



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Agile V12

Manual de Integración de las Plataformas de Comunicaciones

Manual de Integración de las Plataformas de Comunicaciones

Manual de Integración

10/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

1 Acerca de este manual	5
1.1 Quién debería utilizar este manual	5
1.2 Convenciones de formato	5
1.3 Comentarios sobre la documentación	6
2 Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business	7
2.1 Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business	7
2.1.1 RDSI de nodo único	7
2.1.2 ITSP de nodo único	8
2.1.3 Multinodo: OSCC a esclavo	9
2.1.4 Multinodo: OSCC a maestro	10
2.1.5 Multinodo: OSCC a maestro, con recursos distribuidos	11
2.2 Antes de empezar	13
2.3 Configuración de red	13
2.3.1 OpenScape Business	13
2.4 Descripción de la configuración básica	14
2.4.1 Configuración de UCD	14
2.4.2 Configuración CDL	16
2.4.3 Mecanismo de vigilancia	16
2.5 Configuración de la plataforma de comunicaciones	17
2.5.1 Configuración de los grupos UCD	18
2.5.2 Configuración de los grupos UCD de respaldo	18
2.5.3 Configuración de los parámetros UCD	19
2.5.4 Configuración del reenvío de llamadas	19
2.5.5 Activación de aplicaciones CSTA	20
2.5.6 Configuración de números de marcación adicionales	20
2.5.7 Configuración de estaciones	21
2.5.8 Configuración adicional	23
2.6 Configuración de un teléfono de usuario	24
2.7 Configuración de un entorno multinodo	24
2.7.1 Configuración de los grupos UCD	25
2.7.2 Configuración de anuncios	26
3 Configuración de un procesador de voz	29
3.1 Configuración del OpenScape Contact Media Service	29
Índice alfabético	31

1 Acerca de este manual

Este manual describe cómo configurar las diferentes plataformas de comunicaciones y procesadores de voz admitidos para integrarlos en el sistema OpenScape Contact Center.

1.1 Quién debería utilizar este manual

Este manual está dirigido a técnicos de plataformas de comunicaciones o a cualquier otra persona de la organización que se encargue de configurar plataformas de comunicaciones y procesadores de voz.

1.2 Convenciones de formato

En esta guía se utilizan las siguientes convenciones de formato:

Negrita

Esta fuente identifica los componentes de OpenScape Contact Center, los títulos de ventanas y cuadros de diálogo y los nombres de objetos.

Cursiva

Esta fuente identifica referencias a documentación relacionada.

`Letra Monospace`

Esta fuente distingue el texto que debe introducirse o que el sistema muestra en un mensaje.

NOTA: Las notas destacan información útil pero no fundamental, como consejos prácticos o métodos alternativos para realizar una tarea.

IMPORTANTE: Las notas importantes señalan operaciones que podrían tener un efecto adverso en el funcionamiento de la aplicación o provocar pérdidas de datos.

1.3 Comentarios sobre la documentación

Para notificar un problema que pueda contener este documento, diríjase al centro de asistencia técnica.

Cuando llame, tenga preparada la siguiente información. Ello le ayudará a identificar con qué documento está teniendo problemas.

- **Título:** Manual de Integración de las Plataformas de Comunicaciones
- **Número de pedido:** A31003-S22C0-N114-01-7820

2 Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business

Este capítulo describe cómo configurar la siguiente plataforma de comunicaciones para comunicarse con el sistema OpenScape Contact Center:

- OpenScape Business V2

IMPORTANT: Sólo el personal debidamente cualificado debe configurar la plataforma de comunicaciones. Si intentan configurar la plataforma de comunicaciones personas que no cuentan con la debida formación, el funcionamiento del sistema OpenScape Contact Center puede verse afectado adversamente.

Los ejemplos contenidos en este capítulo están pensados para practicar con flujos de enrutamiento OpenScape Contact Center sencillos, incluidos flujos de enrutamiento alternativo. Si decide configurar flujos de trabajo más complejos o estrategias de enrutamiento alternativo, siga los ejemplos contenidos en este capítulo y después configure los valores adicionales. Para obtener más información, póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.

Una vez realizadas las tareas de configuración de este capítulo, siga las instrucciones del *Manual de Instalación* para continuar con la implantación.

NOTE: Solo se admiten los escenarios descritos en [Section 2.1](#), “Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business”.

2.1 Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business

Las configuraciones detalladas a continuación solo están autorizadas en combinación con OpenScape Business.

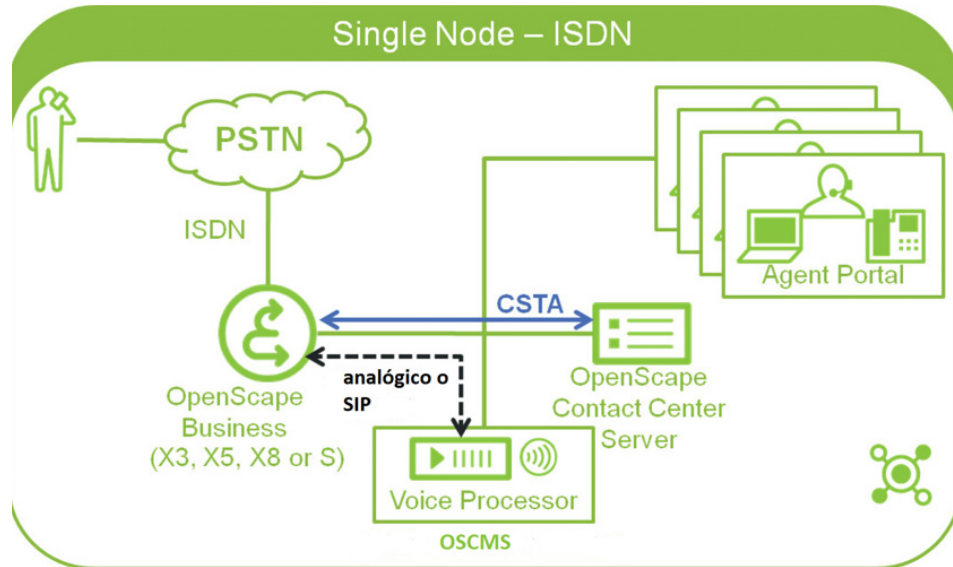
2.1.1 RDSI de nodo único

- Esta configuración utiliza una implementación de nodo único de OpenScape Business, que se conecta con la red de telefonía pública mediante RDSI.
- OpenScape Contact Center utiliza una conexión CSTA para OpenScape Business.
- Como procesador de voz IVR para OpenScape Contact Center Call Director se puede utilizar una unidad OSCMS (OpenScape Contact Media Service).

Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business

Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business

- Habitualmente, los agentes trabajan con teléfonos IP HFA, pero también se pueden utilizar teléfonos TDM. Los agentes no pueden utilizar teléfonos SIP ni CMI. Los agentes pueden utilizar teléfonos analógicos específicos de proyecto.



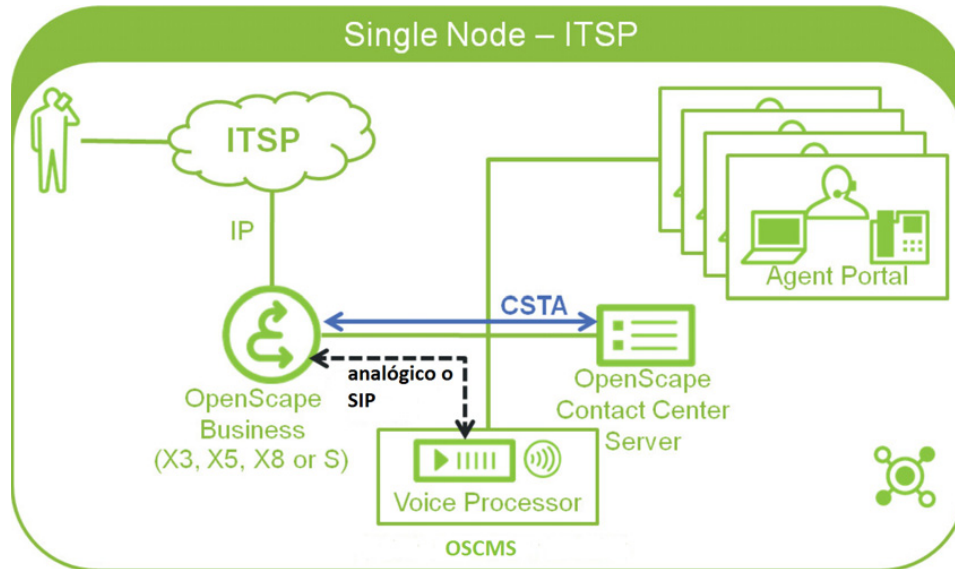
2.1.2 ITSP de nodo único

- Esta configuración utiliza una implementación de nodo único de OpenScape Business, que se conecta a Internet.
- OpenScape Contact Center utiliza una conexión CSTA para OpenScape Business.
- Como procesador de voz IVR para OpenScape Contact Center Call Director se puede utilizar una OSCMS (OpenScape Contact Media Service).

Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business

Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business

- Habitualmente, los agentes trabajan con teléfonos IP HFA, pero también se pueden utilizar teléfonos TDM. Se pueden utilizar teléfonos analógicos específicos de proyecto. Los agentes no pueden utilizar teléfonos SIP ni CMI.



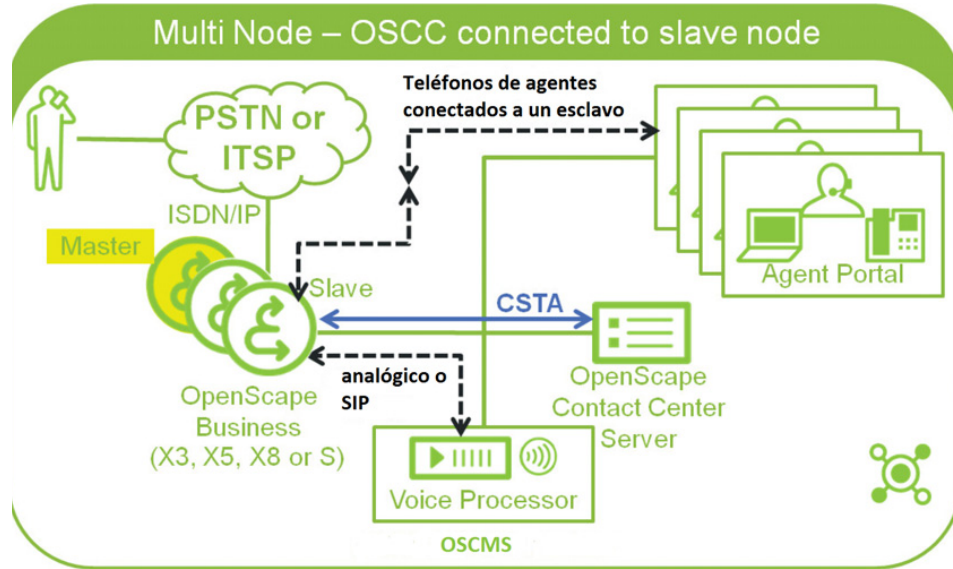
2.1.3 Multinodo: OSCC a esclavo

- Esta configuración utiliza una implementación multinodo de OpenScape Business, que se conecta a la red de telefonía pública mediante RDSI, a Internet, o que utiliza una mezcla de ambos tipos de conexión en uno o varios nodos.
- La conexión de red interna entre los nodos OpenScape Business se realiza mediante SIP-Q.
- OpenScape Contact Center utiliza una conexión CSTA con un nodo esclavo de esta red OpenScape Business.
- Como procesador de voz IVR para OpenScape Contact Center Call Director se puede utilizar una unidad OSCMS (OpenScape Contact Media Service). Este procesador de voz se debe conectar con el mismo nodo OpenScape Business que se conecta con OpenScape Contact Center mediante CSTA.
- Habitualmente, los agentes trabajan con teléfonos IP HFA, pero también se pueden utilizar teléfonos TDM. Los agentes no pueden utilizar teléfonos SIP ni CMI. Los agentes pueden utilizar teléfonos analógicos específicos de

Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business

Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business

proyecto. Los teléfonos de agente deben residir en el mismo nodo OpenScape Business que se conecta con OpenScape Contact Center mediante CSTA.



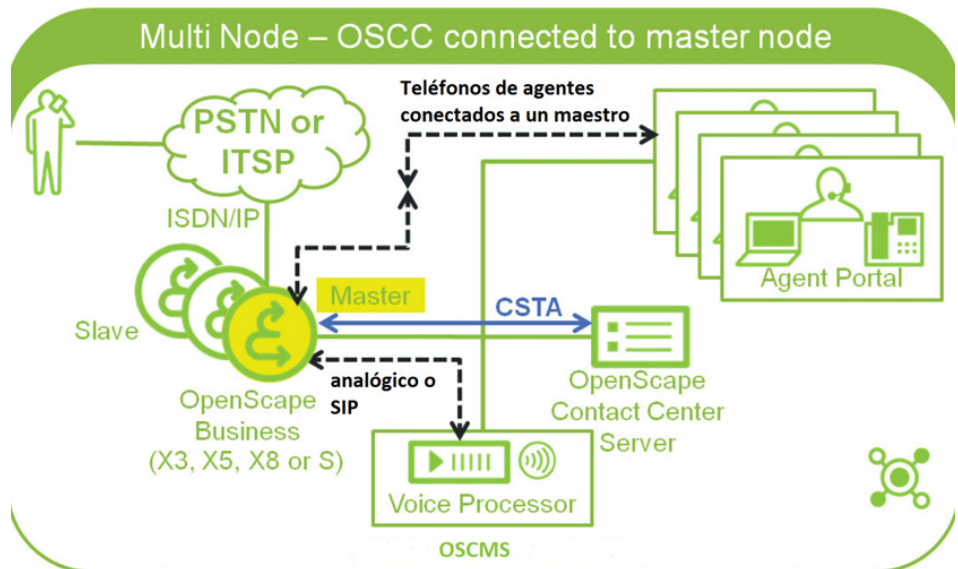
2.1.4 Multinodo: OSCC a maestro

- Esta configuración utiliza una implementación multinodo de OpenScape Business, que se conecta a la red de telefonía pública mediante RDSI, a Internet, o que utiliza una mezcla de ambos tipos de conexión en uno o varios nodos.
- La conexión de red interna entre los nodos OpenScape Business se realiza mediante SIP-Q.
- OpenScape Contact Center utiliza una conexión CSTA con el nodo maestro de esta red OpenScape Business.
- Como procesador de voz IVR para OpenScape Contact Center Call Director se puede utilizar una unidad OSCMS (OpenScape Contact Media Service). Este procesador de voz se debe conectar con el nodo maestro de la red OpenScape Business.

Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business

Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business

- Habitualmente, los agentes trabajan con teléfonos IP HFA, pero también se pueden utilizar teléfonos TDM. Los agentes no pueden utilizar teléfonos SIP ni CMI. Los agentes pueden utilizar teléfonos analógicos específicos de proyecto. Los teléfonos de agente deben residir en el mismo nodo de la red OpenScape Business.



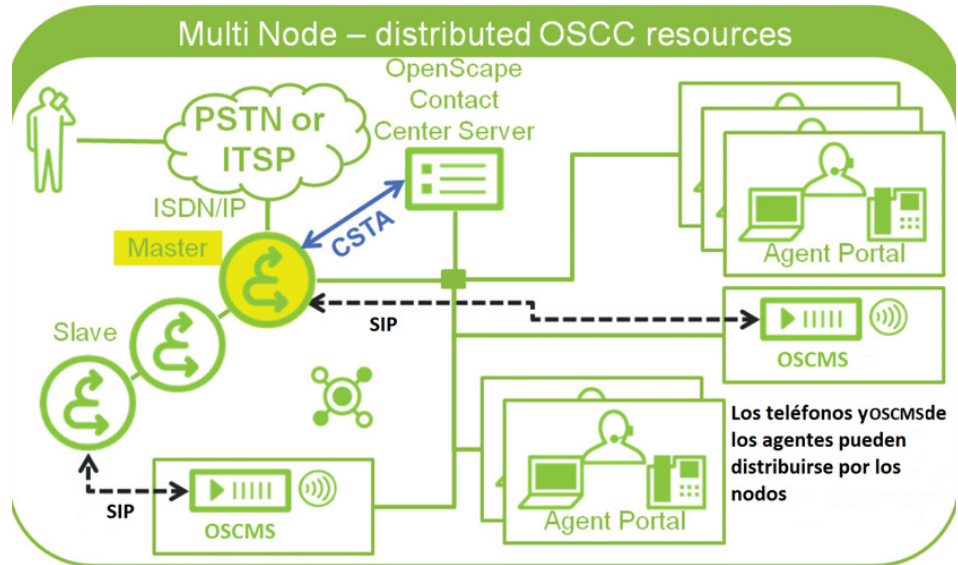
2.1.5 Multinodo: OSCC a maestro, con recursos distribuidos

- Esta configuración utiliza una implementación multinodo de OpenScape Business, que se conecta a la red de telefonía pública mediante RDSI, a Internet, o que utiliza una mezcla de ambos tipos de conexión en uno o varios nodos.
- La conexión de red interna entre los nodos OpenScape Business se realiza mediante SIP-Q.
- OpenScape Contact Center utiliza una conexión CSTA con el nodo maestro de esta red OpenScape Business.
- Como procesadores de voz IVR para OpenScape Contact Center Call Director se pueden utilizar hasta 10 OSCMSes (OpenScape Contact Media Services). Estos procesadores de voz se pueden distribuir por toda la red OpenScape Business.

Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business

Configuraciones de red compatibles para OpenScape Business

- Habitualmente, los agentes trabajan con teléfonos IP HFA, pero también se pueden utilizar teléfonos TDM. Los agentes no pueden utilizar teléfonos SIP ni CMI. Los agentes pueden utilizar teléfonos analógicos específicos de proyecto. Los teléfonos de agente se pueden distribuir por toda la red OpenScape Business.



2.2 Antes de empezar

Antes de configurar la plataforma de comunicaciones, debe comprobar lo siguiente:

- La plataforma de comunicaciones está en funcionamiento y plenamente operativa. Cerciérese de que la plataforma de comunicaciones puede realizar y recibir llamadas externas.
- Dispone de acceso de administración a la plataforma de comunicaciones.
- La plataforma de comunicaciones está ejecutando la revisión correcta para el nivel de software. Para obtener más información, póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.

2.3 Configuración de red

Esta sección describe cómo se comunican el sistema OpenScape Contact Center y la plataforma de comunicaciones.

2.3.1 OpenScape Business

OpenScape Contact Center se conecta con OpenScape Business mediante LAN con el protocolo CSTA. Los sistemas OpenScape Business X proporcionan la interfaz CSTA mediante tarjeta UC Booster Card (OCAB) integrada o mediante un servidor UC Booster Server externo. Los sistemas OpenScape Business S proporcionan una interfaz CSTA directamente. La interfaz CSTA no se licencia en OpenScape Business. Para más información, consulte la documentación de OpenScape Business.

La solución Call Director utiliza la característica Call Director con el procesador de voz de OpenScape Contact Media Service.

Para más información sobre cómo configurar el OpenScape Contact Media Service, consulte la [Section 3.1, “Configuración del OpenScape Contact Media Service”](#).

2.4 Descripción de la configuración básica

Esta sección describe algunos conceptos relativos a la configuración básica.

2.4.1 Configuración de UCD

Esta sección describe la configuración de UCD (Uniform Call Distributor). [Table 1](#) indica el flujo necesario en la plataforma de comunicaciones. Los números entre paréntesis son ejemplos de números que pueden utilizarse para la configuración. Cada número piloto (o DNIS) debe señalar una lista de destinos de llamada (CDL) específica.

NOTE: Al configurar los grupos UCD en la plataforma de comunicaciones, cada CDL creado para un número piloto debe contener dos grupos UCD: el grupo UCD de destino 1 con un usuario virtual (grupo UCD de OpenScape Contact Center) y el grupo UCD de destino 2 con los usuarios registrados (grupo UCD de respaldo).

Para el número piloto que recibe la mayoría de las llamadas, asigne el grupo UCD de OpenScape Contact Center y los destinos de respaldo siguientes como se muestra en la [Table 1](#). Es recomendable utilizar el grupo UCD 60 como grupo UCD de OpenScape Contact Center, ya que admite hasta 72 llamadas.

Número DNIS (número piloto) (2900)	Lista de destinos de llamada (CDL)	Destino 1	Destino 2	Destino 3	Destino 4
		OpenScape Contact Center ProCenter (60)	Grupo UCD de respaldo (59) (2910)	Mensajería vocal	Vacío

Table 1 Configuración de grupos UCD

Por cada número piloto o destino de respaldo adicional deberá configurar un grupo UCD de OpenScape Contact Center adicional, como se muestra en la [Table 2](#).

Número DNIS (número piloto) (2901)	Segundo Lista de destinos de llamada (CDL)	Destino 1	Destino 2	Destino 3	Destino 4
		Segundo OpenScape Contact Center ProCenter (58)	Grupo UCD de respaldo (59) ^a (2910)	Mensajería vocal	Vacío

Table 2 Configuración de grupos UCD para números piloto adicionales

a Puede definirse como un grupo UCD de respaldo aparte para el centro de contactos.

NOTE: Cada grupo UCD solo puede utilizarse una vez en la primera posición de un CDL. Si hay varios números piloto para el mismo grupo UCD, es preciso utilizar dispositivos virtuales que se reenvíen al grupo UCD a través del CDL.

Cuando planifique la configuración de grupos UCD, tenga en cuenta lo siguiente:

- En un solo CDL/OpenScape Contact Center grupo UCD se admiten varios números piloto.
- Cuando se definen los grupos UCD por primera vez, el número de llamada debe tener el mismo número que el grupo UCD elegido para el número CDL. Estos números los supervisa OpenScape Contact Center.
- En cada CDL, el destino 1 debe ser un grupo UCD que supervisará OpenScape Contact Center.
- Defina el destino 2 del CDL en un grupo UCD de respaldo (59) en el que se registren los usuarios. Estos grupos se utilizan para enrutamiento alternativo. Para más información sobre el enrutamiento alternativo, consulte la [Section 2.4.3, “Mecanismo de vigilancia”, on page 16](#).
- Defina el destino 3 del CDL en buzón de voz u otro destino. El destino final de cada lista de destinos de llamada que utilice OpenScape Contact Center debe contener un destino interno válido. Si el destino final es un servidor de buzón de voz, deben definirse buzones de voz que procesen el conjunto de dígitos original que reciba la plataforma de comunicaciones.

2.4.2 Configuración CDL

Observe estas importantes pautas cuando configure una lista de destinos de llamada (CDL):

- Utilice dispositivos virtuales para enrutamiento alternativo. Para las situaciones en la que OpenScape Contact Center deja de estar disponible, es preciso definir un desvío eficaz a enrutamiento alternativo. Para ello, debe configurar usuarios virtuales:
 - Debe agregar un usuario virtual con una ID de usuario a cada grupo UCD de OpenScape Contact Center. Este usuario virtual sólo existe por si se produce un fallo en el enlace CSTA entre OpenScape Contact Center y la plataforma de comunicaciones, en cuyo caso las llamadas pasarían rápidamente al destino 2 del CDL (grupo UCD de respaldo 59).
 - El usuario virtual debe estar registrado en un dispositivo virtual.
 - El usuario virtual **nunca** debe recibir llamadas: permite que la plataforma de comunicaciones desborde las llamadas a un grupo UCD de respaldo si OpenScape Contact Center falla.
- Configure correctamente los números piloto. Para el número piloto que vaya a recibir la mayoría de las llamadas, defina el número piloto en el CDL que señale al último grupo UCD de la plataforma de comunicaciones. Este es el grupo UCD 60. Este grupo UCD tiene una longitud de cola de espera (número de llamadas en espera) de 72.

Para cada número piloto adicional, defina el número piloto en un CDL diferente que señale a otro grupo UCD (no al grupo UCD 60). Todos los demás grupos UCD de OpenScape Contact Center de la plataforma de comunicaciones deben definirse con una longitud de cola de espera de 30.

- Asegúrese de que la longitud de cola de espera es suficiente para procesar las llamadas que devuelva Call Director en situaciones de procesamiento de cola de espera.

2.4.3 Mecanismo de vigilancia

La plataforma de comunicaciones utiliza un mecanismo de vigilancia para determinar si OpenScape Contact Center funciona correctamente. Si el sistema OpenScape Contact Center no funciona correctamente, la plataforma de comunicaciones enruta las llamadas según el enrutamiento alternativo configurado en la plataforma de comunicaciones.

Cuándo OpenScape Contact Center está disponible, el mecanismo de vigilancia notifica la plataforma de comunicaciones que se encuentra enrutando llamadas para sus grupos UCD supervisados en la plataforma de comunicaciones.

Cuando la plataforma de comunicaciones recibe esta notificación, no enruta las llamadas de estos grupos UCD.

Para ello, en el grupo UCD se define un bit de control del host (HCB) para indicar que el enrutamiento de llamadas correrá a cargo de OpenScape Contact Center y no de la plataforma de comunicaciones. Si OpenScape Contact Center deja de estar disponible, el bit de control del host se desactiva y la plataforma de comunicaciones ya no recibe notificaciones de vigilancia. En ese momento, la plataforma de comunicaciones se hace cargo del enrutamiento de las llamadas entrantes. Dado que no hay usuarios físicos registrados en el primer destino UCD del CDL, las llamadas pasarán automáticamente al segundo UCD del CDL donde haya usuarios físicos registrados.

2.5 Configuración de la plataforma de comunicaciones

Esta sección describe cómo configurar la plataforma de comunicaciones para comunicarse con el sistema OpenScape Contact Center. Para obtener instrucciones detalladas, consulte la documentación de OpenScape Business.

2.5.1 Configuración de los grupos UCD

Debe configurar un grupo UCD de OpenScape Contact Center para el número piloto que vaya a procesar la mayoría de las llamadas entrantes.

Para configurar grupos UCD:

1. Busque y modifique el último grupo UCD en la plataforma de comunicaciones (por ejemplo, el grupo UCD 60).
2. Configure el número de llamada, el número de marcación interna directa y el nombre del grupo UCD. El número de llamada predefinido es 2900.
3. Agregue un usuario virtual al grupo UCD. Es recomendable utilizar ID de usuario superiores a 199, ya que no pertenecen al margen predefinido que utiliza el sistema OpenScape Contact Center.

2.5.2 Configuración de los grupos UCD de respaldo

Debe configurar el grupo UCD de respaldo que desee utilizar para procesar llamadas si el sistema OpenScape Contact Center no puede enrutarlas.

Para configurar grupos UCD de respaldo:

1. Busque y modifique el grupo UCD que desee utilizar para enrutamiento alternativo (por ejemplo, el grupo UCD 59).
2. Configure el número de llamada, el número de marcación interna directa y el nombre del grupo UCD. El número de llamada predefinido es 2910.
3. Agregue un usuario virtual al grupo UCD. Es recomendable utilizar ID de usuario entre 100 y 199, ya que estas ID pertenecen al margen predefinido que utiliza OpenScape Contact Center.

NOTE: Si hace falta más de un grupo UCD de respaldo, coloque a los usuarios en el grupo UCD de respaldo que corresponda al segundo destino de cada número piloto.

2.5.3 Configuración de los parámetros UCD

Debe configurar los parámetros de los grupos UCD creados.

Para configurar parámetros UCD

1. Busque y modifique el grupo UCD de OpenScape Contact Center (por ejemplo, el grupo UCD 60) y el grupo UCD de respaldo (por ejemplo, el grupo UCD 59).
2. Defina en **1 ciclo** el ciclo primario de cada grupo UCD de OpenScape Contact Center que vaya a utilizarse para tareas de enrutamiento e identificación de colas de espera. El grupo UCD de respaldo puede permanecer en **3 ciclos**.

El temporizador del ciclo secundario controla el tiempo que la llamada permanece en la cola de respaldo si el sistema OpenScape Contact Center no puede enrutar llamadas. El ciclo secundario puede tener un valor de entre 1 ciclo (5 segundos) y 720 ciclos (60 minutos).

3. Defina en **72** las llamadas en cola de espera del grupo UCD de OpenScape Contact Center principal. Defina este valor en 30 en cada grupo UCD de OpenScape Contact Center adicional que haya configurado.
4. Establezca el intervalo de tiempo de desbordamiento en un máximo de **15240**. Si no se modifica el valor predefinido de 600, las llamadas se desconectarán después de permanecer en cola 10 minutos.

2.5.4 Configuración del reenvío de llamadas

El reenvío de llamadas se configura actualizando la lista de destinos de llamada (CDL) para llamadas entrantes y enrutamiento alternativo.

Para configurar el reenvío de llamadas:

1. Busque y modifique la lista de destinos de llamada (CDL) para llamadas entrantes (por ejemplo, 740); para ello:
 - a) Como destino 1, elija el grupo UCD de OpenScape Contact Center configurado (por ejemplo, 260).
 - b) Como destino 2, elija el grupo UCD de respaldo configurado (por ejemplo, 259).
 - c) Defina el destino 3 en buzón de voz u otro destino al que desee dirigir las llamadas cuando el centro de contactos esté cerrado.
2. Busque y modifique la lista de destinos de llamada (CDL) para enrutamiento alternativo (por ejemplo, 739). Como destino 1, elija el grupo UCD de respaldo configurado (por ejemplo, 259).

3. Cambie los valores de los ajustes **Day**, **Night** e **Internal** de los números de llamada configurados por la correspondiente lista CDL creada. Por ejemplo, 2900 sería 740 y 2910 sería 739.

2.5.5 Activación de aplicaciones CSTA

Debe activar las aplicaciones CSTA en la plataforma de comunicaciones para asegurar la correcta comunicación entre el sistema OpenScape Contact Center y la plataforma de comunicaciones.

Para activar aplicaciones CSTA:

1. Asegúrese de que todos los troncales provistos en el sistema tienen asignado un código de identificación troncal.
2. Modifique los parámetros UCD asegurándose de que el ajuste Allow UCD applications esté activado.
3. Asegúrese de que el indicador de producto CSTA Plus **Blind Transfer** está activado. Las transferencias de **Call Director** no funcionan correctamente si este indicador no está activado.

2.5.6 Configuración de números de marcación adicionales

Pilot numbers can be used to support requeue targets in the OpenScape Contact Center system.

La plataforma de comunicaciones admite varios números piloto para un solo CDL/ de OpenScape Contact Center. Los números piloto deben configurarse como dispositivos virtuales que se asignan a un solo CDL asociado al UCD. Todas las llamadas al UCD deben enviarse siempre a través de un número de dispositivo virtual asignado a su CDL, y no directamente a través del número CDL.

Cuando se configura un UCD, el número de llamada CDL siempre debe definirse en un número de dispositivo virtual asignado al CDL asociado al UCD.

2.5.7 Configuración de estaciones

Debe configurar estaciones de Call Director si tiene pensado utilizar la característica Call Director para reproducir anuncios o mensajes interactivos a los llamantes.

NOTE: Además, debe configurar el procesador de voz y las estaciones de Call Director. Para obtener más detalles, consulte la *Ayuda de Manager*.

NOTE: No configure estaciones de Call Director como registro automático de agente, ya que Call Director podría no funcionar bien.

2.5.7.1 Configuración de estaciones virtuales

Debe configurar una estación virtual por cada usuario virtual.

Para configurar estaciones virtuales:

1. Configure el número de llamada, el número de marcación interna directa y el nombre de la estación virtual.
2. Compruebe que el tipo esté definido en **Virtual Station**.
3. Si está utilizando un teléfono OpenStage, asegúrese de que el indicador **Autom. connection, CSTA** esté seleccionado.

NOTE: Regístrese con cada uno de los usuarios virtuales y habilítelos. Para ello, localice la extensión (la primera extensión introducida en la plataforma de comunicaciones) y escriba: *83 [nº llamada] *401 [ID de usuario]

2.5.7.2 Configuración de emisoras OpenScape Contact Media Service

Cuando se utiliza un procesador de voz del OpenScape Contact Media Service, es preciso configurar en la plataforma de comunicaciones las estaciones SIP para Call Director. Para obtener más información sobre el OpenScape Contact Media Service, consulte la [Section 3.1, “Configuración del OpenScape Contact Media Service”](#).

Solo es posible configurar puertos interactivos si se utiliza el procesador de voz del OpenScape Contact Media Service. Para activar mensajes interactivos es preciso disponer de licencia para Call Director.

Las estaciones SIP no requieren configuración especial, más allá de las recomendaciones de extensiones de esta guía. Para obtener más información sobre cómo configurar estaciones SIP en la plataforma de comunicaciones, consulte las guías de esta plataforma.

El tipo de transporte de las estaciones SIP que se utilizan como puertos CD se debe configurar como TCP (en el lado de OpenScape Contact Media Service y en la plataforma de comunicaciones de OpenScape Business).

2.5.7.3 Configuración de estaciones analógicas de Call Director

Esta sección describe cómo configurar estaciones de Call Director analógicas en la plataforma de comunicaciones.

Los anuncios se reproducen a varios llamantes a la vez, mientras que los mensajes interactivos se reproducen a un solo llamante. Para activar mensajes interactivos es preciso disponer de licencia para Call Director. Para activar anuncios no es necesario poseer licencia especial, ya que los incluye la licencia de OpenScape Contact Center.

Para configurar dispositivos de anuncios, debe configurar estaciones de Call Director y asociarlas a ID de dispositivo, como se muestra en la [Figure](#) . Si no utiliza anuncios, no es necesario que asocie estaciones a ID de dispositivo.

NOTE: OpenScape Business Assistant no admite la configuración de todos los parámetros indicados a continuación. La herramienta Manager E se requiere para configurar estos parámetros.

Configuración de la plataforma de comunicaciones

Tenga en cuenta lo siguiente acerca de los dispositivos de anuncios:

- El dispositivo de anuncios debe ser analógico.
- Un máximo de 30 personas que se encuentren llamando pueden escuchar el mismo anuncio a la vez.
- Se puede aglutinar a varias personas que estén llamando en un único puerto para que todos escuchen el mismo anuncio.

Para configurar estaciones de Call Director:

1. Asegúrese de que estén activados los siguientes indicadores de parámetros del sistema:
 - **DTMF Automatic**
 - **Broadcast with connection.**

- **Line change for direct call**
- **Call forwarding after deflect call/single step transfer**
- **Follow call management in case of deflect call/single step transfer**

Asegúrese de que la casilla de verificación **Open numbering scheme** no está seleccionada.

2. Si utiliza estaciones analógicas, debe configurar cada extensión como dispositivo de anuncios o como dispositivo interactivo; para ello:
 - a) Para configurar una extensión como dispositivo de anuncios, defina el tipo en **Answer Machine** y el modelo operativo en **16. SLA, ONS short**.
 - b) Para configurar una extensión como dispositivo interactivo, defina el tipo en **Standard** y asegúrese de que los ajustes de tono de llamada externa e interna sean los siguientes:
 - Pulse 1 - Pulse = 1000 y Pause = 3000
 - Pulse 2 - Pulse = 0 y Pause = 0
 - Pulse 3 - Pulse = 0 y Pause = 0
3. Si utiliza estaciones interactivas digitales (solo Norteamérica), debe configurar cada extensión de este modo:
 - a) Agregue una tarjeta TMST1 a la plataforma de comunicaciones:
 - b) Seleccione los puertos que necesite (24 como máximo) en función del número de estaciones interactivas digitales que vaya a configurar.
 - c) Indique un número de extensión por cada puerto que haya seleccionado al agregar la tarjeta T1.
 - d) Asegúrese de que estén activados los siguientes indicadores:
 - **Call waiting rejection on**
 - **FWD external permitted**
 - **Compress display data**
 - **Autom. connection, CSTA**
 - **Transit allowed via Hook-on**
 - e) Defina el moto operativo en **16. SLA, ONS short**.

2.5.8 Configuración adicional

Para que los nodos de transferencia puedan utilizar números externos, hay que activar el indicador OpenScape Business **SIP Prov. to SIP Prov. transit**.

Para obtener más información, consulte la *documentación del administrador OpenScape Business*, capítulo **Modo Experto > Ajustes básicos > Sistema > Indicadores del sistema**.

2.6 Configuración de un teléfono de usuario

Debe configurar todos los teléfonos que utilicen los usuarios de OpenScape Contact Center para asegurarse de que las características Deflect, Reject, Call Forwarding Unconditional (o All Calls) y Call Forwarding on Busy están desactivadas.

NOTE: Si el teléfono se ha configurado para mostrar el indicador de contactos en espera y el usuario no está registrado en la aplicación Client Desktop, el indicador luminoso de contactos en espera del teléfono le notificará si hay contactos en espera en la cola. El indicador luminoso del teléfono se desactiva cuando el usuario está registrado en la aplicación Client Desktop.

NOTE: Los botones del teléfono indican el estado de enrutamiento del usuario. Si el usuario no está configurado para utilizar la aplicación Client Desktop y se encuentra en estado de procesamiento Tareas poscontacto, el botón Actividad del teléfono estará activado sea cual sea su estado de enrutamiento. En este caso, para salir del estado de procesamiento Tareas poscontacto, el usuario puede pulsar cualquiera de los demás botones del teléfono, como Disponible.

2.7 Configuración de un entorno multinodo

En realidad, OpenScape Contact Center considera un clúster multinodo como una plataforma de comunicaciones virtual. CSTA oculta todos los ajustes específicos de multinodo de OpenScape Contact Center. Le recomendamos encarecidamente conectar el procesador de voz con la plataforma de comunicaciones más potente y con la plataforma que reciba más llamadas.

NOTE: Si las plataformas de comunicaciones están situadas en ciudades con diferente prefijo regional, no se admite la característica de devolución de llamada de OpenScape Contact Center.

2.7.1 Configuración de los grupos UCD

Configurar grupos UCD en un entorno multinodo es similar a hacerlo en entornos de nodo único, salvo algunas excepciones importantes:

- Cada plataforma de comunicaciones (nodo) debe tener una lista única de ID de usuario.
- Cada plataforma de comunicaciones (nodo) debe tener estaciones y números de llamada CDL únicos para grupos UCD.

Por ejemplo, en un entorno multinodo de tres nodos (A, B y C), podría configurar las siguientes ID de usuario y números de llamada:

	Nodo A	Nodo B	Nodo C
ID de usuario	100 - 120	130 - 140	160 - 180
Números de llamada CDL	1000 - 1200	1300 - 1400	1600 - 1800

La siguiente es la descripción de una posible configuración multinodo para OpenScape Contact Center:

- El grupo UCD que utiliza OpenScape Contact Center sólo está configurado en uno de los nodos, pero todos poseen un grupo UCD para enrutamiento alternativo.
- Las ID de usuario, que han de ser únicas, se configuran en cada nodo por separado.
- Cuando se configuran los recursos de OpenScape Contact Center, todas las ID de usuario de todos los nodos que procesan contactos de OpenScape Contact Center se agregan a un grupo UCD lógico. OpenScape Contact Center A continuación, distribuye las llamadas entrantes a los usuarios disponibles.

NOTE: También son posibles otras configuraciones en las que cada nodo tiene su propio grupo UCD básico y grupo UCD de respaldo.

2.7.1.1 Configuración del enrutamiento alternativo

Los números de llamada UCD de agente sólo se utilizan cuando la conexión al servidor OpenScape Contact Center no está operativa. A continuación las llamadas se enrutan a grupos UCD en función de la configuración CDL.

NOTE: Este procedimiento debe realizarse en el nodo en el que reside el UCD.

Para configurar el enrutamiento alternativo:

1. En el menú **Incoming Calls**, haga clic en la ficha **Call Forwarding**.
2. En la tabla de definiciones **Call dest. list**, agregue **target 1** como UCD básico y **target 2** como UCD.
3. Para agregar el destino 3 como UCD de otro nodo, haga clic en **target 3** y seleccione **External destination** en la lista. Aparece el cuadro de dialogo **External destinations**.
4. En el cuadro **Route**, seleccione la ruta al nodo 2.
5. En el cuadro **Call no.**, introduzca el número de llamada UCD del nodo 2.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Si dispone de otros nodos, repita este procedimiento.
8. Haga clic en **Apply**.
9. Guarde los cambios.

2.7.2 Configuración de anuncios

En un entorno multinodo, el procesador de voz XMU+ o SBX está conectado a un nodo y las estaciones de anuncios son accesibles desde todos los demás nodos.

NOTE: Cuando configure anuncios en un entorno multinodo, asegúrese de que las ID de dispositivo de anuncios concuerdan en todos los nodos.

NOTE: Si se utiliza OSCMS no se admiten anuncios.

2.7.2.1 Configuración de anuncios para el nodo al que está conectado el procesador de voz

El proceso para configurar un anuncio en el nodo al que está conectado el procesador de voz es el mismo en entornos de uno y de varios nodos.

2.7.2.2 Configuración de anuncios en nodos de destino

En los nodos de destino, los anuncios se configuran como se describe en esta sección.

Para configurar un anuncio para abonados en un nodo de destino:

1. En el panel izquierdo, en **Auxiliary equipment**, haga clic en **Announcement**.
2. En **Announcement equipment**, haga clic en **External dest.** Aparece el cuadro de dialogo **External destinations**.
3. En la lista **Route**, seleccione la ruta al dispositivo de anuncios.
4. En el cuadro **Call no.** , introduzca el número de extensión del anuncio.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Configuración de la plataforma de comunicaciones OpenScape Business

Configuración de un entorno multinodo

3 Configuración de un procesador de voz

Este capítulo describe cómo configurar un procesador de voz que se utiliza con la característica Call Director.

Call Director se puede configurar para utilizar uno de los siguientes tipos de procesadores de voz:

- OpenScape Contact Media Service: se pueden configurar múltiples procesadores de voz.

3.1 Configuración del OpenScape Contact Media Service

El OpenScape Contact Media Service de OpenScape Contact Center es un procesador de voz basado en software que puede utilizarse con la característica de Call Director para reproducir anuncios y mensajes interactivos a los llamantes. El sistema admite el uso de varios procesadores de voz con OpenScape Contact Media Service distribuidos.

NOTA: El OpenScape Contact Media Service sólo puede utilizarse cuando el sistema está conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape Voice, OpenScape 4000 o OpenScape Business v2.

Si la configuración de OpenScape Contact Center utiliza Call Director y el OpenScape Contact Media Service para interacciones con el llamante, debe instalar y configurar los procesadores de voz con OpenScape Contact Media Service. Para obtener más información, consulte el manual *OpenScape Contact Center OpenScape Contact Media Service Installation Guide*.

Cuando el sistema OpenScape Contact Center está conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape Voice, el procesador de voz del OpenScape Contact Media Service admite varios procesadores de voz, con un máximo de 300 extensiones en todos los procesadores de voz.

Cuando el sistema OpenScape Contact Center está conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape 4000, el procesador de voz del OpenScape Contact Media Service admite un máximo de 120 extensiones.

Configuración de un procesador de voz

Configuración del OpenScape Contact Media Service

Cuando configure los ajustes de la plataforma de comunicaciones en la interfaz web del OpenScape Contact Media Service, debe especificar la dirección IP de la tarjeta STMI2/STMI4/STMIX en la plataforma de comunicaciones o la vSTMI en la unidad SoftGate.

NOTA: Si desea obtener las instrucciones para configurar extensiones de Call Director en la plataforma de comunicaciones OpenScape 4000 y utilizarlas con el procesador de voz con OpenScape Contact Media Service, consulte la [Sección 3.4.5.2, "Configuración de extensiones SIP para Call Director"](#), en [pág. 47](#).

NOTA: Cuando el sistema está configurado para alta disponibilidad (recuperación intermedia), hacen falta procesadores de voz con OpenScape Contact Media Service redundantes. Esto significa que, por cada procesador de voz de la máquina servidor primaria, debe instalar y configurar un procesador de voz en la máquina servidor de respaldo y que debe configurar cada pareja de procesadores de voz en la misma región de procesador de voz. También debe configurar las extensiones de Call Director por separado en cada máquina servidor. Finalmente, los archivos .wav no se replican en la máquina servidor de respaldo, por lo que debe copiarlos manualmente en la carpeta WaveFiles de la máquina servidor de respaldo y asegurarse de que los archivos .wav de las máquinas servidor primaria y de respaldo permanecen sincronizados. Para obtener detalles sobre estos procedimientos, consulte la *Ayuda de Manager*.

El tipo de transporte para las extensiones SIP utilizadas como puertos de CD debe configurarse como TCP (en el OpenScape Contact Media Service y en la plataforma de comunicaciones OpenScape Business).

Índice alfabético

A

anuncios
entorno multinodo 26

B

bit de control del host 17

C

CDL
configuración multinodo 25
configuración de red 13
OpenScape Business 13
CSTA
OpenScape Business
aplicaciones CSTA 20

D

dispositivos interactivos, OpenScape Business
dispositivos interactivos 23
documentación
a quién está dirigida 5
convenciones de formato 5
enviar comentarios 6

E

enrutamiento alternativo
configuración multinodo 25
OpenScape Business 18
estaciones virtuales 20
estaciones virtuales, OpenScape Business
estaciones virtuales 20
extensiones analógicas 23
OpenScape Business 23
extensiones de Call Director
analógicas (OpenScape Business) 23
digitales (OpenScape Business) 23
extensiones digitales 23
OpenScape Business 23

G

grupos UCD
configuración de respaldo 18
configurar en un cluster multinodo 25
OpenScape Business
configuración de UCD 14
grupos UCD de respaldo 18

H

HiPath 3000
requeue targets 20

L

lista de destinos de llamada (CDL) 16
configuración 16

M

mecanismo de vigilancia
OpenScape Business
mecanismo de vigilancia 16

O

OpenScape Business
aplicaciones CSTA 20
bit de control del host 17
configuración 7
configuración de red 13
configuración de UCD 14
dispositivos interactivos 23
estaciones virtuales 20
extensiones analógicas 23
extensiones digitales 23
grupo UCD de respaldo 18
lista de destinos de llamada (CDL) 16
mecanismo de vigilancia 16
OpenScape Xpressions 15
OpenScape Xpressions (OpenScape Business)
OpenScape Xpressions 15

P

procesador de voz
configurar 29

R

requeue targets
HiPath 3000 20

T

teléfonos de usuario
OpenScape Business 24

