPR (Comitê Internacional Especial sobre Interferência de Rádio)
- ITU-T (União Internacional de Telecomunicações - Telefonia)
- IPNS (Especificação de Rede PABX RDSI)
- RDSI-1 Norte-americano
- RDSI-2 Norte-americano
- UL (Underwriters Laboratories)

Padrões de Segurança de Produtos

Este produto é compatível com os seguintes padrões internacionais de Segurança de Produtos, quando aplicáveis:

Safety of Information Technology Equipment, IEC 60950, 3ª edição, incluindo todas as divergências nacionais relevantes listadas no documento Compliance with IEC for Electrical Equipment (IECEE) CB-96A.

Segurança de produtos a laser, classificação e requisitos do equipamento:

- IEC 60825-1, edição 1.1
- Safety of Information Technology Equipment, CAN/CSA-C22.2 No. 60950-00 / UL 60950, 3ª edição
- Safety Requirements for Customer Equipment, ACA Technical Standard (TS) 001 - 1997
- Um ou mais dos seguintes padrões nacionais vigentes no México, quando aplicáveis: NOM 001 SCFI 1993, NOM SCFI 016 1993, NOM 019 SCFI 1998

Padrões de compatibilidade eletromagnética (EMC)

Este produto é compatível com os seguintes padrões internacionais de EMC, respeitadas todas as divergências nacionais relevantes:

Limites e métodos de medição de rádio-interferência de equipamento de tecnologia da informação, CISPR 22:1997 e EN55022:1998.

Equipamento de tecnologia da informação – Características de imunidade – Limites e métodos de medição, CISPR 24:1997 e EN55024:1998, incluindo:

- Descarga eletrostática (ESD) IEC 61000-4-2
- Imunidade irradiada IEC 61000-4-3
- Transientes elétricos rápidos IEC 61000-4-4
- Efeitos de relâmpago IEC 61000-4-5
- Imunidade conduzida IEC 61000-4-6
- Campo magnético da frequência da rede geral IEC 61000-4-8
- Quedas e variações de tensão IEC 61000-4-11
- Harmonia de linhas de alimentação IEC 61000-3-2
- Flutuações e oscilação de tensão IEC 61000-3-3

Declarações de Conformidade da União Européia



A Avaya Inc. declara que o equipamento especificado neste documento identificado com a marca “CE” (*Conformité Européenne*) está em conformidade com a Norma de Equipamentos de Terminais de Rádio e Telecomunicações da União Européia (1999/5/EC), incluindo a Norma de Compatibilidade Eletromagnética (89/336/EEC) e Norma para Baixa Voltagem (73/23/EEC). Este equipamento foi certificado por atender aos padrões Interface de Taxa Básica (BRI) CTR3 e Interface de Taxa Primária (PRI) e subconjuntos destes em CTR12 e CTR13, quando aplicáveis.

Você pode obter cópias destas Declarações de Conformidade (DoCs), assinadas pelo Vice-Presidente do Departamento de Pesquisa e Desenvolvimento de MultiVantage™ Solution da Avaya Inc., contactando seu representante de vendas local ou visitando o seguinte site da Web:

<http://support.avaya.com/elmodocs2/DoC/IDoC/index.jhtml>

Conexões de rede

Conexões digitais – O equipamento descrito neste documento pode ser conectado às interfaces de redes digitais em toda a União Européia.

Conexões analógicas – O equipamento descrito neste documento pode ser conectado às interfaces de redes analógicas nos seguintes estados-membros:

Bélgica	Alemanha	Luxemburgo
Holanda	Espanha	Grã-Bretanha

Produto LASER

O produto poderá conter um dispositivo da Classe 1 LASER se um cabo de fibra ótica de monomodo for conectado a uma rede de portas de expansão remota (EPN). Os dispositivos LASER operam dentro dos seguintes parâmetros:

- Saída máxima de energia: entre -5 dBm e -8 dBm
- Comprimento de onda: entre 1310 nm e 1360 nm
- PRODUTO da CLASSE 1 LASER IEC 60825-1: 1998

O uso de controles, ajustes ou desempenho de procedimentos diferentes dos aqui especificados poderá resultar numa perigosa exposição à radiação.

Contate o seu representante da Avaya para obter mais informações sobre os produtos de laser.

Para obter cópias deste ou quaisquer outros documentos:

Ligue para:

Avaya Publications Center
Voz 1-800-457-1235 ou 1-410-568-3680
FAX 1-800-457-1764 ou 1-410-891-0207

Escreva para::

Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 E.U.A.
Attention: Avaya Account Management
totalware@gwsmail.com

Email:

Índice

Bem-vindo

- Por que outro manual de instruções xv
- Escrevemos esse manual para você xv
- Que informações estão contidas nesse manual xvi
- Como utilizar esse manual xvii
- Questões de segurança xix
- Marcas comerciais e marcas de serviços xx
- Manuais relacionados xx
- Queremos saber a sua opinião xxi
- Como obter esse manual pela Web xxi
- Como encomendar mais cópias xxii
- Como obter ajuda xxii

Gerenciamento de troncos

- Como entender os troncos 1
- Adicionar grupos de troncos 4

Configuração de serviço noturno

- Configurar serviço noturno para grupos de busca 10
- Configurar serviço de ramal noturno 12
- Configurar o serviço noturno do grupo de troncos 14
- Configurar atendimento do tronco a partir de qualquer ramal 16
- Como os tipos de serviços noturnos interagem 18

Índice

Gerenciamento de anúncios

- O que é um anúncio 19
- Adicionar anúncios 20
 - Anúncio de voz sobre LAN (VAL) 20
- Gravar anúncios 23
- Apagar anúncios 25
- Fazer backup de seus anúncios 26
- VAL Manager 28

Gerenciamento de grupos de busca

- O que são grupos de busca 29
- Configurar grupos de busca 30
 - Configurar uma fila 33
 - Adicionar anúncios de grupo de busca 35
- Métodos de distribuição de chamadas 37

Gerenciamento de vetores e VDNs

- O que são vetores 40
 - Escrever vetores 40
 - Permitir que os chamadores deixem uma mensagem 46
 - Inserir um passo 50
 - Apagar um passo 51
 - Diagnosticar um problema no vetor 52

Índice

■	Números de Diretório de Vetores	53
■	Conferência Encontre-me	56
	Verificar as opções do cliente	56
	Configurar um VDN Conferência Encontre-me	57
	Criar um vetor para Conferência Encontre-me	59
	Opções para os passos do vetor	62
	Desativar Conferência Encontre-me	63

Uso de relatórios

■	Usar agenda de relatórios	65
	Definir parâmetros da impressora	65
	Agendar e imprimir relatórios	67
	Listar relatórios agendados	69
	Alterar relatórios agendados	69
	Remover relatórios agendados	70
■	Analisar dados do relatório	71
■	Usar relatórios do terminal atendedor	71
	Medir tráfego de grupo de terminais atendedores	72
	Medir desempenho de terminal atendedor individual	73
	Medir desempenho do grupo de atendedores	74
■	Relatórios de grupo de troncos	74
	Resumo de atividades do grupo de troncos	75
	Atividade do grupo de troncos por hora	76
	Troncos fora de funcionamento	77
	Status do grupo de troncos atual	77
	Troncos menos usados	78

Índice

■ Medir desempenho da central de atendimento	79
O que eu devo medir	79
Quantas pessoas podem usar os relatórios da central	81
Exibir relatórios do grupo de busca	81
■ Usar relatórios de segurança	83

Centrais de atendimento

■ O que é uma central de atendimento	85
■ Planejar uma central de atendimento	86
Configurar o fluxo de chamadas	86
Testar o sistema	88
Monitorar sua central de atendimento	89
Exibir capacidade do sistema	90
■ Distribuição Automática de Chamadas	91
Aperfeiçoar um sistema DAC	91
Selecionar um sistema de gerenciamento de chamadas (CMS)	93

Índice

Glossário	97
------------------	-----------

Índice remissivo	107
-------------------------	------------

Catálogos Úteis para Clientes de Avaya	capa interna traseira
---	------------------------------

Índice

Bem-vindo

Por que outro manual de instruções

Vocês nos informaram que queriam mais instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas do sistema MultiVantage™. E aqui estão elas! Esse manual contém instruções para completar tarefas que não foram abordadas no *Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution*. Alguns passos podem variar um pouco entre as diferentes versões do MultiVantage™, mas as instruções fornecidas irão ajudá-lo na maioria das operações avançadas.

Escrevemos esse manual para você

Use esse manual se você for um administrador do sistema MultiVantage™. Faça marcações e anotações nele e use-o diariamente. Se você for um novo administrador que está assumindo o cargo de outro funcionário ou se simplesmente quiser refrescar sua memória, esse manual foi feito para você.

Que informações estão contidas nesse manual

O *Manual de instruções para a administração avançada* está dividido em seções para ajudá-lo a localizar informações sobre tópicos avançados.

Gerenciamento de troncos descreve os diferentes tipos de troncos e como adicionar um grupo de troncos.

Configuração de serviço noturno explica como configurar serviço noturno e como tipos diferentes de serviços noturnos funcionam juntos.

Gerenciamento de anúncios explica como adicionar, registrar, alterar, apagar e fazer backup de anúncios.

Gerenciamento de grupos de busca descreve como configurar grupos de busca. Explica como as chamadas para um grupo de busca são atendidas e mostra diferentes métodos de distribuição de chamadas.

Gerenciamento de vetores e VDNs fornece uma visão geral de vetores e Números de Diretório de Vetores (VDN). Oferece a você instruções básicas para escrever vetores simples.

Uso de relatórios descreve como gerar, listar, imprimir e programar alguns dos relatórios básicos no seu sistema MultiVantage™. Explica também como usar alguns relatórios comuns e como interpretar as informações do relatório.

Centrais de atendimento fornece uma visão geral das centrais de atendimento. Mostra como configurar uma simples central de atendimento de chamadas e lista itens a serem considerados quando você planejar e projetar a sua central.

Como utilizar esse manual

Familiarize-se com os seguintes termos, procedimentos e convenções. Eles ajudarão você a usar esse manual com o seu sistema telefônico e o software do mesmo.

- Para “ir” para um determinado campo, você pode usar a tecla TAB, setas ou a tecla RETURN no teclado do terminal de administração.
- Uma “tela” é um formulário exibido no monitor do terminal.
- Nesse manual, usaremos sempre o termo telefone; outros manuais da Avaya podem referir-se a telefones como terminais de voz.
- Se usar um software de emulação de terminal, você deverá determinar que teclas correspondem a ENTER, RETURN, CANCEL, HELP, NEXT PAGE, etc.
- Os comandos são impressos em negrito da seguinte forma: **command**.
- As teclas são impressas da seguinte forma: KEY.
- As informações mostradas em telas são impressas com largura constante da seguinte forma: screen display.
- As variáveis são impressas em negrito e itálico da seguinte forma: ***variable***.

- Mostramos os comandos completos nesse manual, mas você também pode usar versões abreviadas dos comandos. Por exemplo, **list configuration station** pode ser digitado como **list config sta**.
- Mostramos os comandos e as telas do mais novo sistema telefônico MultiVantage™ e nos referimos aos últimos manuais publicados. Substitua pelos comandos apropriados do seu sistema (se necessário) e consulte os manuais que você tem à mão.
- Se você precisar de ajuda para construir um comando ou completar uma entrada de campo, lembre-se de usar a tecla HELP.
 - Quando você pressiona HELP em qualquer parte da linha de comando, uma lista dos comandos disponíveis é exibida.
 - Quando você pressiona HELP com o seu cursor em um campo de uma tela, uma lista das entradas válidas para esse campo é exibida.
- A linha de status ou a linha de mensagens está próxima à base da tela do seu monitor. É nesse local que o sistema exibe mensagens para você. Verifique a linha de mensagens para ver como o sistema reage à sua entrada. Anote a mensagem se você precisar ligar para a linha de suporte.
- Quando um procedimento exige que você pressione ENTER para salvar suas alterações, a tela em que está trabalhando some e o cursor retorna ao prompt de comando. A linha de mensagem mostra “command successfully completed” para indicar que o sistema aceitou suas alterações.

Você poderá ver os seguintes ícones nesse manual:



Dica:

Destaca informações que podem ser úteis para você.



NOTA:

Chama atenção para determinadas informações.



CAUTELA:

Indica um possível dano ao software, possibilidade de perda de dados ou de interrupções do serviço.



ALERTA DE SEGURANÇA:

Indica quando o administrador do sistema corre o risco de deixar o seu sistema aberto para fraudes de tarifação.

Questões de segurança

Fraude de tarifação é roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas. No entanto, a Avaya indenizará a sua organização por cobranças relativas à fraude de tarifação quando você completar o Service Agreement Indemnity Enhancement Certification (Certificação Adicional para Indenização conforme Contrato de Serviço).

Telefone para a Avaya Security Hotline (Linha de Suporte para questões de Segurança da Avaya) em 1 800 643- 2353, ou entre em contato com o representante local da Avaya para obter mais informações. Consulte o *Avaya Security Handbook* para obter dicas sobre como evitar fraude de tarifação.

Marcas comerciais e marcas de serviços

As marcas registradas da Avaya são:

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

Acrobat® é uma marca registrada da Adobe Systems Incorporated.

Manuais relacionados

O *Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution* e o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos de Avaya MultiVantage™ Solution* complementam esse manual. Sugerimos que eles sejam usados com frequência.

O *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* explica as facilidades do sistema e suas interações em detalhes. Observe que antes de abril de 1997, essas mesmas informações estavam em dois manuais separados: o *DEFINITY Implementation* e o *DEFINITY Feature Description*.

Também nos referimos aos *Avaya MultiVantage™ — Visão Geral*, *DEFINITY ECS Reports* e *Avaya Security Handbook*.

Queremos saber a sua opinião

Informe-nos sobre o que você gosta e o que não gosta nesse manual. Embora não possamos responder pessoalmente a todas as opiniões, prometemos que todas as respostas recebidas serão lidas.

Escreva para: Avaya
Product Documentation Group
Room B3-H13
1300 W. 120th Avenue
Denver, CO 80234 E.U.A.

Envie fax para: 1 303 538 1741

Envie e-mail para: document@avaya.com

Como obter esse manual pela Web

Se você tiver acesso à Internet, pode ver e fazer o download da última versão do *Manual de instruções para a administração avançada*. Para ver esse manual, você deverá ter uma cópia do Acrobat Reader.

Para acessar a versão mais recente:

1. Acesse o site Suporte ao Cliente da Avaya na Web, no endereço <http://www.avaya.com/support/>
2. Clique em **Online Services**, em **Documentation**, em **Recent Documents** e, em seguida, procure pela versão mais recente do MultiVantage™.
3. Procure por **555-233-757** (o número do documento) para visualizar a versão mais recente do manual.

Como encomendar mais cópias

- Ligue para: Avaya Publications Center
Voz: 1-800-457-1235 ou 1-410-568-3680
Fax: 1-800-457-1764 ou 1-410-891-0207
- Escreva para: Globalware Solutions
A/C: Avaya Account Management
200 Ward Hill Ave., Haverhill, MA 01835 E.U.A.
- E-mail: totalware@gwsmail.com
- Pedido: No. do documento 555-233-757PTB
3ª edição, maio de 2002

Podemos inseri-lo em uma lista de pedidos permanente para que você receba automaticamente versões atualizadas desse manual. Para obter mais informações sobre pedidos permanentes ou sobre como entrar em uma lista para receber edições futuras desse manual, entre em contato com o Avaya Publications Center.

Como obter ajuda

Se precisar de mais ajuda, primeiro acesse o site Suporte ao Cliente da Avaya na Web, no endereço <http://www.avaya.com/support/>. Clique no link **Escalation Lists** no lado inferior direito da página, para obter as informações mais recentes. Se você estiver fora dos EUA, clique também no link **Global Escalation List** para obter os números de telefone dos Centros de excelência (COE) regionais.

Você também pode acessar os seguintes serviços. Você pode precisar adquirir um contrato de serviço extensivo para usar alguns desses serviços. Entre em contato com o representante local da Avaya para obter mais informações:

Linha de suporte do MultiVantage™ (para obter ajuda sobre administração de facilidades e aplicações do sistema)	1 800 225 7585
Centro de atendimento da Avaya Customer Care Center (para questões de manutenção e consertos)	1 800 242 2121
Avaya Toll Fraud Intervention (Intervenção contra fraude de tarifação da Avaya)	1 800 643 2353
Avaya Corporate Security (Segurança empresarial da Avaya)	1 800 822 9009
Avaya Centers of Excellence (Centros de excelência da Avaya)	
— Ásia/Pacífico	65 872 8686
— Europa Ocidental/Oriente Médio/África do Sul	44 1252 77 4800
— Europa Central/Oriental	361 645 4334
— América Central/Latina e Caribe	1 303 804 3778
— Austrália	61 2 9352 9090
— América do Norte	1 800 248 1111

Gerenciamento de trancos

Essa seção fornece uma visão geral dos trancos e informa como adicionar grupos de trancos ao seu sistema.

Como entender os trancos

Os trancos conduzem os sinais de telefone de um local para o outro. Por exemplo, um tipo de tronco transporta sinais de telefone de uma central para a central pública (CO).

Os grupos de trancos executam funções específicas. Use a tabela a seguir para ajudar a determinar que tipos de grupos de trancos a sua empresa usa.

grupo de trancos	descrição
Acesso	Utilize os trancos de acesso para conectar comutadores-satélite ao comutador principal da Rede Tandem Eletrônica (ETN). Os trancos de acesso não dispõem de marcas de classes de transporte (TCM), permitindo, portanto, o acesso irrestrito aos chamadores que estiverem utilizando satélites aos trancos de chamadas externas no comutador principal.

grupo de troncos	descrição
APLT	Os troncos de Terminação de Linhas Privadas Avançadas (APLT) são utilizados em redes privadas. Os troncos APLT permitem ANI dentro do canal de voz.
CAMA	Os troncos Contabilização Automática de Mensagens Centralizadas (CAMA) encaminham chamadas de emergência para os sistemas 911 avançados da comunidade local.
CO	Normalmente, os troncos do Tronco Público (CO) conectam o seu comutador ao tronco público local, porém eles também podem conectar adjuntos, como sistemas externos de busca e módulos de dados.
CPE	Os troncos de Equipamento nas Instalações do Cliente (CPE) conectam adjuntos, como dispositivos de busca e fontes de anúncios ou música, ao comutador.
DDR	Os troncos de Discagem Direta a Ramal (DDR) conectam as chamadas recebidas diretamente aos ramais internos, sem mobilizar um atendedor ou outro ponto central.
DIOD	Os troncos de Discagem Direta a Ramal Bidirecional (DIOD) conectam chamadas de entrada e saída diretamente à sua central.
DMI-BOS	Os troncos de Sinalização Orientada por Bits — Interface Digital Multiplexada (DMI-BOS) conectam uma central a um computador host ou uma central a outra.
FX	Os troncos de Central Estrangeira (FX) conectam as chamadas a um tronco público que não for local como se o fosse. Utilize os troncos FX para reduzir as tarifas de longa distância, se a sua empresa efetuar um grande volume de chamadas de longa distância a um determinado código de área.

grupo de troncos	descrição
RDSI	<p>Os troncos da Rede digital de serviços integrados (RDSI) conectam equipamentos como as centrais, por exemplo, à rede e atuam como uma interface entre os equipamentos como, por exemplo, centrais e computadores.</p> <p>Existem dois tipos de troncos RDSI:</p> <p>O RDSI-Interface de taxa básica (RDSI-BRI) é uma versão acessível que fornece 2 troncos (“canais portadores” ou canais B) por interface. Conhecidos como interface S0 em alguns países.</p> <p>O RDSI-Interface de taxa primária (RDSI-PRI) fornece 23 ou 30 troncos por interface, dependendo do padrão usado:</p> <ul style="list-style-type: none">■ 23 troncos são apoiados por interfaces T1■ 30 troncos são apoiados por interfaces E1
RLT	<p>O Tronco de Ligações Liberadas (RLT) usa Serviços de Atendimento Centralizado (CAS) para conectar centrais remotas a atendedores que estão em um local central.</p>
Tandem	<p>Os troncos tandem são um tipo de linha de junção usada em redes de grande porte.</p>
Linha de Junção	<p>Os troncos de ligação conectam um comutador a um tronco público ou dois comutadores de uma rede privada.</p>
WATS	<p>Os troncos de Serviços de Telecomunicações de Área Ampla (WATS) possibilitam a realização de chamadas a determinadas áreas a um custo fixo. Utilize os troncos WATS para reduzir as contas de chamadas de longa distância, caso a sua empresa realize muitas chamadas para uma determinada área geográfica da América do Norte.</p>

Adicionar grupos de troncos

Ocasionalmente, as exigências de telefone da sua empresa mudam e você precisa adicionar novos grupos de troncos ao seu sistema. Por exemplo, talvez a sua empresa esteja expandindo e você precise ter acesso bidirecional adicional entre a sua central e a companhia telefônica local ou o CO. Depois de realizar algumas pesquisas, você decide que precisa adicionar outro tronco CO.

Quando decidir que precisa adicionar um novo tronco, entre em contato com o seu fornecedor. Dependendo do tipo de tronco que você deseja adicionar, o fornecedor pode ser a sua companhia telefônica local, um fornecedor de serviços interurbanos ou um outro fornecedor de serviços.

Quando você conversar com o seu fornecedor, ele perguntará que tipo de serviço deseja adicionar. No nosso exemplo, solicite o serviço de CO.

O fornecedor deverá confirmar o tipo de sinal que você deseja e fornecer um número de identificação de circuito para o novo tronco. Registre todos os números de ID ou especificações do fornecedor, caso você venha a ter problemas com esse tronco.



Dica:

Lembre-se de manter registros de todas as alterações feitas no sistema para referência futura.

Depois de ter solicitado o seu novo serviço e reunido todas as informações referentes ao novo tronco, você precisa configurar o sistema para reconhecer o novo grupo de troncos.

Para adicionar um novo grupo de troncos:

1. Digite **add trunk-group next** e pressione RETURN.

A tela Trunk Group (Grupo de troncos) é exibida.

O sistema atribui o próximo número de grupo de troncos disponível a esse grupo. No nosso exemplo, nós adicionamos o grupo de troncos 5.

```
TRUNK GROUP
Group Number: 5          Group Type: co          CDR Reports: y
Group Name: outside calls      COR: 1          TN: 1          TAC:647
Direction: two-way          Outgoing Display? n
Dial Access: n              Busy Threshold: 99          Night Service: 1234
Queue Length: 0              Country: 1          Incoming Destination: ____
Comm Type: voice              Auth Code? n          Digit Absorption List: ____
Prefix-1?: y                  Trunk Flash? n          Toll Restricted? y

TRUNK PARAMETERS
Trunk Type: loop_start
Outgoing Dial type: tone          Cut Through? n
Trunk Termination: rc          Disconnect Timing(msec): 500
Auto Guard?: n                  Call Still Held? n          Sig Bit Inversion: none
Analog Loss Group:              Digital Loss Group:
Trunk Gain: high
Disconnect Supervision - In? y    Out? n
Answer Supervision Timeout: 10    Receive Answer Supervision? n
```

Tela Trunk Group (Grupo de troncos)

2. No campo Group Type, digite o tipo de tronco que deseja adicionar.

No nosso exemplo, digite **co**, que também é o padrão.

Se você selecionar um tipo de tronco diferente, como DID (DDR), o sistema muda a tela e mostra apenas os campos que se aplicam ao tipo de grupo de troncos que está adicionando.

3. Digite um nome para identificar esse grupo de troncos no campo Group Name.

No nosso exemplo, nós usamos **outside calls**.

4. No campo TAC, digite o código que deseja utilizar para acessar o novo grupo de troncos.

No nosso exemplo, nós usamos **647**.

5. No campo Direction, indique a direção do fluxo de chamada.

Para nosso exemplo, deixe o padrão de **two-way**.

6. Se você quiser direcionar chamadas para um ramal noturno, digite o número de chamada no campo Night Service.

No nosso exemplo, direcione chamadas noturnas para o ramal **1234**.

7. No campo Comm Type, digite o tipo de comunicação que você quer que o novo tronco use.

No nosso exemplo, digite **voice**.

8. No campo Trunk Type, digite **loop start**.

Esse campo informa ao sistema como as chamadas nesse tronco serão enviadas ou recebidas. O fornecedor deve saber que tipo de tronco você pode usar para completar esse campo.

9. Use NEXT PAGE para ir para a página Group Member Assignments.

Os campos exibidos nessa tela diferem conforme a configuração da sua central.

TRUNK GROUP
Administered Members (min/max): xxx/yyy
Total Administered Members: xxx

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS							
	Port	Code Sfx	Name	Night	Mode	Type	Ans Delay
1:	1B1501		5211				
2:	1B1523		5212				
3:	1B1601		5213				
4:	1B1623		5214				
5:	1B1701		5215				
6:							
7:							
8:							
9:							
10:							
11:							
12:							
13:							
14:							
15:							

Tela Trunk Group (Grupo de troncos) (Página de atribuições de membros do grupo)

10. No campo Port, digite o número da porta da conexão física para cada membro que você está adicionando ao grupo de troncos.
11. No campo Name, digite o ID de circuito ou o número de telefone de cada membro.

Essas informações são muito úteis para monitorar o seu sistema ou solucionar problemas, mas os campos precisam ser atualizados sempre que as informações forem alteradas.
12. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Configuração de serviço noturno

Você pode utilizar o serviço noturno para direcionar chamadas para um local alternativo quando o grupo de atendimento principal não estiver disponível. Por exemplo, você pode administrar o serviço noturno para que qualquer um no departamento de marketing possa responder a chamadas recebidas quando o atendedor estiver almoçando ou já tiver ido embora.

Depois de administrar o serviço noturno para rotear chamadas, seus usuários finais só precisam pressionar uma tecla no terminal ou uma tecla de facilidade em seus telefones para alternar entre cobertura normal e serviço noturno.

Existem cinco tipos de serviços noturnos:

- Serviço noturno do grupo de busca — direciona as chamadas do grupo de busca para um destino do serviço noturno.
- Serviço noturno de ramal noturno — direciona todas as chamadas do tronco de entrada para um destino de serviço noturno.
- Serviço noturno do terminal noturno — direciona todas as chamadas de atendedores para um terminal Noturno ou Dia/Noite.

- Serviço noturno do grupo de troncos — direciona as chamadas recebidas para grupos de troncos individuais a um destino do serviço noturno.
- Atendimento de tronco a partir de qualquer ramal (TAAS) — direciona as chamadas de atendimento de entrada e sinaliza com uma campainha ou alarme para alertar os outros funcionários informando que eles podem atender as chamadas.

Configurar serviço noturno para grupos de busca

Você pode administrar o serviço noturno do grupo de busca se quiser direcionar chamadas de busca diretas para um destino de serviço noturno.

Digamos que a sua linha de suporte no grupo de busca 3 não atenda a chamadas após às 18h. Quando os clientes telefonam após o horário comercial, você gostaria que eles escutassem um anúncio solicitando que liguem novamente pela manhã.

Para configurar um serviço noturno para a sua linha de suporte, você precisa gravar um anúncio (no nosso exemplo, o anúncio está no ramal 1234) e, em seguida, modificar o grupo de busca para enviar as chamadas para esse ramal.

Para administrar o serviço noturno do grupo de busca:

1. Digite **change hunt-group 3** e pressione RETURN.

A tela Hunt Group (Grupo de Busca) referente ao grupo de busca 3 é exibida.

```

                                HUNT GROUP

Group Number: 3                      ACD: n
Group Name: Accounting                Queue: y
Group Extension: 2011                 Vector: n
Group Type: ucd-mia                   Coverage Path: 1
TN: 1                                  Night Service Destination: 1234
COR: 1                                  MM Early Answer: n
Security Code: _____
ISDN Caller Display: _____

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

```

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

2. Digite **1234** no campo Night Service Destination.

O destino pode ser um ramal, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores, um ramal do grupo de busca ou **attd** se você quiser direcionar chamadas para o atendedor.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Depois de modificar o grupo de busca, você também precisa atribuir uma tecla de facilidade hunt-ns a um telefone de grupo de busca para que os usuários no grupo de busca possam ativar e desativar o serviço noturno.

Configurar serviço de ramal noturno

Você pode usar o serviço de ramal noturno se quiser direcionar chamadas do tronco de entrada, chamadas DDR-LDN (discagem direta a ramal-número na lista telefônica) ou chamadas internas para o atendedor (chamadas ‘9’ discadas) para um destino de serviço noturno.

Digamos que o seu atendedor, que atende o ramal (List Directory Number, LDN) 8100, geralmente vai embora às 18h. Quando os clientes ligam para o ramal 8100 após o horário comercial, você gostaria que eles escutassem um anúncio solicitando que eles liguem novamente pela manhã.

Para configurar o serviço de ramal noturno, você precisa gravar o anúncio (no nosso exemplo, ele é gravado no ramal de anúncio 1234).



Dica:

Todos os grupos de troncos que são roteados pelo atendedor diretamente para esse destino de serviço noturno, a menos que você atribua o serviço noturno de grupo de troncos ao grupo de troncos individual. Consulte “Configurar o serviço noturno do grupo de troncos” na página 14.

Para configurar o ramal do serviço noturno:

1. Digite **change listed-directory-numbers** e pressione RETURN.

A tela Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica) é exibida.

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

Night Destination: 1234

Tela Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica)

2. Digite **1234** no campo Night Destination.

O destino pode ser um ramal, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores ou um ramal de grupo de busca.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.
4. Digite **change console-parameters** e pressione RETURN.

A tela Console Parameters (Parâmetros do Terminal) é exibida.

5. No campo DID-LDN Only to LDN Night Extension, digite **n**.
6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Depois de ter definido o ramal do serviço noturno, faça o atendedor usar a tecla do terminal noturno para ativar e desativar o serviço noturno.

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

Tela Console Parameters (Parâmetros do Terminal)

Configurar o serviço noturno do grupo de troncos

Você pode usar o serviço noturno do grupo de troncos se quiser direcionar grupos de troncos individuais para o serviço noturno. O sistema redireciona as chamadas para o grupo de troncos ao destino de serviço noturno do grupo.

O serviço noturno do grupo de troncos substitui o ramal do serviço noturno. Por exemplo, digamos que você administre o serviço noturno do grupo de troncos e o seu atendedor ative o ramal de serviço noturno. Nesse caso, as chamadas para o grupo de troncos usam o destino do serviço noturno do tronco, em vez do destino do ramal do serviço noturno.

Vamos direcionar as chamadas noturnas do grupo de troncos 2 para o ramal 1245.

Para configurar o serviço noturno do grupo de troncos:

1. Digite **change trunk-group 2** e pressione RETURN.

A tela Trunk Group é exibida.

```
TRUNK GROUP
Group Number: 2          Group Type: co          CDR Reports: y
Group Name: outside calls      COR: 1          TN: 1          TAC:647
Direction: two-way          Outgoing Display? n
Dial Access: n              Busy Threshold: 99          Night Service: 1245
Queue Length: 0             Country: 1          Incoming Destination: ___
Comm Type: voice            Auth Code? n       Digit Absorbtion List: ___
Prefix-1?: y                Trunk Flash? n     Toll Restricted? y
TRUNK PARAMETERS
Trunk Type: loop_start
Outgoing Dial type: tone          Cut Through? n
Trunk Termination: rc            Disconnect Timing(msec): 500
Auto Guard?: n                  Call Still Held? n          Sig Bit Inversion: none
Analog Loss Group:              Digital Loss Group:
Trunk Gain: high
Disconnect Supervision - In? y   Out? n
Answer Supervision Timeout: 10   Receive Answer Supervision? n
```

Tela Trunk Group (Grupo de troncos)

2. Digite **1245** no campo Night Service.

O destino pode ser um ramal do serviço noturno, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores, um ramal do grupo de busca, um grupo de ramais de atendimento simultâneo ou **attd** se você quiser direcionar a chamada para o atendedor.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Configurar atendimento do tronco a partir de qualquer ramal

Em algumas circunstâncias, você pode querer que todos consigam atender as chamadas quando o atendedor não estiver presente. Use Atendimento de Tronco a partir de Qualquer Ramal (TAAS) para configurar o sistema para que ele notifique a todos quando as chamadas tocarem. Em seguida, você pode dar aos usuários o código de acesso à facilidade TAAS para que eles possam atender a essas chamadas.

Quando o sistema está no modo de serviço noturno, as chamadas do terminal atendedor são redirecionadas para um dispositivo de alerta, como uma campainha ou alarme. Isso permite que outras pessoas no escritório saibam quando devem atender o telefone.

NOTA:

Se ninguém atender a chamada, ela não será redirecionada para o serviço noturno.

Vamos definir um código de acesso à facilidade (nós usaremos 71) e configurar o dispositivo de alerta para Atendimento de Tronco a partir de Qualquer Ramal (TAAS).

Para definir o código de acesso à facilidade para TAAS:

1. Digite **change feature-access-codes** e pressione RETURN.

A tela Feature Access Code (Código de Acesso à Facilidade) é exibida.

2. No campo Trunk Answer Any Station Access Code, digite **71**.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Depois de definir o Código de Acesso à Facilidade, determine onde o dispositivo de alerta externo é conectado à central (nós usaremos a porta 01A0702).

Para configurar o alerta externo:

1. Digite **change console-parameters** e pressione RETURN.

A tela Console Parameters é exibida.

2. No campo EXT Alert Port (TAAS), digite **01A0702**.

Use o endereçamento da porta atribuído ao dispositivo de alerta externo.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

```
CONSOLE PARAMETERS

Attendant Group Name: Operator
COS: 0
Calls in Queue Warning: 5
EXT Alert Port (TAAS): 01A0702
CAS: none
IAS (Branch)? n
IAS Att. Access Code:
Backup Alerting? n

COR: 0
Attendant Lockout? y
Night Service Act. Ext.:
IAS Tie Trunk Group No.:
Alternate FRL Station:
DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
```

Tela Console Parameters (Parâmetros do Terminal)

Como os tipos de serviços noturnos interagem

Vamos ver um exemplo de como vários tipos de serviços noturnos podem ser usados em uma empresa.

Considere que você já administrou as seguintes configurações de serviço noturno:

- Serviço noturno de ramal noturno redireciona para o ramal 3000 e DID-LDN only to LDN Night Ext está definido como n.
- O campo EXT Alert Port (TAAS) não é definido.
- O grupo de troncos 4 é redirecionado para o ramal 2000.

Vamos ver como as chamadas dessa empresa são direcionadas após o horário comercial:

tipo de chamada	direcionar para
Uma chamada LDN em um tronco DDR	ramal 3000
Uma chamada no grupo de troncos 4	ramal 2000
Uma chamada interna para '0'	ramal 3000
Uma chamada redirecionada para o atendedor através da rota de cobertura.	a fila do atendedor

Gerenciamento de anúncios

Essa seção explica como usar os anúncios com eficácia e como adicionar, alterar, excluir e fazer backup de seus anúncios.

O que é um anúncio

Um anúncio é a mensagem gravada que o chamador ouve quando a chamada está em uma fila. Um anúncio é frequentemente acompanhado de uma música. Os anúncios são gravados em placas especiais (TN750, TN750B, TN750C e TN2501AP) no seu sistema MultiVantage™.

Os três tipos de anúncios são:

- anúncio de atrasos — explica a razão para o atraso e incentiva o chamador a esperar.
- anúncio forçado — explica uma emergência ou problema de serviço. Use quando estiver prevendo uma grande quantidade de chamadas sobre uma questão específica.
- anúncio de informações — fornece ao chamador instruções sobre como proceder, informações sobre o número chamado ou as informações que o chamador deseja.

Os anúncios são mais eficazes quando são:

- curtos, educados e diretos
- menos espaçados entre si quando um chamador em espera ouve silêncio
- mais afastados quando toca-se música na retenção ou tom de controle de chamada
- reproduzidos em chamadas que estejam aguardando na fila

Magic on Hold é um pacote de músicas gravadas de forma profissional disponível na Avaya. Entre em contato com o representante local da Avaya, para obter mais informações.

Adicionar anúncios

Você precisa informar à central que deseja um anúncio antes de gravá-lo em uma placa de anúncios especial. Você atribui um ramal ao anúncio para que a central possa identificar o anúncio. Esse ramal não pode estar em uso e deve estar em conformidade com o plano de discagem.



Dica:

Use **change announcement** para administrar um ramal de anúncio. Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para mais informações.

Anúncio de voz sobre LAN (VAL)

Você pode gravar anúncios em uma placa de circuito transferível de Anúncio de voz sobre LAN (Voice Announcement over LAN, VAL) (TN2501AP), que lhe permite compartilhar, efetuar backup e restaurar arquivos de anúncios através de sua rede local.

Você pode também usar as placas de anúncio TN750, TN750B e TN750C para gravar os anúncios na sua central. Você pode ter apenas uma TN750 ou TN750B por sistema, mas pode usar uma TN750B com muitas TN750Cs e/ou TN2501APs (VAL).

Se tivermos chamadas recebidas em um ramal DDR não atribuído. Vamos gravar uma mensagem geral para solicitar que esses chamadores disquem o número principal da empresa.

Nós vamos atribuir o anúncio ao ramal 1234 e usar a placa de anúncios integrada localizada em 01B18.



Dica:

Use **display integrated-ann-c-boards** para localizar o gabinete, o compartimento e o endereçamento do slot da sua placa de anúncio. A tela Placa de anúncios integrados lista a localidade e o tipo, além de mostrar o número de gravações e o número de segundos (na frequência administrada) restantes em cada placa de circuito.

Nosso exemplo explica como adicionar um anúncio integrado, mas outros tipos de anúncios estão disponíveis. Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter mais informações sobre outros tipos de anúncio.

Para adicionar um anúncio ao ramal 1234:

1. Digite **change announcements** e pressione RETURN.
A tela Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio) é exibida.
2. No campo Ext, digite **1234**.
3. No campo Type, digite **integrated**.

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

Tela Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio)

4. No campo Name, digite **unassigned DID**.

5. No campo Pro (protegido), digite **n**.

Se você digitar **n**, os usuários com permissões de terminais podem alterar o anúncio. Se você digitar **y**, o anúncio não pode ser alterado.

6. No campo Rate (frequência), digite **32** para as placas de circuitos TN750 ou **64** para as placas de circuitos TN2501AP.

7. No campo Port, digite **01B18**.

8. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

Gravar anúncios

Você pode gravar anúncios usando qualquer telefone ou terminal cujo COS (classe de serviço) forneça permissões de terminal. Você pode usar **display cos** para rever as permissões COS.

Você também precisa de um código de acesso do anúncio no seu sistema. Use **display feature-access-codes** para encontrar o código de acesso ao anúncio.

O ramal de anúncio deverá ser definido antes da gravação. Use **list station data-module** para determinar o ramal de anúncio.

No nosso exemplo, use o seu telefone 8410D para gravar o anúncio para as DDRs não-atribuídas ao ramal 1234. Nosso código de acesso de anúncio é *56.

Para gravar um anúncio:

1. Disque o código de acesso do anúncio.

No nosso exemplo, nós discaremos ***56**. Você ouvirá um tom de discagem.

2. Disque o ramal de anúncio.

No nosso exemplo, nós discaremos **1234**. Você ouvirá um tom de discagem.

3. Disque **1** para começar a gravar.

4. Grave a mensagem.

5. Desligue o telefone para finalizar a gravação.



Dica:

O anúncio grava o som do receptor retornando ao telefone. Desligue devagar, pressione a tecla de desligar ou pressione o gancho com o dedo.

Você deve aguardar 15 segundos antes de discar a extensão **1234** para ouvir o anúncio.

Se você gravar um anúncio e depois quiser gravar novamente o seu anúncio, terá que apagar a mensagem original primeiro.

Gravações profissionais ou por computador

Caso esteja utilizando a placa de circuito de anúncio VAL (TN2501AP), você pode gravar anúncios em um computador e não em um telefone do sistema. Você pode gravar anúncios também em uma localidade externa e transferi-los para a placa usando o VAL Manager ou o protocolo de transferência de arquivos (File Transfer Protocol, FTP).

Para serem compatíveis com a placa de circuito TN2501AP e com o sistema MultiVantage™, as gravações do anúncio devem conter os seguintes parâmetros:

- Formatos de compressão/expansão CCITT A-Law ou CCITT μ -Law (não usar PCM)
- Taxa de amostragem de 8 KHz
- Resolução de 8 bits (bits por amostra)
- Mono (canais = 1)

Gravação de novos anúncios em um computador

Para gravar um anúncio em um computador:

1. No computador, abra a aplicação que você utiliza para gravar arquivos .wav.
2. Ajuste os parâmetros de gravação.
3. Grave o anúncio falando em um microfone conectado ao computador.
4. Reproduza o anúncio no computador antes de transferir o arquivo para a placa de circuito VAL (TN2501AP).

Apagar anúncios

Vamos apagar o anúncio DDR não-atribuído designado para o ramal 1234.

Nós sabemos que o código de acesso ao anúncio é *56. Use qualquer terminal ou telefone com permissões de terminal para apagar o anúncio da placa de anúncio.

Para apagar o anúncio, use um telefone com permissão de terminal para completar os passos a seguir:

1. Disque o código de acesso do anúncio.
No nosso exemplo, nós discaremos *56. Você ouvirá um tom de discagem.
2. Disque o ramal de anúncio.
No nosso exemplo, nós discaremos 1234. Você ouvirá um tom de discagem.
3. Disque 3 para apagar o anúncio da placa de circuito.
4. Desligue o telefone.

Você também precisa remover as informações do sistema. Para remover as informações, use o terminal de administração do sistema para completar os seguintes passos:

1. Digite **change announcements** e pressione RETURN.

A tela Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio) é exibida.

2. Apague as informações nos campos Ext e Type.
3. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

Fazer backup de seus anúncios

NOTA:

Para fazer backup dos anúncios de uma placa de circuito TN2501AP, é necessário usar ou FTP ou o VAL Manager. Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* ou o seu representante Avaya para obter mais informações sobre essas ferramentas.

Não deixe de fazer backup dos seus anúncios gravados nas placas TN750 e TN750B. O sistema perde os anúncios armazenados nessas placas se for desligado ou se a placa for removida.

A placa TN750C tem uma memória FLASH integrada para que você não precise fazer o backup. Você pode querer fazer o backup da placa TN750C em outra placa TN750C ou fita para obter mais segurança. Você precisa administrar o módulo de dados que está embutido na placa TN750 antes de salvar seus anúncios. Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para mais informações.

 **CAUTELA:**

Não copie, salve ou restaure anúncios de uma TN750C a uma TN750 ou TN750B. Ela pode corromper o anúncio.

Para fazer backup de anúncios nas placas TN750 ou TN750B:

1. Digite **save announcements** e pressione RETURN para salvar as alterações.

 **NOTA:**

Se você tiver as placas TN750B e TN750C, salve os anúncios no slot TN750B.

O processo para salvar o anúncio pode levar até 40 minutos. Você não pode administrar o seu sistema enquanto ele salva anúncios.

VAL Manager

O VAL Manager é uma aplicação independente que permite a cópia de arquivos e informações dos anúncios de e para uma placa de circuito de anúncio TN2501AP através de uma conexão de LAN.

O VAL Manager oferece os seguintes recursos básicos:

- Administração simplificada para adicionar, alterar e remover informações de anúncio
- A possibilidade de backup e restauração de informações e arquivos de anúncio
- A capacidade de visualizar o estado dos anúncios na placa de circuito TN2501AP

Entre em contato com o seu representante Avaya para obter o VAL Manager.

Gerenciamento de grupos de busca

Essa seção mostra como você pode configurar grupos de busca. Explica como as chamadas para um grupo de busca são atendidas e mostra diferentes métodos de distribuição de chamadas.

O que são grupos de busca

Um grupo de busca é um grupo de ramais que recebe chamadas de acordo com o método de distribuição de chamadas escolhido. Quando é feita uma chamada para um determinado número de telefone, o sistema conecta a chamada a um ramal do grupo.

Use grupos de busca quando quiser que mais de uma pessoa possa responder chamadas para o mesmo número. Por exemplo, para definir um grupo de busca para:

- um departamento de benefícios dentro da sua empresa
- um serviço de reservas de viagens

Configurar grupos de busca

Vamos configurar um grupo de busca para uma linha de suporte interna. Antes de fazer alterações à central, você deverá decidir:

- o número de telefone do grupo de busca
- o número de pessoas que responde às chamadas
- a forma como as chamadas são respondidas

Nosso plano de discagem permite números internos com 4 dígitos que comecem com 1. O número 1200 não está em uso. Portanto, configuraremos um grupo de busca da linha de suporte para que qualquer pessoa dentro da empresa possa ligar para o ramal 1200 para obter ajuda em qualquer telefone.

Nós atribuiremos 3 pessoas (agentes) e seus ramais à nossa linha de suporte. Queremos que as chamadas sejam direcionadas para a primeira pessoa disponível.

Para configurar o grupo de busca da sua linha de suporte:

1. Digite **add hunt-group next** e pressione RETURN.

A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida. O campo Group Number é automaticamente preenchido com o número do próximo grupo de busca.

2. No campo Group Name, digite o nome do grupo.

No nosso exemplo, digite **internal helpline**.

3. No campo Group Extension, digite o número do telefone.

Nós digitaremos **1200**.

```

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

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

4. No campo Group Type, digite o tipo do método de distribuição de chamadas escolhido.

Nós digitaremos **ucd-loa** para que uma chamada seja direcionada para o agente com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.

NOTA:

O COS de todos os grupos de busca é 1 como padrão. Sendo assim, qualquer alteração no COS 1 na tela Class of Service (Classe de serviço) altera o COS para todos os grupos de busca. Um campo COS não aparece na tela Hunt Group.

5. Pressione NEXT PAGE para localizar a página Group Member Assignments.

```
HUNT GROUP
Group Number: 5   Group Extension: 1200   Group Type: ucd-loa
Member Range Allowed: 1 - 999 Administered Members (min/max): 1 /9
Total Administered Members: 3

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
  Ext      Name
1: 1011
2: 1012
3: 1013
4:
5:
6:
7:
8:
9:
10:
11:
12:
13:
At End of Member List

  Ext      Name
14:
15:
16:
17:
18:
19:
20:
21:
22:
23:
24:
25:
26:
```

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

6. No campo Ext, digite os ramais dos agentes que deseja no grupo de busca.

Nós digitaremos **1011**, **1012** e **1013**.



Dica:

Para um tipo de grupo ddc (também conhecido como seleção “por primeiro livre”), a chamada é enviada para o ramal listado no primeiro campo Ext. O sistema usa essa tela para determinar a seqüência da busca. Consulte “Métodos de distribuição de chamadas” na página 37 para mais informações.

7. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

Os campos Name são para exibição apenas e não aparecem até a próxima vez em que você acessar o grupo de busca.

Para fazer alterações em um grupo de busca:

1. Digite **change hunt-group *n*** e pressione RETURN, onde *n* é o número de grupo de busca.
2. Mude os campos necessários.
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.



Dica:

Digite **list member hunt group** (*listar os grupos de busca membros*), para ver uma lista de membros de um grupo de busca que estiverem conectados, de acordo com o número do grupo. O identificador de login, nome e diferentes campos relativos à Seleção por Especialidade de Agente (EAS) e Advocate dos grupos e especializações aparecerão na lista.

Configurar uma fila

Você pode informar à sua central o que fazer com a chamada de um grupo de busca quando ela não pode ser atendida imediatamente. A chamada aguarda em uma “fila”.

Vamos informar à central que até 10 chamadas podem aguardar na fila, mas você quer ser notificado se uma chamada estiver aguardando por mais de 30 segundos.

Você também quer que a central envie um alerta quando houver 5 ou mais chamadas aguardando na fila. Esses alertas fazem as teclas de status da fila piscar em telefones que têm uma tecla de status para esse grupo de busca. Quando as teclas piscam, todos aqueles que atendem essas chamadas poderão ver se as chamadas para a linha de suporte precisam de mais atenção.

Para configurar a fila da nossa linha de suporte:

1. Digite **change hunt-group *n*** e pressione RETURN, onde *n* é o número do grupo de busca a alterar.

No nosso exemplo, digite **change hunt-group 5**.

A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida.

```

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

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

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

2. No campo Queue, digite **y**.
3. No campo Queue Length, digite o número máximo de chamadas que você deseja aguardar na fila.
No nosso exemplo, digite **10**.
4. No campo Calls Warning Threshold, digite o número máximo de chamadas que pode ficar na fila antes que o sistema faça as teclas de status da fila piscarem.
No nosso exemplo, digite **5**.

5. Nos campos Time Warning Threshold, digite o número máximo de segundos que deseja que uma chamada aguarde na fila antes que o sistema faça as teclas de status da fila piscarem.

No nosso exemplo, digite **30**.

6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Adicionar anúncios de grupo de busca

Você pode adicionar anúncios gravados à sua fila de grupo de busca. Use os anúncios para incentivar os chamadores a permanecerem na linha ou para fornecer informações aos chamadores. Você pode definir quanto tempo uma chamada deve permanecer na fila antes do chamador ouvir um anúncio.

Consulte “Gravar anúncios” na página 23 para obter informações sobre como gravar um anúncio.

Vamos adicionar um anúncio à nossa linha de suporte interna. Nós queremos que o chamador ouça um anúncio após 20 segundos na fila, após aproximadamente 4 ou 5 toques. O nosso anúncio já está gravado e atribuído ao ramal 1234.



Dica:

*Você pode usar **display announcements** para localizar os ramais de seus anúncios gravados.*

Para adicionar um anúncio à fila da nossa linha de suporte:

1. Digite **change hunt-group n** e pressione RETURN, onde n é o número do grupo de busca a alterar.

No nosso exemplo, digite **change hunt-group 5**.

A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida.

2. Pressione NEXT PAGE para localizar o campo First Announcement Extension.

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

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

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

3. No campo First Announcement Extension, digite o ramal do anúncio que gostaria que seus chamadores ouvissem.
No nosso exemplo, digite **1234**.
4. No campo First Announcement Delay (sec), digite quantos segundos você deseja que o chamador aguarde até ouvir o primeiro anúncio.
No nosso exemplo, digite **20**.



Dica:

Se você definir o intervalo de espera do anúncio para 0, as chamadas serão automaticamente conectadas ao anúncio antes de entrarem na fila, seguirem a cobertura ou serem conectadas a um agente disponível. Isso é chamado “primeiro anúncio forçado”.

5. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

Você pode usar o mesmo anúncio para mais de um grupo de busca. Consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* para obter mais informações sobre anúncios e grupos de busca.

Métodos de distribuição de chamadas

Você terá mais opções de distribuição de chamadas se a sua empresa adquirir o DAC (Distribuição Automática de Chamadas) ou a EAS (Seleção por Especialidade de Agente).

O DAC e a EAS permitem que você distribua chamadas de acordo com as cargas de trabalho e os níveis de especialidade de seus agentes em cada grupo de busca. Você pode monitorar o atendimento de chamada e monitorar a eficiência de seus agentes. Quando você atribui DAC a um grupo de busca, ele é chamado de um “split”. Quando você atribui a EAS, o grupo é chamado uma “skill”.

A tabela a seguir mostra 6 tipos de métodos de distribuição de chamadas e o software exigido para cada método.

Método	O sistema procura...	Eu preciso...
Chamada Direta do Departamento (DDC)	o primeiro agente administrado no grupo de busca. Se o primeiro agente estiver ocupado, ela passa para o segundo agente e assim por diante. Esse método “por primeiro livre” coloca uma carga de chamada pesada nos primeiros agentes.	nenhum software adicional (você não pode usar esse método se a EAS estiver ativada)
Cíclico	o agente disponível logo a seguir em uma cadeia.	nenhum software adicional
Distribuição Uniforme de Chamadas – Agente a Mais Tempo Livre (UCD-MIA)	o agente disponível que está livre a mais tempo desde a sua última chamada.	nenhum software adicional
Distribuição de Chamada Uniforme – Agente Menos Ocupado (UCD-LOA)	o agente disponível com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.	DAC, EAS e CentreVu Advocate
Distribuição por Especialidade de Agente – Agente a Mais Tempo Livre (EAD-MIA)	o agente disponível com o maior nível de especialidade que está livre a mais tempo desde a última chamada.	EAS
Distribuição por Especialidade de Agente – Agente Menos Ocupado (EAD-LOA)	o agente disponível com o maior nível de especialidade e o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.	EAS e CentreVu Advocate

Gerenciamento de vetores e VDNs

Essa seção fornece uma introdução aos vetores e Números de Diretório de Vetores (VDN). Oferece a você instruções básicas para escrever vetores simples.

Esta seção também descreve os aperfeiçoamentos feitos na facilidade de conferência no sistema MultiVantage™.

ALERTA DE SEGURANÇA:

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação devido às chamadas de rotas de vetores baseadas na classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Consulte o Avaya Security Handbook ou o representante local da Avaya, para obter mais informações.

Essa seção refere-se a anúncios, grupos de busca, filas, splits e skills que são abordados em detalhes em outras seções desse manual. Você também pode encontrar informações sobre esses tópicos em *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* e *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Release 11 Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

O que são vetores

Um vetor é uma série de comandos que você cria para informar ao seu sistema como atender as chamadas recebidas. Um vetor pode conter até 32 passos e permite roteamento e tratamento de chamadas personalizados. Use vetorização de chamadas para:

- reproduzir vários anúncios
- rotear chamadas para destinos interno e externo
- coletar e responder a informações digitadas



Dica:

O vetor segue os comandos em cada passo na ordem. O vetor “lê” o passo e segue o comando se as condições estiverem corretas. Se o comando não puder ser seguido, o vetor ignora o passo e lê o próximo.

O seu sistema pode tratar as chamadas de acordo com várias condições, incluindo o número de chamadas em uma fita, a quanto tempo uma chamada está aguardando, o horário, o dia da semana e as alterações de tráfego de chamadas e condições de pessoal.

Escrever vetores

Escrever vetores é fácil, mas nós recomendamos que você configure e teste seus vetores antes de usá-los no sistema.

Nós escreveremos um vetor para tratar chamadas para o nosso número principal. É o primeiro vetor, portanto, usaremos número 1.



Dica:

Digite **list vector**, para examinar uma lista de vetores existentes. Digite **list usage vector**, para examinar onde cada vetor está sendo utilizado no comutador. Digite **list usage digit string**, para examinar todos os vetores, tabelas de vetores e planos de Roteamento para o Melhor Serviço (BSR) que utilizam uma determinada seqüência de discagem.

Para escrever um vetor:

1. Digite **change vector 1** e pressione RETURN.

A tela Call Vector (Vetor de Chamadas) é exibida.

O campo de número do vetor à esquerda da tela é preenchido automaticamente.

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

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

2. Digite uma descrição do vetor no campo Name.

No nosso exemplo, digite **main number calls**.



Dica:

As informações no cabeçalho da tela Call Vector são para exibição apenas. Utilize **display system-parameters customer-options** para ver as facilidades que estão ativadas na sua central.

3. Digite os passos do seu vetor na coluna numerada à esquerda da tela.

**Dica:**

Quando você digita os passos do seu vetor, a central automaticamente completa algumas das informações do passo do vetor para você. Por exemplo, se você digitar “q” em um campo do passo do vetor, a central preenche “queue-to”. Além disso, outros campos são exibidos quando você completa um campo e pressiona TAB. Isso torna mais fácil digitar os passos do seu vetor.

Agora que o vetor 1 está configurado, vamos adicionar um passo de vetor a ele para informar à central como tratar as chamadas para o nosso número principal.

Colocar uma chamada em uma fila

Escreva um vetor para que as chamadas recebidas no número principal da empresa sejam redirecionadas para uma fila.

Nós usaremos um grupo de busca controlado por vetores para a fila do número principal. Esse grupo de busca foi configurado como split principal 47. Quando recebidas, todas as chamadas para o nosso número principal devem ser colocadas na fila como “pri 1” para baixa prioridade.

Para chamadas na fila, escreva os vetores a seguir (passo 2). (Observe que nós começamos nosso exemplo no passo 2 porque o passo 1 é usado posteriormente nesse capítulo.)

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

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)



Dica:

Lembre-se de que a central preenche automaticamente algumas informações quando você digita o passo do seu vetor e pressiona TAB.

Reproduzir um anúncio

Escreva um vetor para reproduzir um anúncio para os chamadores em uma fila. Use o anúncio para pedir que os chamadores aguardem. Você precisa gravar o anúncio antes que o vetor possa usá-lo. Para mais informações, consulte [“Adicionar anúncios” na página 20](#).

Vamos reproduzir o nosso anúncio 4001, pedindo que o chamador aguarde e, em seguida, tocar uma música por 60 segundos e repetir o anúncio e a música até a chamada ser respondida. O comando **goto** cria o loop para repetir o anúncio e a música. **Unconditionally** significa sob qualquer condição.



Dica:

Em vez de fazer o loop para que os seus vetores voltem diretamente para o passo do anúncio, vá para o passo da fila anterior. Dessa forma, se, por algum motivo, a chamada não entrar na fila na primeira vez, a central pode tentar colocar a chamada na fila novamente. Se a chamada for colocada com sucesso na fila na primeira vez, ela simplesmente ignora a fila para o passo e reproduz um anúncio. O sistema não pode colocar uma chamada na fila mais de uma vez exatamente no mesmo nível de prioridade.

Para reproduzir e repetir um anúncio, escreva esse vetor (passos 3-5):

```
CALL VECTOR
Number: 1          Name: main number calls
Multimedia? n          Lock? n
Basic? y  EAS? n  G3V4 Enhanced? n  ANI/II-Digits? n  ASAI Routing? n
Prompting? y  LAI? n  G3V4 Adv Route? n          CINFO? n          BSR? n
1.
2. queue-to main split 47 pri 1
3. announcement 4001 (“All agents are busy, please wait...”)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6.
```

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Roteamento baseado no horário

Escreva um vetor para chamadas recebidas após o fechamento do seu escritório.

Considere que a sua empresa fica aberta 7 dias por semana, das 8h às 17h. Quando as chamadas são recebidas após o horário comercial, você deverá reproduzir o seu anúncio 4002, que

informa que o escritório está fechado e pede que os chamadores telefonem novamente durante o horário comercial. A chamada será desconectada depois que o anúncio for reproduzido.

Para atendimento após o horário de funcionamento, escreva esse vetor (passos 1, 6, 7):

1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00

```
2. queue-to main split 47 pri 1
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
```

6. stop

7. disconnect after announcement 4002 (“We’re sorry, our office is closed...”)

8.

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Se o comando **goto** no passo 5 falhar, a central irá para o próximo passo. O comando **stop** no passo 6 evita que os chamadores ouçam incorretamente o anúncio “o escritório está fechado” no passo 7. **Stop** mantém a chamada no estado que estava antes do comando falhar. Nesse caso, se o passo 5 falhar, a chamada permanecerá no passo 4 e o chamador continuará ouvindo música.

 **CAUTELA:**

Adicione um stop ao passo de vetor somente após as chamadas serem roteadas para uma fila. Se um passo de vetor stop for executado para uma chamada que NÃO esteja na fila, a chamada será ignorada.

Permitir que os chamadores deixem uma mensagem

Escreva um vetor que permita que os chamadores deixem mensagens. Esse tipo de vetor usa um grupo de busca chamado de grupo de mensagens. Para o nosso exemplo, enviamos chamadas após o horário de funcionamento para a caixa postal no correio de voz no ramal 2000 e usamos o grupo de mensagens 99.

Depois que o vetor rotear uma chamada para a caixa postal, o chamador ouvirá uma saudação (gravada pelo sistema de correio de voz para a caixa postal 2000) que informa que eles podem deixar uma mensagem.

Para permitir que os chamadores deixem mensagens, escreva esse vetor (passo 7).

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

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Redirecionar chamadas durante uma emergência ou feriado

Você pode oferecer uma forma rápida de um supervisor ou agente redirecionar chamadas durante uma emergência ou feriados. Use uma caixa postal especial onde você pode facilmente alterar anúncios. Esse vetor é também uma alternativa para certificar-se de que todos os agentes efetuaram o logout antes de saírem de seus telefones.

NOTA:

Você pode utilizar também a Vetorização nos feriados, o que simplifica a escrita de vetores para os feriados e para os outros momentos em que você necessita fornecer um tratamento especial no caso das chamadas relacionadas com datas. Este recurso permite a administração de até dez diferentes Tabelas de feriados e, em seguida, a utilização dessas tabelas para a tomada de decisões de vetorização. Para obter informações, consulte o *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Release 11 Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

No nosso exemplo, normalmente, nenhum agente efetua o login no split 10. Nós usaremos o split 10 para uma emergência. Nós predefinimos as teclas nos telefones de nossos agentes para que as pessoas nesses telefones possam fazer o login com um simples toque em uma tecla.

Para redirecionar rapidamente as chamadas:

1. Crie uma caixa postal especial com o anúncio apropriado, como “Nós não podemos atender a sua chamada nesse momento” ou “Hoje é feriado, por favor, ligue novamente amanhã”.

No nosso exemplo, nós gravamos a saudação da caixa postal para o ramal 2001.

2. Insira os passos de vetores (passos 1, 10, 11):

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

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

10. messaging split 99 for extension 2001

11. stop

Quando existe uma emergência, treinamento de incêndio ou feriados, o supervisor ou o agente efetua o login nesse split.

Quando um agente efetua o login no split 10, o sistema observa o passo 1 do vetor, vê que mais de 0 pessoas efetuaram o login no split 10 e envia as chamadas para o passo 10 (que envia para o grupo de mensagens 99).

Quando sua empresa retornar ao expediente normal e o agente efetuar o logout do split 10, o atendimento de chamadas retorna ao normal.

Dar opções adicionais aos chamadores

Você pode dar aos chamadores uma lista de opções quando eles telefonarem. Seu vetor informa à central para reproduzir um anúncio que contenha as opções. A central coleta os dígitos que o chamador digita em resposta ao anúncio e roteia a chamada conforme o número discado.

Nós criaremos um vetor que reproduz um anúncio e permite que os chamadores disquem um ramal ou aguardem na fila por um atendedor.

Observe que o exemplo a seguir desse vetor “atendimento automático” é um novo vetor e não está dentro do vetor que usamos nos exemplos anteriores.

Para permitir que os chamadores conectem-se a um ramal, escreva esse tipo de vetor:

```
CALL VECTOR
Number: 20          Name: extension or attendant
Multimedia? n          Lock? n
Basic? y   EAS? n   G3V4 Enhanced? n   ANI/II-Digits? n   ASAI Routing? n
Prompting? y   LAI? n   G3V4 Adv Route? n   CINFO? n          BSR? n
```

- 1. wait-time 0 seconds hearing music**
- 2. collect 4 digits after announcement 4004 (You have reached our company. Please dial a 4-digit extension or wait for the attendant.)**
- 3. route-to digits with coverage y**
- 4. route-to number 0 with cov n if unconditionally**
- 5. stop**

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Inserir um passo

É fácil alterar um passo de vetor e não é preciso redigitar o vetor inteiro. Vamos adicionar o anúncio 4005 entre o passo 3 e o passo 4 no vetor 20.

Para inserir um novo passo de vetor no vetor 20:

1. Digite **change vector 20** e pressione RETURN.
A tela Call Vector é exibida.
2. Pressione EDIT.
3. Digite **i** seguido por um espaço e o número do passo que deseja adicionar.
No nosso exemplo, digite **i 4**.
4. Digite o novo passo de vetor.
Nós digitaremos **announcement 4005 (Please wait...)**.
5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.



Dica:

Quando você insere um novo passo no vetor, o sistema renumera automaticamente os outros passos do vetor e todas as referências a esses passos. A central insere um “” quando a numeração precisa de mais atenção.*

Apagar um passo

Para apagar o passo 5 do vetor 20:

1. Digite **change vector 20** e pressione RETURN.
A tela Call Vector é exibida.
2. Pressione EDIT.
3. Digite **d** seguido por um espaço e o número do passo que você deseja apagar.

No nosso exemplo, digite **d 5**.



Dica:

*Você pode apagar uma série de passos do vetor. Por exemplo, para apagar os passos de 2 a 5, digite **d 2-5** e pressione ENTER.*

4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.



Dica:

*Quando você apaga um passo do vetor, o sistema renumera automaticamente os outros passos do vetor e todas as referências a eles. A central insere um * quando a numeração precisa de mais atenção.*

Diagnosticar um problema no vetor

Se ocorrer um problema com um vetor, a central grava o erro como um evento do vetor. Os eventos do vetor ocorrem por diversas razões incluindo problemas com um tronco, posições de fila cheia ou o vetor que atinge os 1000 passos máximos permitidos.

Use **display events** para acessar a tela Event Report e veja o registro do evento. Use o registro de evento para ver por que o vetor falhou.

Para ver o Relatório de Eventos:

1. Digite **display events** e pressione RETURN.

A tela Event Report é exibida.

```

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

Tela Event Report (Relatório de Eventos)

2. Para ver todos os eventos do vetor atual, pressione RETURN.

OU

Indique os eventos que você deseja ver completando os campos Report Period e Search Options. Consulte o *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Release 11 Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide* para mais informações.

3. Pressione ENTER para ver o relatório.

A tela Event Report (detalhe) é exibida.

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

Tela Event Report (Relatório de Eventos) (detalhe)

Observe as informações no campo Event Data para diagnosticar o evento do vetor. Nesse exemplo, existe um problema em:

- Vetor 12, passo 5
- Split 89

Números de Diretório de Vetores

Um VDN (Número de diretório de vetores) é um ramal que direciona uma chamada recebida para um vetor específico. Esse número é um número de chamada “virtual” não atribuído a um equipamento. VDNs devem seguir seu plano de discagem.

Vamos criar VDN 5011 para nosso departamento de vendas. Uma chamada para 5011 roteia para o vetor 11. O vetor reproduz um anúncio e coloca as chamadas em fila para o departamento de vendas.

vetores/
VDNs

 **ALERTA DE SEGURANÇA:**

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação devido às chamadas de rotas de vetores baseadas na classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Consulte o Avaya Security Handbook ou o representante da Avaya para obter mais informações.

Para adicionar um VDN:

1. Digite **add VDN 5011** e pressione RETURN.

Você digita o ramal VDN que deseja adicionar. A tela Vector Directory Number é exibida.

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

Tela Vector Directory Number (Número de Diretório de Vetores)

2. Digite uma descrição para esse VDN no campo Name.

No nosso exemplo, digite **Sales Department**.

As informações no campo VDN Name são exibidas em um telefone com display. Isso permite que o agente reconheça a natureza da chamada e responda de acordo.

3. Digite o número do vetor.

No nosso exemplo, digite **11**.

4. No campo Measured, indique como deseja medir as chamadas para esse VDN.

No nosso exemplo, digite **both** (para o CMS e o BCMS).



Dica:

*O BCMS deve ser ativado para usar “both”. Use **display system-parameters customer-options** para ver se BCMS está ativado. Consulte o Administrator’s Guide for Avaya MultiVantage™ Software para mais informações.*

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Para ver os VDNs já associados a seus vetores:

1. Digite **list VDN** e pressione RETURN.

A tela Vector Directory Numbers é exibida.

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

vetores/
VDNs

Tela Vector Directory Numbers (Números de Diretório de Vetores)

Cada VDN mapeia para um vetor. Vários VDNs podem mapear para o mesmo vetor.

Conferência Encontre-me

Use Conferência Encontre-me para configurar uma conferência por acesso discado com até seis participantes. As Conferências Encontre-me utilizam vetorização de chamadas para processar a configuração da chamada de conferência.

A Conferência Encontre-me pode exigir um código de acesso. Se um código de acesso for atribuído e se o vetor estiver programado para esperar um código de acesso, cada usuário que estiver discando para a chamada de conferência deverá introduzir o código de acesso correto para ser adicionado à chamada. Qualquer usuário pode discar o ramal da Conferência Encontre-me, se o número do ramal for parte do bloco DDR do cliente.

A administração da Conferência Encontre-me ocorre em três etapas básicas:

1. Certifique-se de que as opções do cliente estejam ajustadas para aceitar a Conferência Encontre-me.
2. Crie um VDN da Conferência Encontre-me.
3. Crie um vetor para a Conferência Encontre-me.

Verificar as opções do cliente

Vamos primeiro nos assegurar de que as opções do cliente estejam corretamente ajustadas.

1. Digite **display system-parameters customer-options** e pressione RETURN.

2. Na primeira tela, verifique se o campo G3 Version está ajustado para **V11** (configuração padrão para o MultiVantage™). Na segunda tela, certifique-se de que o campo Enhanced Conferencing esteja ajustado para **y**.

Configurar um VDN Conferência Encontre-me

Agora vamos configurar um VDN de Conferência Encontre-me. Para este exemplo, nós o ajustaremos no ramal 36090:

1. Digite **add vdn 36090** e pressione RETURN.

A tela Add VDN aparece para o ramal 36090. Vamos atribuir o vetor **90** a este VDN.

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER
Extension: 36090
Name: Meet-me Conference VDN
Vector Number: 90

Meet-me Conferencing? y

COR: 1
TN: 1
```

Primeira tela Add VDN (Adicionar VDN)

NOTA:

Se o ramal VDN fizer parte do bloco DDR do cliente, os usuários externos conseguirão ter acesso ao VDN da conferência. Se o ramal do VDN não fizer parte do bloco DDR do cliente, somente os chamadores internos da rede do cliente (incluindo DCS ou QSIG) ou os chamadores de acesso remoto podem ter acesso ao VDN da conferência.

A segunda tela Add VDN permite que você atribua um código de acesso de seis dígitos para a Conferência Encontre-me, e que indique a pessoa responsável (o número do ramal) pelo controle do código de acesso.

Vamos atribuir o código de acesso **937821** e o número de ramal **80214** como sendo a pessoa responsável.

 **ALERTA DE SEGURANÇA:**

É recomendável que você sempre atribua um código de acesso. No entanto, se você não desejar atribuir um código de acesso, deixe em branco o campo Conference Access Code.

VECTOR DIRECTORY NUMBER

MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

Conference Access Code: 937821

Conference Controller: 80214

Segunda tela Add VDN (Adicionar VDN)

Criar um vetor para Conferência Encontre-me

Finalmente, vamos criar um vetor para a Conferência Encontre-me.

 **NOTA:**

Antes de configurar um vetor que referencie os anúncios, você deve primeiro configurar os anúncios no sistema. Para obter mais informações, consulte o capítulo Anúncios neste manual.

1. Digite **change vector 90** e pressione RETURN.

Aparece a tela Change VDN para o VDN 90. Vamos escrever um vetor de chamada para esta Conferência Encontre-me.

```
change vector 90                                     Page 1 of 3   SPE A
                                           CALL VECTOR

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

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

vetores/
VDNs

Primeira tela Change Vector (Mudar Vetor)

```
change vector 90                                     Page 2 of 3   SPE A
                                                    CALL VECTOR
Number: 90      Name: Enh Conf Vec
                Attendant Vectoring? n   Meet-me Conf? y   Lock? y
Basic? y      EAS? n   G3V4 Enhanced? n   ANI/II-Digits? n   ASAI Routing? n
Prompting? y  LAI? n   G3V4 Adv Routs? n   CINFO? n   BSR? n   Holidays? n
12 route-to    meetme
13 stop
14 disconnect  after announcement 12345
15 stop
16
17
18
19
20
21
22
```

Segunda tela Change Vector (Mudar Vetor)

O que acontece quando uma pessoa chama o número de telefone da Conferência Encontre-me:

Cada chamador ouve o anúncio 12340, que diz algo como: “Bem-vindo ao serviço de Conferência Encontre-me. Digite o seu código de acesso à conferência.” Cada chamador digita o código de acesso 937821. O passo 1 do vetor **collect** coleta os dígitos do código de acesso. Se o código de acesso for válido, o processamento do vetor continua com o passo 6 do vetor.

Se o código de acesso for inválido, o processamento do vetor continua com o passo 3 do vetor, que reproduz o anúncio 12341. O anúncio 12341 diz algo como: “O código de acesso digitado é inválido. Digite o código de acesso novamente”.

Se o chamador digitar novamente o código errado de acesso, o processamento do vetor continua com o passo 5 do vetor, que reproduz o anúncio 12342. O anúncio 12342 diz algo como: “Este código de acesso é inválido. Entre em contato com o coordenador da chamada de conferência para certificar-se que está de posse dos números corretos do código de acesso e do número de telefone da conferência. Até logo.” O chamador é desconectado.

O passo 6 do vetor só é válido para o primeiro que chamar a Conferência Encontre-me. A condição **meet-me-idle** roteia o primeiro chamador para o anúncio 12344 (passo 11 do vetor). O anúncio gravado diz algo como: “Você é a primeira pessoa a participar da chamada”. O chamador é então roteado para a chamada de Conferência Encontre-me pelo passo 12 do vetor e o processamento do vetor pára.

O passo 7 do vetor é usado quando a Conferência Encontre-me já tem um máximo de seis participantes na chamada. A condição **meet-me-full** desconecta o chamador após reproduzir o anúncio 12345 (passo 14 do vetor). O anúncio gravado 12345 diz algo como: “Esta Conferência Encontre-me chegou ao limite de sua capacidade. Entre em contato com o coordenador da chamada de conferência para obter ajuda. Até logo.”

Se o chamador digitar o código de acesso correto, se ele não for o primeiro chamador e se a chamada de conferência não estiver completa, o processamento do vetor continua com o passo 8 do vetor, que reproduz o anúncio 12343. O anúncio diz algo como: “A sua chamada de conferência já está em andamento”. O chamador é então roteado para a chamada de Conferência Encontre-me pelo passo 9 do vetor e o processamento do vetor pára.

Na medida em que cada chamador entra na chamada de conferência, todas as pessoas da chamada ouvirão um tom de “entrada”. Quando a chamada de conferência acaba e algum chamador abandona a chamada de conferência, qualquer pessoa que tenha ficado na chamada ouvirá um tom de “saída”.

Opções para os passos do vetor

collect — Quando o campo Meet-me Conf está ativado, o passo do vetor **collect** coleta os próximos seis dígitos e utiliza esses dígitos como código de acesso para uma chamada de Conferência Encontre-me. Veja os passos 1 e 3 do vetor no exemplo.

goto — O passo do vetor **goto** tem duas condições:

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

A condição **meet-me-idle** roteia o primeiro chamador acessando uma Conferência Encontre-me para a chamada de conferência. Um passo de anúncio, dizendo que a pessoa é a primeira a ter acesso à chamada, pode ser dado ao chamador. Veja os passos 6 e 11 do vetor no exemplo.

A condição **meet-me-full** é usada quando a Conferência Encontre-me já atingiu o máximo de seis pessoas na chamada. Veja os passos 7 e 14 do vetor no exemplo.

O passo do vetor **goto** também tem uma opção, **meet-me access**, para a condição dos dígitos de verificar se o código de acesso é válido. Se o código de acesso digitado pelo chamador for igual ao código de acesso administrado para o VDN, o processamento do vetor continua. Veja os passos 2 e 4 do vetor no exemplo.

route-to — O passo do vetor **route-to** tem uma condição: **meetme**. Quando for bem sucedida, essa condição adiciona o chamador à chamada da Conferência Encontre-me e todas as pessoas da chamada ouvem um tom de “entrada” para indicar que outro chamador entrou na conferência. Esta condição é válida quando o chamador houver digitado o código correto de acesso e quando ainda não houver seis pessoas na chamada. Veja os passos 9 e 12 do vetor no exemplo.

Se o passo **route-to meetme** falhar em algum momento, o processamento do vetor pára e o chamador ouve o tom de ocupado.

Desativar Conferência Encontre-me

Se você deseja desativar Conferência Encontre-me, você primeiro deve remover todos os VDNs e os vetores da Conferência Encontre-me. Caso contrário, a alteração não será permitida e aparecerá uma mensagem dizendo que você deve primeiro remover todos os VDNs e os vetores da Conferência Encontre-me antes de poder desativar esta opção.

Uso de relatórios

Essa seção explica como gerar, exibir, listar e imprimir alguns dos relatórios básicos no seu sistema MultiVantage™ e oferece instruções para agendar relatórios.

Ela também contém informações sobre como e quando usar os relatórios de monitoração do sistema. Explica como interpretar algumas das informações exibidas nos relatórios.

Usar agenda de relatórios

Use a agenda de relatórios para imprimir relatórios automaticamente. Como imprimir relatórios exige recursos significativos do processador da central, é uma boa idéia imprimi-los fora do horário de pico.

Definir parâmetros da impressora

A agenda de relatórios imprime na impressora do sistema conectada à sua central.

Existem duas formas de conectar a impressora do sistema:

- Use o ramal do módulo de dados para conectar a uma impressora fora da sala da central.
- Use a porta EIA para conexão direta à impressora.

Alguns padrões da impressora do sistema são definidos durante a instalação do sistema. Se fizer alterações na configuração do seu sistema, você pode precisar alterar os parâmetros do sistema para que os relatórios sejam impressos corretamente.

A opção **print** não está disponível para os servidores NT ou Linux (S8100, S8300, S8700).

Vamos definir os parâmetros para a porta EIA. (Observe que os gabinetes G3R não têm portas EIA.)

Para definir parâmetros do sistema:

1. Digite **change system-parameters features** e pressione RETURN.

A tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do Sistema referentes às Facilidades) é exibida.

2. No campo System Printer Extension, digite **eia**.

 **NOTA:**

Se você estiver conectando um módulo de dados, em vez de um EIA, digite o ramal do módulo de dados.

3. No campo Lines Per Page, digite o número de linhas por página.

No nosso exemplo, deixe o padrão de **60** nesse campo.

4. No campo EIA Device Bit Rate, digite **9600**.

 **NOTA:**

Se você estiver conectando a um módulo de dados, em vez do EIA, o módulo de dados controla a velocidade.

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.



Dica:

Verifique, com frequência, se a impressora do sistema tem papel suficiente. Os relatórios perdidos durante falhas na impressora não podem ser recuperados.

Para mais informações, consulte o *Reports for Avaya MultiVantage™ Software*.

Agendar e imprimir relatórios

Você pode agendar até 50 relatórios de cada vez. Se precisar agendar mais relatórios, pode comprar o CMS ou o BCMS VU. Para mais informações sobre o CMS e o BCMS VU, consulte [“Selecionar um sistema de gerenciamento de chamadas \(CMS\)” na página 93](#).

A opção **schedule** não está disponível nos servidores de mídia NT (S8100).

Para agendar ou imprimir um relatório:

1. Digite um comando list ou display seguido do nome do relatório e da agenda e pressione RETURN.

Por exemplo:

list measurement attendant group schedule

A tela Report Scheduler é exibida.

REPORT SCHEDULER

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

Tela Report Scheduler (Agenda de Relatórios)

2. No campo Print Interval, especifique uma das opções de impressão a seguir:
 - immediate (imediate) — imprime o relatório imediatamente.
 - scheduled (agendada) — permite que você especifique o dia e a hora em que deseja imprimir o relatório diária ou semanalmente.
 - deferred (transferida) — permite que você imprima o relatório uma vez na data e na hora especificadas.
3. Para relatórios agendados e transferidos, complete o campo Print Time para indicar a hora em que você deseja que o relatório seja impresso.

⇒ NOTA:

Você pode agendar relatórios para intervalos de 15 minutos. Se um relatório transferido não for impresso dentro de 4 horas do horário agendado, ele é cancelado e você deverá agendá-lo novamente. Se os relatórios agendados não forem impressos dentro de 4 horas, eles serão impressos no próximo horário agendado.

4. No campo Days of the Week, digite **y** para cada dia da semana em que o relatório deverá ser impresso.

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Listar relatórios agendados

Você pode listar todos os relatórios agendados e o horário e o dia em que eles estão agendados para serem impressos.

Para listar os relatórios agendados:

1. Digite **list report-scheduler** e pressione RETURN.

A tela Report Scheduler é exibida.

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

Tela Report Scheduler (Agenda de Relatórios)

Alterar relatórios agendados

É fácil reagendar o horário e o dia em que um relatório será impresso. Como exemplo, vamos alterar a hora da tarefa ID 12 para que ela seja impressa às 10:00 PM (22 horas).

Para alterar a agenda de relatórios da tarefa ID 12:

1. Digite **list report-scheduler** e pressione RETURN.

A tela Report Scheduler é exibida.

2. Localize o ID de tarefa do relatório que você deseja alterar.

No nosso exemplo, o ID de tarefa é 12.

3. Digite **change report-scheduler 12** e pressione RETURN.

A tela Report Scheduler é exibida.

4. No campo Print Time, digite **22:00**.
5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Remover relatórios agendados

À medida que as suas necessidades mudam, você pode querer remover determinados relatórios da sua agenda. O exemplo a seguir remove a Tarefa 12 da agenda de relatórios.



Dica:

*Você pode usar **list report-scheduler** para determinar que relatórios deseja remover.*

Para remover a tarefa 12 da agenda de relatórios:

1. Digite **remove report-scheduler 12** e pressione RETURN.
A tela Report Scheduler (Agenda de Relatórios) é exibida.
2. Pressione ENTER para remover o relatório.



NOTA:

Se quiser imprimir um outro relatório, você deverá remover o relatório antigo da agenda de relatórios e, em seguida, adicionar o novo relatório.

Analisar dados do relatório

A maioria das informações exibidas nesse relatório é medida em CCS (chamadas no período de cem segundos). O CCS é igual a quantidade de tráfego de chamadas necessária para manter um equipamento sensível a tráfego ocupado por 0,6 minutos. Para converter CCS em minutos, use a seguinte equação:

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

Para mais informações, consulte o *Reports for Avaya MultiVantage™ Software*.

Usar relatórios do terminal atendedor

Os relatórios do grupo de terminais atendedores permitem que você avalie a qualidade do serviço fornecido para quem liga para o seu terminal atendedor. Monitore esses relatórios para ter certeza de que os grupos de atendedores estão com pessoal adequado. Existem três relatórios de terminal atendedor:

- Relatório Attendant Group Measurements (Medições de grupo de terminais atendedores) — mede o tráfego do grupo de terminais atendedores.
- Relatório Attendant Positions (Posições do terminal atendedor) — mede o desempenho individual de cada terminal atendedor.
- Relatório Attendant Group Performance (Desempenho do grupo de terminais atendedores) — mede o desempenho de um grupo de terminais atendedores.

O sistema reúne automaticamente as informações para gerar esses relatórios, para que você possa usá-las para ver informações sobre o atendedor em qualquer momento.

Medir tráfego de grupo de terminais atendedores

O relatório Attendant Group Measurements fornece medições do tráfego no horário de pico de qualquer grupo de terminais atendedores. Ele exibe um resumo de atividades do grupo de terminais atendedores para o pico de ontem, o pico de hoje e da última hora.

Para exibir o relatório Attendant Group Measurements:

1. Digite **list measurements attendant group** e pressione RETURN.

A tela Attendant Group Measurements é exibida.

Switch Name: Cust_Switch_Name						Date: 4:40 pm MON APR 15, 1998					
ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS											
Grp Meas	-	-	-	-	Calls	-	-	-	-	Time	Speed
Siz Hour	Ans	Abnd	Qued	H-Abd	Held	Avail	Talk	Held	Abnd	Ans(sec)	
2 1000	1000	0	0	0	0	200	80	0	0	0	YEST PEAK
2 1100	1006	0	0	0	0	212	76	0	0	0	TODAY PEAK
2 1500	1007	0	0	0	0	224	64	0	0	1	LAST HOUR

Tela Attendant Group Measurements (Medições de Grupo de Terminais Atendedores)

Existem várias formas de determinar se o fluxo de tráfego é ótimo. Por exemplo:

- Se o campo Time Abandon for aproximadamente igual ao tempo de espera médio, o grupo de terminais atendedores está com o pessoal adequado.
- Se o número de chamadas no campo Abandon (Abdn) for alto, para os padrões da sua empresa, pode ser preciso agendar mais atendedores durante os horários de pico.

Para obter mais informações sobre como calcular o tempo de resposta médio e o que os dados nos campos representam, consulte o *Reports for Avaya MultiVantage™ Software*.

Medir desempenho de terminal atendedor individual

O relatório Attendant Positions fornece medições da posição do terminal atendedor individual no pico. Ele exibe um resumo das atividades de cada atendedor para o pico de ontem, o pico de hoje e a última hora. Esse relatório permite que você avalie o desempenho do pessoal e identifique quando é necessário oferecer treinamento adicional aos atendedores.

Para exibir o relatório Attendant Positions:

1. Digite **list measurements attendant positions** e pressione RETURN.

A tela Attendant Positions Measurements (Medições de Posições de Atendedores) é exibida.

Medir desempenho do grupo de atendedores

O relatório Attendant Group Performance exibe a velocidade média de chamadas atendidas a cada hora em um período de 24 horas, para ontem ou hoje.

Para exibir o relatório Attendant Group Performance para hoje:

1. Digite **list performance attendant-group today** e pressione RETURN.

A tela Attendant Speed of Answer (Velocidade de Resposta do Atendedor) é exibida.

Relatórios de grupo de troncos

Os relatórios de Grupo de Troncos podem ajudá-lo a detectar problemas no fluxo do tráfego, como troncos que não funcionam, equilíbrio de carga ou bloqueio em horário de pico.



Dica:

*Se o serviço de um tronco parecer estar sofrendo interrupções, use **list testcalls summary** para determinar se algum membro específico do tronco não está funcionando.*

Se você suspeitar que um tronco está apresentando problemas, use o Auto-Teste Automático de Circuitos (ACA) para monitorar o grupo de troncos. Consulte o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos de sistema Avaya MultiVantage™ Solution* para obter mais informações sobre o ACA.

Resumo de atividades do grupo de troncos

O relatório Trunk Group Summary exibe medições de tráfego para todos os grupos de troncos, exceto para os grupos de linhas tronco exclusivas. O relatório resumido do grupo de troncos exibe medições de tráfego para o pico de ontem, o pico de hoje ou a última hora.

Para exibir o relatório Trunk Group Summary da última hora:

1. Digite **list measurements trunk-group summary last-hour** e pressione RETURN.

A tela Trunk Group Summary Report (Relatório resumido do grupo de troncos) é exibida.

Use esse relatório para determinar o fluxo de tráfego padrão. Para obter informações mais detalhadas sobre um determinado grupo de troncos, consulte [“Atividade do grupo de troncos por hora” na página 76](#).

O relatório Trunk Group Summary permite que você determine os dados de medições, como uso total do grupo de troncos, o número total de chamadas e o bloqueio do tronco.

Se um tronco não estiver funcionando, consulte [“Troncos fora de funcionamento” na página 77](#). É melhor fazer ajustes em um grupo de troncos apenas quando todos os troncos estiverem em funcionamento.

Para obter mais informações sobre como interpretar relatórios, consulte o *Reports for Avaya MultiVantage™ Software*.

Atividade do grupo de troncos por hora

Os relatórios Trunk Group Hourly Reports são usados juntamente com o relatório Trunk Group Summary (Resumo do grupo de troncos) para localizar problemas no tronco. Por exemplo, se o relatório Traffic Group Summary (Resumo do tráfego de grupo) indicar um problema de fluxo de tráfego, gere o relatório a cada hora para ajudá-lo a localizar o problema.

Quando gera esse relatório, você primeiro especifica o grupo de troncos que deseja monitorar na tela Trunk Group Measurement (Medições do Grupo de Troncos). Depois que você selecionar de que grupo de troncos deseja reunir os dados, o sistema começará a reunir informações sobre a atividade desse grupo. O relatório de grupo de troncos por hora pode exibir até 24 horas de informações. Por exemplo, se você iniciou a coleta de dados na quinta-feira às 12h, teria 24 horas de dados às 12h na sexta-feira.

Para monitorar o grupo de troncos 12 na próxima hora:

1. Digite **change meas-selection trunk-group** e pressione RETURN.

A tela Trunk Group Measurement Selection é exibida.

2. Vá para um campo de medição e digite **12**.
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

O sistema grava a atividade do grupo de troncos 12 durante a próxima hora.

4. Digite **list measurements trunk-group hourly 12** e pressione RETURN.

O relatório Trunk Group Hourly Report exibe dados da hora anterior.

Troncos fora de funcionamento

O relatório Trunk Outage Measurements lista os troncos que não estavam em funcionamento durante um período de tempo selecionado. Esse relatório pode incluir até cinco troncos fora de funcionamento e listar quantas vezes cada tronco esteve fora de funcionamento durante a hora especificada. O sistema grava os dados dos troncos não-operacionais na última hora, no dia atual e no dia anterior.

Para exibir o relatório Trunk Outage Measurements de ontem:

1. Digite **list measurements outage-trunk yesterday** e pressione RETURN.

Se não houver períodos de inatividade, a tela ficará em branco.

O relatório Trunk Outage Measurements apresenta amostragens da atividade do tronco uma vez a cada hora. Sendo assim, se o relatório cobrir várias horas, mas indicar apenas um pequeno período de inatividade, um membro do tronco pode estar oferecendo um serviço com interrupções.

Status do grupo de troncos atual

O relatório Trunk Group Status exibe uma visão atual da carga nos vários grupos de troncos mostrando o número de chamadas aguardando atendimento. Esse relatório mostra dados de 60 grupos de troncos de cada vez, mas você pode iniciar a tela no número que quiser. Por exemplo, vamos exibir o grupo de troncos de 5 para cima.

Para exibir o relatório Trunk Group Status:

1. Digite **monitor traffic trunk-groups 5** e pressione RETURN.

O relatório Trunk Group Status exibe os grupos de troncos de 5 a 64.

Esse relatório mostra apenas os grupos de troncos administrados.

2. Pressione CANCEL para retornar ao prompt.

Troncos menos usados

O relatório Trunks Lightly Used Measurements lista os cinco membros do tronco com o menor número de chamadas realizadas para cada grupo de troncos. O sistema mostra os dados do tronco menos usados na última hora, no dia atual ou no dia anterior. Vamos exibir esse relatório de hoje.

Para exibir o relatório Trunks Lightly Used Measurements de hoje.

1. Digite **list measurements lightly-used-trunk today** e pressione RETURN.

Se o membro do tronco no campo Calls Carried tiver um número muito baixo de chamadas em comparação aos outros membros do tronco, use a Facilidade Chamadas de Teste para determinar como um membro específico do tronco está funcionando. Para monitorar um grupo de troncos em particular, use o Auto-Teste Automático de Circuitos (ACA). Consulte o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos de Avaya MultiVantage™ Solution* para obter mais informações.

Medir desempenho da central de atendimento

Os relatórios padrão da central no MultiVantage™ oferecem dados valiosos sobre a operação da central de atendimento.

O que eu devo medir

Concentre-se em três pontos:

- Quantas chamadas foram atendidas?
- Com que rapidez as chamadas foram atendidas?
- Qual a relação custo-benefício do sistema?

O MultiVantage™ tem três relatórios de grupo de busca que fornecem informações sobre agentes, grupos de busca, troncos e grupos de troncos para ajudá-lo a responder a essas perguntas. Os relatórios são:

- Hunt Group Measurements (Medições do Grupo de Busca)
- Hunt Group Performance (Desempenho do Grupo de Busca)
- Hunt Group Status (Status do Grupo de Busca)

A tabela abaixo mostra como você monitora o desempenho da sua central de atendimento usando esses relatórios. Para usar a tabela, escolha o que você gostaria de medir no cabeçalho da coluna. À medida que você lê a coluna, cada linha mostra os campos em um relatório de grupo de busca em particular — caso haja — que medem esse aspecto do desempenho da central de atendimento.

Relatórios	Quantas chamadas foram atendidas?	Qual a velocidade?	Qual a relação custo-benefício?
Hunt Group Measurements (Medições do Grupo de Busca)	Calls Ans/Aban. (Chamadas Atend/Aban.)	Speed Ans (sec) (Atend. Veloc. [seg])	Total Usage (Uso Total) Time Available (Tempo Disponível)
Hunt Group Performance (Desempenho do Grupo de Busca)		Speed Ans (sec) (Atend. Veloc. [seg])	
Hunt Group Status (Status do Grupo de Busca)		LCIQ	

Para obter informações detalhadas sobre esses relatórios, consulte o *Reports for Avaya MultiVantage™ Software*.

Quantas pessoas podem usar os relatórios da central

O número de administradores e superusuários da central que podem efetuar o login simultaneamente para ver os relatórios da central varia conforme o tipo de central que você possui:

csi	si	r
1	3	7

Um relatório agendado conta como um login. Portanto, você deve agendar os relatórios para serem impressos fora do horário de funcionamento.

Exibir relatórios do grupo de busca

Esses procedimentos informam como exibir ou imprimir relatórios do grupo de busca da central.

Exibir relatórios de Medições do Grupo de Busca

O relatório Hunt Group Measurements exibe dados de chamada para cada grupo de busca no seu sistema. Você pode imprimir esse relatório para o pico de ontem, o pico de hoje ou a última hora.

Horário de pico é a hora em que ocorre o maior uso do agente. Use esse relatório para determinar o horário com maior tráfego ou para medir o tráfego durante a hora anterior.

Vamos imprimir um relatório Hunt Group Measurements para o pico de hoje:

1. Digite **list measurements hunt-group today-peak print** e pressione RETURN.

Exibir relatórios de Desempenho do Grupo de Busca

O relatório Hunt Group Performance fornece a velocidade de resposta média mais lenta por hora de cada grupo de busca e a média diária. Você pode gerar o relatório para hoje ou ontem. Esse relatório pode ajudá-lo rapidamente a encontrar horários durante o dia em que o número de atendedores é muito baixo.

Para exibir o relatório Hunt Group Performance de ontem:

1. Digite **list performance hunt-group yesterday** e pressione RETURN.

Exibir relatórios de Status de Grupo de Busca

O relatório Hunt Group Status exibe a tela atual dos grupos de busca. Esse relatório mostra 32 grupos de busca de cada vez. Para exibir grupos de busca com numeração mais alta, digite o número do primeiro grupo de busca a ser exibido. Por exemplo, vamos exibir os grupos de busca 2 ou maiores.

Para exibir o relatório Hunt Group Status:

1. Digite **monitor traffic hunt-groups 2** e pressione RETURN.

O relatório Hunt Group Status exibe grupos de busca de 2 a 33.

2. Pressione CANCEL para retornar ao prompt.

Esse relatório mostra todos os grupos de busca no intervalo, mesmo que eles não estejam sendo administrados por você.

Para mais informações sobre como interpretar esses relatórios, consulte o *Reports for Avaya MultiVantage™ Software*.

Usar relatórios de segurança

A Notificação de Violação de Segurança permite que você saiba quando alguém está tentando invadir o sistema. Consulte o *Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution* para obter informações sobre como definir a Notificação de Violação de Segurança.

Centrais de atendimento

Essa seção apresenta as centrais de atendimento de chamadas. Mostra como configurar uma simples central de atendimento de chamadas e lista itens a serem considerados quando você planejar e projetar a sua central.

O que é uma central de atendimento

Uma central de atendimento é uma forma de organizar pessoas e equipamentos para atingir determinados objetivos comerciais. Por exemplo, você pode usar uma central de atendimento para que várias pessoas possam ser acessadas através de um único número ou para atender várias chamadas simultaneamente. As centrais de atendimento trabalham organizando a equipe (chamada de agentes) com funções específicas ou especialidade em grupos de busca.

As centrais de atendimento usam algumas das facilidades cobertas em outros capítulos desse manual: grupos de busca, anúncios, vetores e VDNs. Nessa seção, nós mostraremos como essas facilidades trabalham em conjunto em uma central de atendimento.

Planejar uma central de atendimento

Um bom planejamento é essencial para configurar uma central de atendimento eficaz. Antes de administrar qualquer parte da sua central de atendimento no MultiVantage™, você deverá ter um plano que seja completo e específico. O plano da sua central de atendimento deverá identificar:

- o objetivo da central de atendimento — o que a central de atendimento precisa fazer para ser bem-sucedida.
- volume de chamadas esperado — o número de chamadas que você espera receber por dia, semana ou mês.
- tipo de chamadas — se a central de atendimento deve responder chamadas internas e externas ou ambas.
- funções de agente — as principais funções do agente.
- recursos necessários — o recurso que você deve adicionar ao sistema, como grupos de troncos e telefones.

Depois de desenvolver um plano para a central de atendimento, organize os agentes conforme suas funções. Esses grupos de agentes serão seus grupos de busca.

Configurar o fluxo de chamadas

Decida como quer que o seu sistema trate chamadas e como deseja que os chamadores sejam atendidos. Você pode achar que é útil listar as situações que uma chamada pode encontrar. Configure o fluxo de chamadas adicionando grupos de busca, configurando filas, adicionando anúncios e escrevendo vetores. Consulte as seções anteriores desse manual para obter detalhes sobre como completar essas tarefas.

Vamos configurar um fluxo de chamadas de exemplo. Nós configuraremos um grupo de busca para que a carga de trabalho seja distribuída igualmente e até 2 chamadas aguardem em uma fila.

1. Digite **add hunt-group next** e pressione RETURN.

A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida. No nosso exemplo, o próximo grupo de busca disponível é o número 2.

2. No campo Group Type, digite **ucd-mia**.

Isso direciona a chamada para o agente a mais tempo livre — o agente que aguardou mais tempo até atender uma chamada para o grupo de busca.

3. No campo Queue, digite **y**.
4. No campo Queue Length, digite **2**.
5. No campo Vector, digite **y**.
6. Complete o resto da tela Hunt Group.
7. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Agora que nós criamos um grupo de busca, vamos escrever um vetor simples que reproduza o anúncio 2340. Esse anúncio pede que os chamadores permaneçam na linha. Se uma chamada não for atendida em 1 minuto, o vetor enviará a chamada para o correio de voz (ramal 2000).

Escreva esse vetor:

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



Dica:

*Os vetores são uma facilidade opcional. Para ver se a sua empresa tem vetor, use **display system-parameters customer-options**.*

Para fazer esse vetor trabalhar corretamente, você precisa criar o anúncio no ramal 2340 e atribuir uma caixa postal no correio de voz ao ramal 2000.

Testar o sistema

Antes que a sua nova central de atendimento entre em funcionamento, teste o sistema para certificar-se de que ele funciona da forma desejada.

- Com agentes disponíveis, chame cada número externo criado para a sua central de atendimento. Um agente no grupo de busca apropriado atende?
- Com apenas um agente disponível em um grupo de busca, faça várias chamadas de uma só vez para esse grupo de busca. Agora que as várias chamadas estão na fila, chame novamente e ouça o atendimento da sua chamada na fila. Se você administrou um anúncio: você consegue ouvi-lo? Ele é reproduzido no momento certo? Se houver um

música, ela é reproduzida no momento certo? Os indicadores luminosos de alerta da fila piscam no momento certo?

- Com todos os agentes no Aux Work, faça uma chamada para o grupo de busca. A chamada segue o caminho correto?

Monitorar sua central de atendimento

Esse passo nunca termina. Monitore o desempenho da sua central de atendimento regularmente para solucionar com agilidade os problemas e ajustar-se às condições em constante modificação.

É essencial que você monitore uma nova central de atendimento com rigor no primeiro mês. Use os relatórios de grupo de busca e troncos descritos em [“Uso de relatórios” na página 65](#) para monitorar o seu sistema. Se você subestimou o volume de chamadas e a capacidade do tronco ou superestimou a produtividade do agente, é preciso alterar o seu sistema imediatamente.

Além disso, execute uma análise do tráfego quando a central de atendimento começar a operação. Trabalhe com o representante local da Avaya e com o seu fornecedor de rede local. Uma análise do tráfego oferece a você uma imagem ampla das demandas do seu sistema e do seu desempenho.

Por exemplo, os relatórios de tronco informam com que frequência os seus troncos atingem 100% de ocupação. O fornecedor da sua rede pode informá-lo quantos chamadores estão obtendo sinal de ocupado do CO quando todos os troncos de entrada estão em uso. Você precisa das duas informações para determinar a demanda total que o seu sistema precisa atender.

Se a sua empresa estiver crescendo, é crucial realizar análise do tráfego regularmente. Use a análise do tráfego para projetar as demandas futuras no seu sistema e planejar expansões conforme a necessidade.

Exibir capacidade do sistema

As capacidades do seu sistema dependem do tipo de central que você tem, do software que está usando e do seu contrato com a Avaya. Use a tela System Capacity (Capacidade do Sistema) para exibir as capacidades máximas do seu sistema e o seu nível atual de uso. Lembre-se de que as capacidades que você comprou da Avaya podem ser inferiores ao máximo mostrado na central.

Por exemplo, para descobrir quantos grupos de busca o seu sistema MultiVantage™ pode suportar:

1. Digite **display capacity** e pressione RETURN.

A tela System Capacity é exibida.

2. Vá para a página que mostra capacidades para Grupos de Busca, Splits ou Skills.

Essa tela mostra os limites do sistema para grupos de busca e quanto dessa capacidade está em uso atualmente.

Distribuição Automática de Chamadas

A Distribuição Automática de Chamadas (DAC) é uma facilidade MultiVantage™ usada em muitas centrais de atendimento. A DAC fornece uma maior flexibilidade para controlar o fluxo de chamadas e medir o desempenho de agentes.

Os sistemas DAC operam de modo diferente dos sistemas não-DAC e podem ser muito mais complexos. Os sistemas DAC também podem ser mais potentes porque permitem que você use facilidades e produtos que não estão disponíveis em sistemas não-DAC.

Aperfeiçoar um sistema DAC

Primeiro, todos os sistemas de gerenciamento da central de atendimento (como o Sistema de Gerenciamento de Chamadas Básico da Avaya (BCMS), BCMSVu e o complexo Sistema de Gerenciamento de Chamadas do CentreVu®) exigem DAC. Esses sistemas de gerenciamento oferecem a você a capacidade de medir mais aspectos da operação da sua central e, em mais detalhes, do que é possível com relatórios padrão do MultiVantage™. Para uma comparação desses sistemas, consulte [“Selecionar um sistema de gerenciamento de chamadas \(CMS\)” na página 93.](#)

A vetorização da chamada aumenta significativamente a flexibilidade de uma central de atendimento, e a maioria das funções de vetorização exige DAC. A vetorização é uma linguagem de programação simples que permite que você personalize todos os aspectos do processamento de chamadas.

Para mais informações sobre vetorização de chamadas, consulte [“O que são vetores” na página 40](#).

Juntos, o DAC e a vetorização permitem que você use a Seleção por Especialidade de Agente (EAS). Por várias razões, você pode querer que determinados agentes atendam tipos específicos de chamadas. Por exemplo, pode querer que apenas os agentes mais experientes atendam os clientes mais importantes. Você pode ter agentes multilíngues que podem atender chamadores em diversos idiomas.

O EAS permite que você ordene os agentes de acordo com suas especialidades e, em seguida, classifique-os por capacidade ou experiência dentro de cada especialidade (skill). O MultiVantage™ usa essas classificações para fazer a correspondência de cada chamada com o melhor agente disponível. Para obter mais informações sobre vetorização de chamadas e a EAS, consulte o *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* e o *Avaya MultiVantage™ Call Center Software Release 11 Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

Selecionar um sistema de gerenciamento de chamadas (CMS)

A Avaya oferece sistemas de gerenciamento para as centrais de atendimento que precisam de relatórios mais detalhados e flexíveis. Essas aplicações são opcionais. Entre em contato com o responsável local da Avaya para obter mais informações.

Sistema Básico de Gerenciamento de Chamadas (BCMS)

O BCMS executa na central. Com o BCMS, você pode imprimir relatórios em uma impressora conectada ao seu terminal ou agendar relatórios para serem impressos na impressora do sistema.

BCMS Vu

O software BCMS Vu é executado em um PC com Windows 95 ou Windows NT. O BCMS Vu obtém dados do BCMS e os armazena em um PC. Os usuários podem gerar relatórios em tempo real e históricos e, em seguida, exportar os dados para outros aplicativos, como planilhas.

VuStats

O VuStats é executado na central. Um administrador, supervisor de split ou agente usa o VuStats para ver dados de BCMS em um telefone com display.

CentreVu CMS

O CentreVu CMS é um sistema de relatórios grandes e de múltiplas facetas executado em um servidor Sun SPARC ou em uma estação de trabalho Sun Enterprise. O CentreVu CMS pode medir mais aspectos do desempenho da central e gerar uma maior variedade de relatórios do que todos os outros 3 produtos. O CMS também permite administração direta de DAC.

Use os critérios a seguir para ajudá-lo a escolher um sistema de gerenciamento de chamadas.

Quantas pessoas precisam monitorar splits simultaneamente?	mais de 3	use CentreVu CMS, VuStats ou BCMS Vu
	3 ou menos	use relatórios padrão da central ou BCMS
Por quanto tempo você precisa armazenar os dados do relatório?	mais de 7 dias	use o CentreVu CMS ou BCMS Vu
	7 dias	use o BCMS (relatório resumido)
	1 dia	use os relatórios padrão da central (até 24 horas), VuStats ou BCMS (detalhe de 24 horas)
Que elementos DAC deseja monitorar?	código de trabalho ou dados de contagem de eventos, troncos individuais, vetores	use o CentreVu CMS
	agentes, grupos de troncos, splits/skills, VDNs	use CentreVu CMS, BCMS Vu, BCMS ou VuStats
	grupo de troncos ou dados de grupo de busca apenas	use os relatórios padrão da central

Use o critério a seguir para ajudá-lo a escolher um sistema de relatórios. Se os cenários a seguir não descreverem as suas necessidades, os relatórios padrão da central ou o BCMS provavelmente serão adequados.

Pequenas ineficiências ou lapsos no serviço causam prejuízos grandes?	Use o CentreVu CMS ou o BCMS Vu. Os dois sistemas têm alerta de exceções para notificá-lo imediatamente de problemas.
Você gera com frequência relatórios especiais para clientes ou administração sênior?	Use o CentreVu CMS ou o BCMS Vu. Os dois sistemas permitem o desenvolvimento de relatório personalizado, embora o CentreVu CMS permita flexibilidade máxima nesses relatórios. Além disso, o CentreVu CMS permite que você gere estimativas de volume de chamadas e pessoal necessário.
Você precisa de um painel de parede eletrônico para exibir o status da sua central?	Use o CentreVu CMS ou o BCMS Vu. Os dois sistemas permitem exibir os dados do relatório no painel.

Onde obter mais informações

O *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage™ Software* tem mais detalhes sobre BCMS, BCMS Vu, VuStats e CentreVu CMS. Para obter informações completas, consulte:

- *Basic Call Management System Operations for Avaya MultiVantage™*
- *BCMS Vu Software User Guide*
- *CentreVu Call Management System Administration*

Glossário

A

administrador do sistema (system administrator)

Pessoa que mantém a responsabilidade global pela administração do sistema perante o cliente.

alarme principal (major alarm)

Uma indicação de falha em um componente que exige atenção imediata.

alarme secundário (minor alarm)

Uma indicação de falha em um componente que pode afetar o serviço do cliente.

apresentação de chamada (call appearance)

Para o telefone ou o terminal atendedor, uma tecla rotulada com uma extensão e usada para fazer, receber ou reter chamadas. Os indicadores luminosos associados à tecla mostram o status da apresentação de chamada.

apresentação em ponte (bridged appearance)

Uma apresentação de chamada em um telefone que corresponde a uma apresentação de chamada em outro telefone pela duração de uma chamada.

atendedor (attendant)

Uma pessoa em um terminal atendedor que presta serviços personalizados a chamadores e usuários de serviços de voz, ao realizar operações de comutação e sinalização.

Auto-teste Automático de Circuitos (ACA, Automatic Circuit Assurance)

Uma facilidade que rastreia chamadas de duração incomum para facilitar o diagnóstico de falhas.

C

central de mensagens por áudio (AUDIX, Audio Information Exchange)

Um sistema de correio de voz totalmente integrado. Pode ser usado com diversos sistemas de comunicações para fornecer dados de histórico de chamadas, como identificação do assinante e motivo do redirecionamento.

central pública (CO) (central office)

A localização de um equipamento de comutação telefônica que oferece um serviço de telefonia local e acesso a serviços de tarifação para chamadas interurbanas.

Chamada Direta do Departamento (DDC, Direct Department Calling)

Um método para distribuir chamadas de grupo de busca pelos agentes. A central pesquisa todos os ramais do grupo de busca na ordem, iniciando no primeiro ramal. Quando a central encontra um ramal disponível, ela imediatamente conecta a chamada. Compare com Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD).

chamada externa (external call)

Conexão entre o usuário de um sistema de comunicações e uma pessoa na rede pública ou em outro sistema de comunicações numa rede privada.

chamada interna (internal call)

Uma conexão entre dois usuários no mesmo sistema de telefone.

circuito (circuit)

Um canal ou rota de transmissão entre dois ou mais pontos.

classe de restrição (COR, Class of Restriction)

Uma facilidade que define as restrições ao receber ou fazer chamadas.

classe de serviço (COS, Class of Service)

Uma facilidade que determina se os usuários podem ativar determinadas facilidades.

código de acesso (access code)

Um código de discagem usado para ativar ou cancelar uma facilidade ou um acesso a um tronco de saída.

Código de Acesso à Facilidade (FAC, feature access code)

Um código que os usuários discam para acessar uma facilidade do sistema.

código de barreira (barrier code)

Um código de segurança usado com Acesso Remoto para evitar acesso não autorizado.

compartimento (carrier)

Prateleira fechada com slots verticais que contêm as placas.

compartimento de portas (port carrier)

Um compartimento de gabinete que contém placas de portas, unidades de energia e circuitos de serviço. Também chamado de gabinete de porta.

critérios de redirecionamento (redirection criteria)

As informações administradas para a rota de cobertura de cada telefone que determinam quando uma chamada de entrada é redirecionada para a cobertura.

D

Discagem Abreviada (Abbreviated Dialing)

Uma facilidade que permite que o chamador faça uma chamada discando apenas um ou dois dígitos.

Distribuição Automática de Chamadas (DAC, Automatic Call Distribution)

Uma facilidade que permite aos usuários uma maior flexibilidade ao rotear chamadas para agentes do grupo de buscas. O DAC também permite que sistemas de medição externa, como o BCMS e o CentreVu[®] CMS, sejam usados.

Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD, Uniform Call Distribution)

Um método para distribuir chamadas de grupos de busca pelos agentes comparando suas cargas de trabalho. O MultiVantage™ pode passar cada nova chamada para o agente a mais tempo livre (o agente disponível que já está livre pelo maior período desde a última chamada de busca de grupo) ou para o agente menos ocupado (o agente que passou menos tempo em chamadas do grupo de busca na seu turno atual). Compare a Chamada Direta do Departamento (DDC).

E

especialidade (skill)

Uma característica atribuída a um agente em um sistema usando Seleção por Especialidade de Agente. A especialidade de um agente indica no que ele é perito.

G

grupo de atendimento de cobertura (coverage answer group)

Um grupo de telefones que tocam simultaneamente quando uma chamada é redirecionada para este grupo.

grupo de busca (hunt group)

Um grupo de ramais que pode receber chamadas direcionadas para um único número de telefone. Quando uma chamada chega no número do grupo, a central procura (“busca”) um ramal disponível no grupo e conecta a chamada a esse ramal.

grupo de captura (pickup group)

Grupo de pessoas autorizadas a atenderem qualquer chamada direcionada a um número de chamada dentro do grupo.

grupo de troncos (trunk group)

Canais de telecomunicações atribuídos como um grupo para certos recursos que podem ser usados intercambiavelmente entre dois sistemas de comunicações ou COs.

I

impressora do sistema (system printer)

Impressora opcional que pode ser usada para imprimir relatórios programados através da agenda de relatórios.

M

meio de transmissão (facility)

Rota de transmissão de telecomunicações e equipamento associado.

módulo de dados (data module)

Um dispositivo de interface digital entre a central e o equipamento de dados.

N

número de chamada (extension)

Um número pelo qual as chamadas são encaminhadas através de um sistema de comunicação.

P

Partição ARS (ARS partitioning)

Uma facilidade que permite que você encaminhe chamadas de forma diferente para grupos de usuários diferentes.

Período de Cem Segundos (CCS, centum call seconds)

Um CCS é uma unidade para medir o tráfego de chamadas. Um CCS é igual a 100 segundos. O tráfego de chamadas para um recurso, como um telefone ou grupo de busca, é examinado a cada 100 segundos. Se o recurso estiver ocupado, parte-se do princípio que esteve ocupado durante todo o intervalo da varredura. Cada hora tem 3600 segundos, portanto um recurso que está ocupado durante uma hora inteira será medido como ocupado por 36 CCS.

Plano de Discagem Uniforme (UDP, Uniform Dial Plan)

Facilidade que permite uma discagem uniforme de ramal para ramal através de uma rede de múltiplas centrais. Os ramais geralmente compartilham o mesmo comprimento (4 ou 5 dígitos), mas isto não é necessário.

ponte (conexão em ponte) (bridge — bridging)

A apresentação de uma extensão de telefone em um ou mais telefones.

ponto de cobertura (coverage point)

Uma extensão designada como um telefone alternativo em uma rota de cobertura.

principal

Um telefone que tem seu principal ramal em ponte em um ou mais telefones.

R

ramal primário (primary extension)

O ramal principal associado ao telefone físico ou ao terminal de dados.

rede pública (public network)

Rede que pode ser acessada abertamente por todos os clientes para chamadas locais ou interurbanas.

Registro de Bilhetagem (CDR, Call Detail Recording)

Uma facilidade que registra dados de chamada.

relatório do sistema (system report)

Relatório que fornece informações históricas de tráfego para todos os splits de medição interna.

rota de cobertura (coverage path)

A ordem em que as chamadas são redirecionadas para telefones alternativos.

Roteamento Alternativo Automático (AAR, Automatic Alternate Routing)

Uma facilidade de roteamento de chamadas para rotas alternativas quando os serviços não estão disponíveis. Geralmente usado para criar um plano de numeração de rede privada.

S

Seleção Automática de Rotas (ARS, Automatic Route Selection)

Uma facilidade que permite que o sistema escolha automaticamente a rota de menor custo para a tarifação de chamadas. Geralmente usado para administrar o plano de numeração de rede pública aplicável.

Seleção por Especialidade de Agente (EAS, Expert Agent Selection)

Uma facilidade que permite que as chamadas de entrada sejam roteadas para grupos especializados de agentes em um conjunto maior de agentes.

Split

Um grupo de busca DAC.

T

tecla de facilidade (feature button)

Uma tecla em um telefone ou terminal atendedor usada para acessar uma facilidade específica.

telefone analógico (analog phone)

Um telefone que recebe sinais de voz acústicos e envia sinais elétricos analógicos pela linha de telefone.

telefone de apresentação múltipla (multiappearance phone)

Um telefone equipado com várias teclas de apresentação de chamada que permitem que o usuário manipule mais de uma chamada no mesmo ramal simultaneamente.

terminal atendedor (attendant console)

Estação de trabalho usada por um atendedor. O terminal atendedor permite que o atendedor origine uma chamada, atenda uma chamada recebida, transfira uma chamada para outro ramal ou tronco, coloque uma chamada na espera e tire uma chamada da espera. Os atendedores que usam o terminal podem também gerenciar e monitorar algumas operações do sistema.

tronco (trunk)

Um canal de telecomunicações dedicado entre dois sistemas de telefone ou COs.

V

Vetor (Vector)

Um conjunto de instruções para atendimento de chamadas do MultiVantage™, que pode direcionar a central para colocar chamadas em fila, reproduzir anúncios, tocar música, rotear chamadas para mensagens por voz e muito mais.

Vetorização de Chamadas (Call Vectoring)

Uma facilidade que permite que os usuários forneçam um atendimento de chamadas flexível e personalizado, escrevendo uma série de instruções em uma linguagem de programação simples.

Índice remissivo

A

- Acesso, 1
- adicionar
 - anúncios, 20
 - anúncios de grupo de busca, 35
 - grupos de busca, 30
 - grupos de troncos, 4
 - números de diretório de vetores, 53
- agendar relatórios, 67
- ajuda
 - números de telefone, xxiii
 - teclas, xviii
- anúncios
 - adicionar, 20
 - apagar, 25
 - de voz sobre LAN (Voice Announcement over LAN, VAL), 20
 - definição, 19
 - fazer backup, 26
 - gravar, 23
 - grupo de busca, 35
 - lista de opções, 49
 - tipos, 19
 - vetor, 43
- apagar um passo, vetores, 51
- APLT, troncos, 2
- atribuir agentes de grupo de busca, 32

B

- BCMS Vu, 93

C

- CAMA, troncos, 2
- centrais de atendimento
 - capacidade do sistema, 90
 - criar, 86
 - definição, 85
 - distribuição automática de chamadas (DAC), 91
 - fluxo de chamadas, 86
 - medir desempenho, 89
 - medir desempenho do agente, 91
 - planejar, 86
 - sistemas de gerenciamento, 93
 - testar, 88
- CentreVu CMS, 93
- chamadas no período de cem segundos, 71
- CO, troncos, 2
- colocar chamadas em fila, 42
- comandos
 - add hunt-group next, 30
 - add trunk-group, 5
 - add VDN, 54
 - change announcements, 21, 26
 - change console-parameters, 13, 17
 - change hunt-group, 10, 34, 35
 - change listed-directory-numbers, 12
 - change meas-selection trunk-group, 76
 - change system-parameters features, 66
 - change trunk-group, 15
 - change vector, 41, 50, 51
 - display announcements, 35
 - display capacity, 90
 - display events, 52
 - display integrated-annnc-boards, 21
 - display system-parameters customer-options, 41

- list measurements attendant group, [72](#)
- list measurements attendant positions, [73](#)
- list measurements lightly-used-trunk, [78](#)
- list measurements outage-trunk yesterday, [77](#)
- list measurements trunk-group hourly, [76](#)
- list measurements trunk-group summary, [75](#)
- list member hunt group, [33](#)
- list performance attendant-group today, [74](#)
- list report-schedule, [69](#), [70](#)
- list testcalls summary, [74](#)
- list usage digit string, [41](#)
- list usage vector, [41](#)
- list VDN, [55](#)
- list vector, [41](#)
- monitor traffic trunk-group, [78](#)
- remove report-scheduler, [70](#)
- save announcements, [27](#)

Conferência Encontre-me, [56](#)

- configurar um VDN, [57](#)
- criar um vetor, [59](#)
- desativar, [63](#)
- opções do passo do vetor, [62](#)
- verificar as opções do cliente, [56](#)

configurar uma fila, [33](#)

contrato de serviço extensivo, [xxiii](#)

CPE, troncos, [2](#)

criar, central de atendimento, [86](#)

D

DAC, aperfeiçoar, [91](#)

DDR, troncos, [2](#)

definir, parâmetros da impressora, [65](#)

desempenho do grupo de atendedores, [74](#)

DIOD, troncos, [2](#)

distribuição automática de chamadas (DAC), [37](#), [91](#)

DMI-BOS, troncos, [2](#)

E

escrever vetores, [40](#)

F

fazer backup, anúncios, [26](#)

fila, configurar, [33](#)

fraude de tarifação, [xix](#)

FX, troncos, [2](#)

G

gravar anúncios, [23](#)

grupo de busca

- adicionar, [30](#)
- anúncios, [35](#)
- atribuir agentes, [32](#)
- definição, [29](#)

grupo de troncos

- adicionar, [4](#)
- relatório de status, [77](#)
- relatório do menos usado, [78](#)
- relatório resumido, [75](#)
- relatórios, [74](#)
- serviço noturno, [14](#)

H

horário, vetor, [44](#)

I

imprimir relatórios, [67](#)
inserir um passo, vetores, [50](#)

L

linha de junção, [3](#)
linha de mensagens, [xviii](#)
linha de status, [xviii](#)
lista de opções, vetores, [49](#)
listar relatórios agendados, [69](#)

M

manuais
 como encomendar mais cópias, [xxii](#)
marcas CE, [vi](#)
medir desempenho do agente, central de atendimento, [91](#)
mensagem, vetor, [46](#)

N

números de diretório de vetores (VDN), [53](#)

P

padrões de compatibilidade eletromagnética, [v](#)
parâmetros da impressora, definir, [65](#)
planejar, central de atendimento, [86](#)

R

RDSI-BRI, troncos, [3](#)
RDSI-PRI, troncos, [3](#)
redirecionar chamadas, vetores, [47](#)
relatório
 agendados, remover, [70](#)
 agendar, [67](#)
 Attendant Group Measurements (medições de grupo de terminais atendedores), [72](#)
 Attendant Group Performance (desempenho do grupo de atendedores), [74](#)
 Attendant Positions (posições de atendedores), [73](#)
 imprimir, [67](#)
 listar agendados, [69](#)
 terminal atendedor, visão geral, [71](#)
 Trunk Group Status (status do grupo de troncos), [77](#)
 Trunk Group Summary (resumo de grupo de troncos), [75](#)
 Trunk Outage Measurements (troncos fora de funcionamento), [77](#)
 Trunks Lightly Used Measurements (medições de troncos menos usados), [78](#)
remover relatórios agendados, [70](#)
RLT, troncos, [3](#)

S

segurança

preocupações, [xix](#)

seleção por especialidade de agente (EAS), [37](#)

serviço noturno

grupo de busca, [10](#)

grupo de troncos, [14](#)

interações, [18](#)

ramal noturno, [12](#)

tipos, [9](#)

Sistema Básico de Gerenciamento de Chamadas (BCMS), [93](#)

sistema de gerenciamento da central de atendimento, [91](#), [93](#)
selecionar, [94](#)

Site de suporte da Avaya na Web, [xxi](#), [xxii](#)

T

tandem, troncos, [3](#)

teclas

ajuda, [xviii](#)

telas, [xviii](#)

Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio), [22](#)

Attendant Group Measurements (Medições de Grupo de Terminais Atendedores), [72](#)

Attendant Speed of Answer (Velocidade de Reposta do Atendedor), [74](#)

Call Vector (Vetor de Chamadas), [43](#), [44](#), [45](#), [46](#)

Console Parameters (Parâmetros do Terminal), [17](#)

Event Report (Relatório de Eventos), [52](#), [53](#)

Hunt Group (Grupo de Busca), [11](#), [32](#), [34](#), [36](#)

Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica), [13](#)

primeira Add VDN (Adicionar VDN), [57](#)

primeira Change Vector (Mudar Vetor), [59](#)

Report Scheduler (Agenda de Relatórios), [68](#), [69](#)

segunda Add VDN (Adicionar VDN), [58](#)

segunda Change Vector (Mudar Vetor), [60](#)

Trunk Group (Grupo de troncos), [5](#), [15](#)

Vector Directory Numbers (Números de Diretório de Vetores), [55](#)

telefones, [xvii](#)

terminais de voz, *consulte* telefones
testar, central de atendimento, [88](#)

TN750C, [19](#)

TN2501AP, [20](#)

tratar as chamadas

condições de sistema, [40](#)

troncos

APLT, [2](#)

CAMA, [2](#)

CO, [2](#)

CPE, [2](#)

DDR, [2](#)

DIOD, [2](#)

DMI-BOS, [2](#)

fora de funcionamento, [77](#)
relatório, [77](#)

FX, [2](#)

RDSI-BRI, [3](#)

RDSI-PRI, [3](#)

RLT, [3](#)

tandem, [3](#)
WATS, [3](#)

V

VAL Manager, [28](#)

vetores

- anúncios, [43](#)
- apagar um passo, [51](#)
- colocar chamadas em fila, [42](#)
- definição, [40](#)
- escrever, [40](#)
- inserir um passo, [50](#)
- lista de opções, [49](#)
- mensagem, [46](#)
- redirecionar chamadas, [47](#)
- roteamento de horário, [44](#)

VuStats, [93](#)

W

WATS, troncos, [3](#)

Web

- site de Suporte da Avaya, [xxi](#), [xxii](#)

Gostaríamos de saber a sua opinião.

A Avaya terá muito prazer em receber seus comentários sobre este documento. Seus comentários podem ter grande valor nos ajudando a melhorar a nossa documentação.

**Manual de instruções para a administração avançada do sistema
Avaya MultiVantage™,
555-233-757PTB, 3ª edição, maio de 2002**

1. Queira indicar as formas como considera que poderíamos melhorar este documento:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Melhorar a descrição global | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais exemplos |
| <input type="checkbox"/> Melhorar o índice das matérias | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais detalhes |
| <input type="checkbox"/> Melhorar a organização | <input type="checkbox"/> Ser mais conciso |
| <input type="checkbox"/> Acrescentar mais figuras | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais métodos passo a passo |

Queira acrescentar detalhes acerca de sua preocupação. _____

2. Do que é que gostou mais acerca deste documento? _____

3. Sinta-se à vontade para escrever quaisquer comentários abaixo. _____

Se pudermos contactá-lo em relação a seus comentários, queira preencher o seguinte:

Nome: _____ Número de telefone: (_____) _____

Empresa/Organização: _____ Data: _____

Endereço: _____

Quando tiver preenchido este impresso, queira enviá-lo por fax para **1 303 538 1741** (Estados Unidos). Obrigado.

Catálogos Úteis para Clientes de Avaya

Reserve alguns minutos e visite os nossos sites na Web sobre Publicações de produtos e treinamento para encontrar os últimos catálogos para clientes on-line.

⇒ NOTA:

Estes URLs estão em transição. Você precisa navegar na avaya.com para encontrar o que precisa. Desculpe-nos pela inconveniência.

Catálogo de Publicações de Avaya

<http://www1.avaya.com/enterprise/documentation>

Procure informações sobre os últimos produtos de documentação, incluindo manuais em formato de CD-ROM ou papel.

Você pode usar o Catálogo de Publicações de Avaya para encaminhar a documentação que precisa nessa própria página. É possível até fazer o download de cópias eletrônicas de alguns dos manuais!

Site Avaya University

<http://learning2.avaya.com>

Procure aqui um catálogo com títulos e descrições dos cursos. O catálogo inclui uma lista completa de produtos, incluindo soluções de treinamento em aulas, CD-ROM e vídeos.

Consulte o site Avaya University para:

- obter mapas de currículos detalhados
- obter informações sobre os programas certificados
- descobrir localizações e informações sobre centrais de treinamento global

QUEREMOS SABER A SUA OPINIÃO

Envie e-mail para: document@avaya.com

Envie fax para: 1-303-538-1741

Escreva para: Avaya Product Documentation, Rm B3-H13,
1300 W. 120th Avenue, Denver, CO 80234, EUA

Avaya^{MT} MultiVantage^{MT} Solution

Manual
de instruções

para o administrador

Até logo!

Por que outro manual de instruções

Vocês nos informaram que queriam mais instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas corriqueiras do sistema MultiVantageTM. Nós estamos atentos às suas necessidades. Esse manual contém informações relativas aos troncos, serviço noturno, anúncios, grupos de busca, vetores, relatórios e centrais de atendimento.