



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Agile V12

Guia de Integração das Plataformas de Comunicação

Guia de Integração das Plataformas de Comunicação

Guia de Integração

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

Índice

1 Sobre este guia	5
1.1 A quem se destina este guia	5
1.2 Convenções de formatação	5
1.3 Feedback da documentação	6
2 Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business	7
2.1 Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business	7
2.1.1 ISDN de um único nó	7
2.1.2 ITSP de um único nó	8
2.1.3 Multinós - OSCC para escravo	9
2.1.4 Multinós - OSCC para mestre	10
2.1.5 Multinós - OSCC para mestre com recursos distribuídos	11
2.2 Antes de começar	13
2.3 Configuração de rede	13
2.3.1 OpenScape Business	13
2.4 Compreendendo a configuração básica	14
2.4.1 Configuração UCD	14
2.4.2 Configuração CDL	16
2.4.3 Mecanismo de heartbeat	16
2.5 Configurando a plataforma de comunicação	17
2.5.1 Configurando grupos UCD	18
2.5.2 Configurando grupos UCD de emergência	18
2.5.3 Configurando parâmetros UCD	19
2.5.4 Configurando o encaminhamento de chamadas	19
2.5.5 Ativando os aplicativos do CSTA	20
2.5.6 Configurando números discáveis adicionais	20
2.5.7 Configurando estações	21
2.5.8 Configuração adicional	24
2.6 Configurando o telefone de um usuário	24
2.7 Configurando um ambiente multinós	24
2.7.1 Configurando grupos UCD	25
2.7.2 Configurando avisos	26
3 Configurando um processador de voz	29
3.1 Configurando o OpenScape Contact Media Service	29
Índice remissivo	31

1 Sobre este guia

Este guia descreve como configurar as várias plataformas de comunicação e processadores de voz compatíveis para integração com o sistema OpenScape Contact Center.

1.1 A quem se destina este guia

Este guia destina-se a técnicos de plataformas de comunicação ou qualquer outra pessoa na organização que seja responsável por configurar plataformas de comunicação e processadores de voz.

1.2 Convenções de formatação

Estas são as convenções de formatação usadas neste guia:

Negrito

Esta fonte identifica os componentes do OpenScape Contact Center, nomes de janelas e caixas de diálogo, e nomes de itens.

Itálico

Esta fonte identifica referências a termos ou expressões que são referências de outros documentos relacionados.

`Fonte Monospace`

Esta fonte identifica o texto que deve ser digitado ou que o computador apresenta em uma mensagem.

NOTA: As Notas enfatizam informações que são úteis, mas não essenciais, tais como dicas ou métodos alternativos para se executar uma tarefa.

IMPORTANTE: Dê atenção especial às ações que possam afetar de forma negativa a operação do aplicativo ou resultar em perda de dados.

Sobre este guia

Feedback da documentação

1.3 Feedback da documentação

Para relatar algum problema com este documento, chame o Centro de Assistência ao Cliente.

Quando você ligar, tenha em mãos as informações seguintes. Isto ajudará a identificar o documento com o qual você está tendo problemas.

- **Título:** Guia de Integração das Plataformas de Comunicação
- **Número do pedido:** A31003-S22C0-N114-01-V420

2 Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business

Este capítulo descreve como configurar a seguinte plataforma de comunicação para se comunicar com o sistema OpenScape Contact Center:

- OpenScape Business V2

IMPORTANT: Somente pessoal devidamente treinado deve configurar a plataforma de comunicação. Tentativas de configurar o processador de voz por pessoal que não seja devidamente treinado podem afetar de forma negativa a operação do sistema OpenScape Contact Center.

Os exemplos dados no capítulo foram criados para orientá-lo nos fluxos de roteamento simples do OpenScape Contact Center, incluindo o roteamento de backup. Se precisar configurar fluxos de trabalho mais complexos ou estratégias de roteamento de backup, siga os exemplos dados no capítulo e configure os valores adicionais. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

Após você ter completado as tarefas de configuração deste capítulo, continue sua implementação seguindo as diretrizes do *Guia de Instalação*.

NOTE: Apenas os cenários descritos na [Section 2.1, “Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business”](#) são compatíveis.

2.1 Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business

Apenas as configurações descritas abaixo são liberadas em combinação com o OpenScape Business.

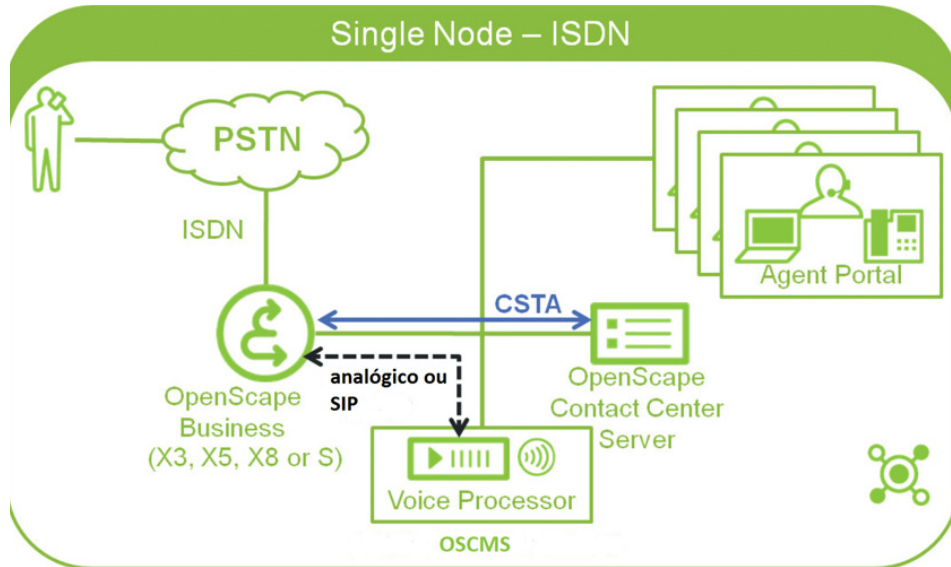
2.1.1 ISDN de um único nó

- Essa configuração utiliza uma implementação de um único nó do OpenScape Business, que está conectado à rede telefônica pública por ISDN.
- O OpenScape Contact Center utiliza uma conexão CSTA ao OpenScape Business.
- Como processador de voz do IVR para o OpenScape Contact Center Call Director, utilizar uma unidade OSCMS (OpenScape Contact Media Service).

Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business

Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business

- Os agentes normalmente trabalham com telefones IP HFA, mas ainda podem ser utilizados também telefones TDM. Os agentes não podem utilizar telefones SIP ou CMI. Os agentes podem utilizar telefones analógicos em um determinado projeto.



2.1.2 ITSP de um único nó

- Essa configuração utiliza uma implementação de um único nó do OpenScape Business, que está conectada à Internet.
- O OpenScape Contact Center utiliza uma conexão CSTA ao OpenScape Business.
- Como processador de voz do IVR para o OpenScape Contact Center Call Director, utilizar uma unidade OSCMS (OpenScape Contact Media Service).

Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business

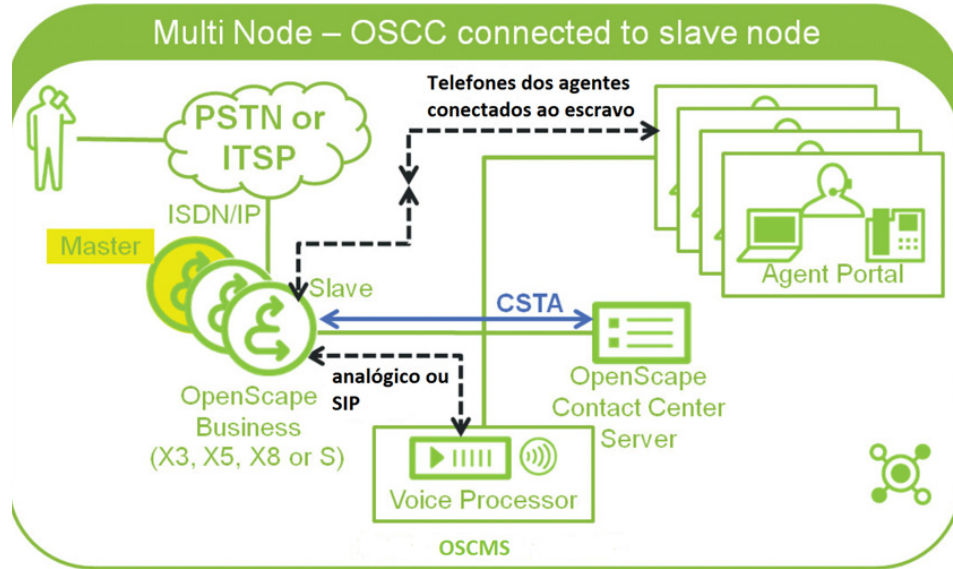
- ## Single Node – ITSP
-
- The diagram illustrates the architecture of a Single Node – ITSP. It shows the following components and their interconnections:
- ITSP**: Represented by a cloud icon, connected to the OpenScope Business via an **IP** connection.
 - OpenScope Business (X3, X5, X8 or S)**: Represented by a circular icon with a double arrow, connected to the OpenScope Contact Center Server via a **CSTA** connection.
 - OpenScope Contact Center Server**: Represented by a server rack icon, connected to the Voice Processor and the Agent Portal.
 - Voice Processor**: Represented by a box with a play button and a speaker icon, connected to the OpenScope Contact Center Server and the Agent Portal. It also has a dashed arrow labeled **analogico ou SIP** pointing to the OpenScope Business.
 - Agent Portal**: Represented by a stack of icons showing a person at a desk with a laptop and a phone, connected to the OpenScope Contact Center Server.
- The diagram is labeled **OSCMS** at the bottom.

- Essa configuração utiliza uma implementação multinós do OpenScape Business, que está conectado à rede telefônica pública por ISDN, à Internet ou utiliza uma mistura de ambos os tipos de conexão em um ou vários nós.
- A rede interna entre os nós do OpenScape Business é feita por SIP-Q.
- O OpenScape Contact Center utiliza uma conexão CSTA a um nó escravo dessa rede do OpenScape Business.
- Como processador de voz do IVR para o OpenScape Contact Center Call Director, utilizar uma unidade OSCMS (OpenScape Contact Media Service). Esse processador de voz precisa estar conectado ao mesmo nó do OpenScape Business que está conectado ao OpenScape Contact Center por CSTA.
- Os agentes normalmente trabalham com telefones IP HFA, mas ainda podem ser utilizados também telefones TDM. Os agentes não podem utilizar telefones SIP ou CMI. Os agentes podem utilizar telefones analógicos em um

Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business

Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business

determinado projeto. Os telefones dos agentes precisam residir no mesmo nó do OpenScape Business que está conectado ao OpenScape Contact Center por CSTA.



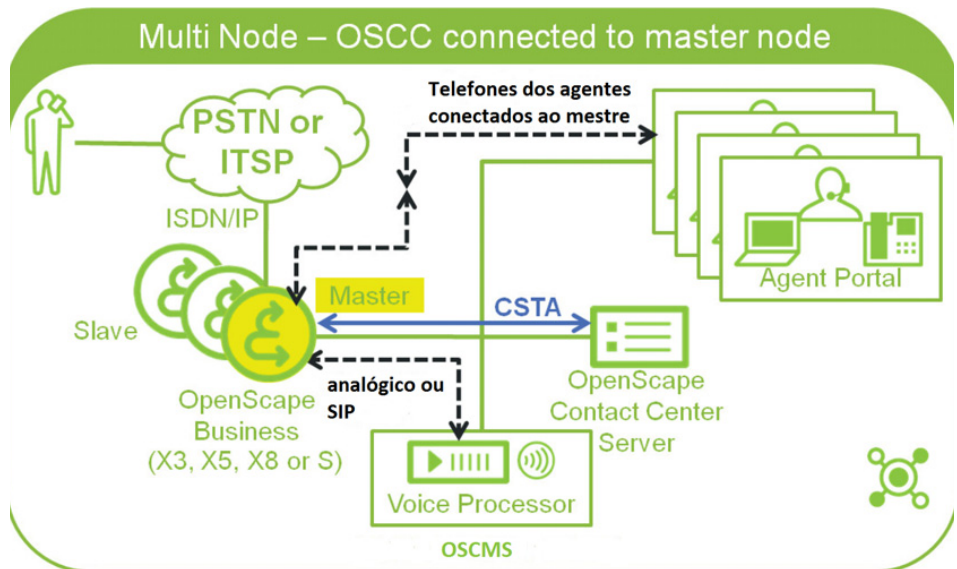
2.1.4 Multinós - OSCC para mestre

- Essa configuração utiliza uma implementação multinós do OpenScape Business, que está conectado à rede telefônica pública por ISDN, à Internet ou utiliza uma mistura de ambos os tipos de conexão em um ou vários nós.
- A rede interna entre os nós do OpenScape Business é feita por SIP-Q.
- O OpenScape Contact Center utiliza uma conexão CSTA ao nó mestre dessa rede do OpenScape Business.
- Como processador de voz do IVR para o OpenScape Contact Center Call Director, utilizar uma unidade OSCMS (OpenScape Contact Media Service). Esse processador de voz precisa estar conectado ao nó mestre da rede do OpenScape Business.

Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business

Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business

- Os agentes normalmente trabalham com telefones IP HFA, mas ainda podem ser utilizados também telefones TDM. Os agentes não podem utilizar telefones SIP ou CMI. Os agentes podem utilizar telefones analógicos em um determinado projeto. Os telefones dos agentes precisam residir no nó mestre da rede do OpenScape Business.



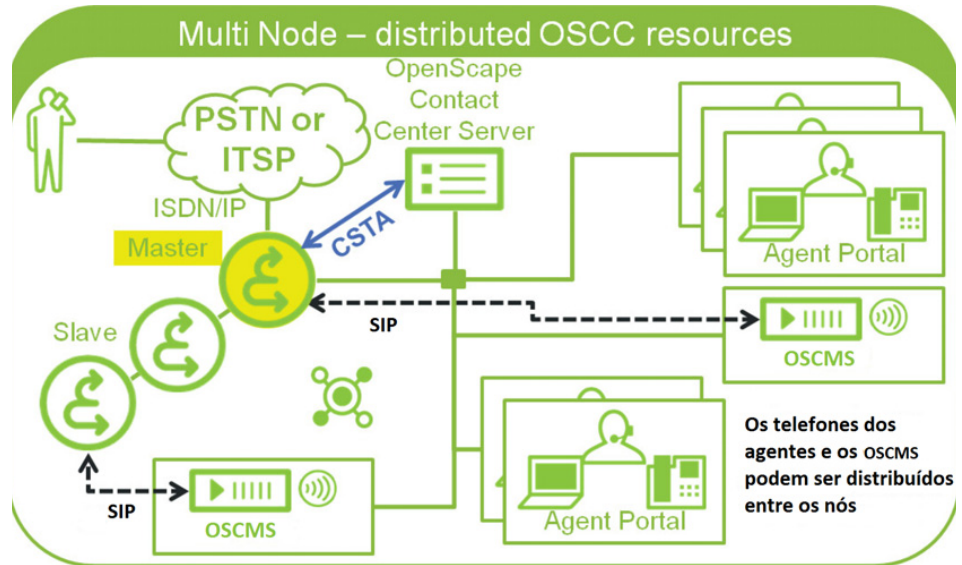
2.1.5 Multinós - OSCC para mestre com recursos distribuídos

- Essa configuração utiliza uma implementação multinós do OpenScape Business, que está conectada à rede telefônica pública por ISDN, à Internet ou utiliza uma mistura de ambos os tipos de conexão em um ou vários nós.
- A rede interna entre os nós do OpenScape Business é feita por SIP-Q.
- O OpenScape Contact Center utiliza uma conexão CSTA ao nó mestre dessa rede do OpenScape Business.
- Como processadores de voz do IVR para o OpenScape Contact Center Call Director, pode-se utilizar até 10 OSCMSes (OpenScape Contact Media Services). Esses processadores de voz podem ser distribuídos entre a rede do OpenScape Business.

Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business

Configurações de redes compatíveis para o OpenScape Business

- Os agentes normalmente trabalham com telefones IP HFA, mas ainda podem ser utilizados também telefones TDM. Os agentes não podem utilizar telefones SIP ou CMI. Os agentes podem utilizar telefones analógicos em um determinado projeto. Os telefones dos agentes podem ser distribuídos entre a rede do OpenScape Business.



2.2 Antes de começar

Antes de poder configurar a plataforma de comunicação, é necessário certificar-se de que:

- A plataforma de comunicação está operacional e totalmente funcional. Teste a plataforma de comunicação para certificar-se de que ele pode fazer e receber chamadas externas.
- Você tenha acesso administrativo à plataforma de comunicação.
- A plataforma de comunicação esteja executando o patch correto para o nível do software. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

2.3 Configuração de rede

Esta seção descreve como o sistema OpenScape Contact Center e a plataforma de comunicação se comunicam.

2.3.1 OpenScape Business

O OpenScape Contact Center está conectado ao OpenScape Business por LAN usando o protocolo CSTA. Os sistemas OpenScape Business X fornecem a interface do CSTA pela placa UC Booster incorporada (OCAB) ou pelo UC Booster Server externo. Os sistemas OpenScape Business S fornecem a interface do CSTA diretamente. A interface do CSTA não está licenciada dentro do OpenScape Business. Para obter mais informações, consulte a documentação do OpenScape Business.

A solução Call Director usa a função Call Director com o processador de voz OpenScape Contact Media Service.

Para obter informações sobre como para configurar o OpenScape Contact Media Service, consulte a [Section 3.1, “Configurando o OpenScape Contact Media Service”](#).

2.4 Compreendendo a configuração básica

Esta seção descreve alguns conceitos relacionados à configuração básica.

2.4.1 Configuração UCD

Esta seção descreve a configuração do UCD (Uniform Call Distributor - Distribuidor Uniforme de Chamadas). [Table 1](#) identifica o fluxo obrigatório na plataforma de comunicação. Os números em parênteses são exemplos de números que podem ser usados para a configuração. Cada número piloto (ou DNIS) deve apontar para uma Lista de Destinos das Chamadas (CDL) específica.

NOTE: Quando estiver configurando os grupos UCD na plataforma de comunicação, cada CDL criado para um número piloto deve conter dois grupos UCD: grupo UCD de Destino 1 com um usuário virtual (grupo UCD do OpenScape Contact Center) e grupo UCD de Destino 2 com os usuários ativos (grupo UCD de Emergência).

Para o número piloto que recebe a maioria das chamadas, atribua o grupo UCD do OpenScape Contact Center e os destinos de emergência em [Table 1](#). Recomenda-se que o grupo UCD 60 seja usado como grupo UCD do OpenScape Contact Center, já que o grupo UCD 60 aceita até 72 chamadas.

Número DNIS (número piloto) (2900)	Lista de Destinos das Chamadas (CDL)	Destino 1	Destino 2	Destino 3	Destino 4
		OpenScape Contact Center Grupo UCD (60)	Grupo UCD de emergência (59) (2910)	Correio de voz	Vazio

Table 1 Configuração do grupo UCD

Para cada número piloto ou destino de emergência adicional, é necessário configurar um grupo UCD do OpenScape Contact Center adicional, conforme mostrado em [Table 2](#):

Número DNIS (número piloto) (2901)	Segundo Lista de Destinos das Chamadas (CDL)	Destino 1	Destino 2	Destino 3	Destino 4
		Segundo OpenScape Contact Center Grupo UCD (58)	Grupo UCD de emergência (59) ^a (2910)	Correio de voz	Vazio

Table 2 Configuração do grupo UCD para números piloto adicionais

a Pode ser configurado como um grupo UCD de emergência para a central de contatos.

NOTE: Cada grupo UCD pode ser utilizado somente uma vez na primeira posição de um CDL. Para vários números piloto para o mesmo grupo UCD, será necessário usar dispositivos virtuais que sejam encaminhados para o grupo UCD por meio do CDL.

Quando planejar a configuração do grupo UCD, leve em consideração o seguinte:

- São compatíveis vários números piloto para um único grupo CDL/UCD do OpenScape Contact Center.
- Quando os grupos UCD forem definidos primeiro, o número da chamada deve ter o mesmo número do grupo UCD escolhido para o número do CDL. Esses números são monitorados pelo OpenScape Contact Center.
- Em cada CDL, o Destino 1 deverá ser um grupo UCD que é monitorado pelo OpenScape Contact Center.
- Definir Destino 2 do CDL para um Grupo UCD de Emergência (59) onde os usuários fazem login. Esses grupos são usados para roteamento de emergência. Para obter informações adicionais sobre o roteamento de emergência, veja [Section 2.4.3, “Mecanismo de heartbeat”, on page 16](#).
- Configure o Destino 3 do CDL como correio de voz ou outro destino. O destino final de cada lista de destinos das chamadas utilizada pelo OpenScape Contact Center deve conter um destino interno válido. Se o destino final for um servidor de correio de voz, as caixas postais devem ser configuradas para processar o conjunto original de dígitos recebido pelo a plataforma de comunicação.

2.4.2 Configuração CDL

As seguintes diretrizes importantes devem ser observadas ao se configurar uma Lista de Destinos das Chamadas (CDL):

- Use dispositivos virtuais para o roteamento de emergência. Numa situação em que o OpenScape Contact Center fique indisponível, será necessário configurar uma rolagem eficiente para o roteamento de emergência. Para fazer isto, é necessário configurar usuários virtuais:
 - É necessário adicionar um usuário virtual com uma ID de usuário a cada grupo UCD do OpenScape Contact Center. Este usuário virtual somente existe para que se houver uma falha no link de CSTA entre o OpenScape Contact Center e a plataforma de comunicação, as chamadas sejam movidas rapidamente para o Destino 2 do CDL (Grupo UCD de Emergência 59).
 - O usuário virtual deve ter feito login em um dispositivo virtual.
 - O usuário virtual **nunca** deve receber chamadas – isto permite que a plataforma de comunicação transborde as chamadas para um Grupo UCD de emergência caso haja uma falha no OpenScape Contact Center.
- Configure os números piloto corretamente. No caso do número piloto que receberá a maioria das chamadas, defina o número piloto ao CDL que aponta para o último grupo UCD da plataforma de comunicação. Este é o grupo UCD 60. Este grupo UCD tem uma profundidade de fila (número de chamadas enfileiradas) de 72.

Para cada número piloto adicional, configure o número piloto para um CDL diferente que aponte para outro grupo UCD (que não seja o grupo UCD 60). Todos os outros grupos UCD do OpenScape Contact Center na plataforma de comunicação devem estar configurados para ter uma profundidade de fila de 30.

- Assegurar que haja uma profundidade de fila suficiente para lidar com chamadas retornadas do Call Director em cenários de processamento de filas.

2.4.3 Mecanismo de heartbeat

Um mecanismo de heartbeat é utilizado por a plataforma de comunicação para determinar se o OpenScape Contact Center está funcionando corretamente. Se o sistema OpenScape Contact Center não está funcionando corretamente, a plataforma de comunicação roteará as chamadas usando a lógica de emergência configurada na plataforma de comunicação.

Quando o OpenScape Contact Center estiver disponível, o mecanismo de heartbeat notifica a plataforma de comunicação que são chamadas de roteamento para os grupos UCD monitorados da plataforma de comunicação. Quando a plataforma de comunicação recebe essa notificação, ele não roteará as chamadas para esses grupos UCD.

Para realizar isso, um bit de controle do host (Host Control Bit - HCB) é configurado no grupo UCD para indicar que o roteamento de chamadas será realizado pelo OpenScape Contact Center, ao invés da plataforma de comunicação. Se o OpenScape Contact Center ficar indisponível, o bit de controle do host será desligado e a plataforma de comunicação não receberá mais uma notificação de heartbeat. Neste ponto, a plataforma de comunicação assume o roteamento de chamadas entrantes. Como não há usuários físicos ativos no primeiro destino do UCD do CDL, as chamadas fluirão automaticamente para o segundo UCD do CDL onde os usuários físicos estão ativos

2.5 Configurando a plataforma de comunicação

Esta seção descreve como configurar a plataforma de comunicação para se comunicar com o sistema OpenScape Contact Center. Para obter instruções detalhadas, consulte a documentação do OpenScape Business.

2.5.1 Configurando grupos UCD

Será necessário configurar um grupo UCD do OpenScape Contact Center para o número piloto que se espera que processe a maioria das chamadas recebidas.

Para configurar grupos UCD:

1. Localize e edite o último grupo UCD na plataforma de comunicação (por exemplo, Grupo UCD 60).
2. Configure o número de chamada, o número Direct Inward Dialing e o nome do Grupo UCD. O número da chamada padrão é 2900.
3. Adicionar um usuário virtual ao grupo UCD. Recomendamos a utilização de uma ID de usuário maior que 199, já que essas IDs não estão dentro do intervalo padrão utilizado pelo sistema OpenScape Contact Center.

2.5.2 Configurando grupos UCD de emergência

Será necessário configurar um grupo UCD de emergência que se deseja usar para processar chamadas se o sistema OpenScape Contact Center não puder rotear as chamadas.

Para configurar grupos UCD de emergência:

1. Localize e edite o grupo UCD que se deseja usar para roteamento de emergência (por exemplo, grupo UCD 59).
2. Configure o número de chamada, o número Direct Inward Dialing e o nome do Grupo UCD. O número da chamada padrão é 2910.
3. Adicionar um usuário virtual ao grupo UCD. Recomendamos a utilização de uma ID de usuário entre 100 e 199, já que essas IDs estão dentro do intervalo padrão utilizado pelo OpenScape Contact Center.

NOTE: Se for necessário mais de um grupo UCD de emergência, coloque os usuários no grupo UCD de emergência que corresponda ao segundo destino de cada número piloto.

2.5.3 Configurando parâmetros UCD

Será necessário configurar os parâmetros para os grupos UCD que você criou.

Para configurar parâmetros UCD

1. Localize e edite o grupo UCD do OpenScape Contact Center (por exemplo, grupo UCD 60) e o grupo UCD de emergência (por exemplo, grupo UCD 59).
2. Defina o ciclo do toque primário para cada grupo UCD do OpenScape Contact Center que será utilizado para fins de roteamento e identificação de filas objetivos para **1 ciclo**. O grupo UCD de emergência pode permanecer com **3 ciclos**.

O temporizador do ciclo do toque secundário controla por quanto tempo a chamada permanecerá na fila de emergência se o sistema OpenScape Contact Center não puder rotear as chamadas. O ciclo do toque secundário pode ter um valor de 1 ciclo (5 segundos) a 720 ciclos (60 minutos).

3. Configure as chamadas enfileiradas para o grupo UCD principal do OpenScape Contact Center como **72**. Para cada grupo UCD adicional do OpenScape Contact Center que você tiver configurado, configure o valor como 30.
4. Configure o tempo de transbordamento com o máximo de **15240**. Se não mudar o padrão de 600, as chamadas serão desligadas depois de 10 minutos na fila.

2.5.4 Configurando o encaminhamento de chamadas

Será necessário configurar o encaminhamento de chamadas atualizando a Call Destination List (CDL) para as chamadas recebidas e o roteamento de emergência.

Para configurar o encaminhamento de chamadas:

1. Localize e edite a Call Destination List (CDL) para as chamadas recebidas (por exemplo, 740) da seguinte maneira:
 - a) Configure o destino 1 como o grupo UCD do OpenScape Contact Center que você configurou (por exemplo, #260).
 - b) Configure o destino 2 como o grupo UCD de emergência que você configurou (por exemplo, #259).
 - c) Configure o Destino 3 como correio de voz ou outro destino para o qual você gostaria que as chamadas fossem quando a central de contatos estiver fechada.

2. Localize e edite a Call Destination List (CDL) para o roteamento de emergência (por exemplo, 739). Configure o destino 1 como o grupo UCD de emergência que você configurou (por exemplo, #259).
3. Altere os valores das configurações de **Dia**, **Noite** e **Interno** para os números de chamadas que você configurou com a CDL correspondente que você criou. Por exemplo, 2900 seria 740 e 2910 seria 739.

2.5.5 Ativando os aplicativos do CSTA

Será necessário ativar os aplicativos do CSTA na plataforma de comunicação para assegurar a comunicação adequada entre o sistema OpenScape Contact Center e a plataforma de comunicação.

Para ativar aplicativos do CSTA

1. Certifique-se de que todos os troncos equipados no sistema receberam um código de identificação de tronco.
2. Edite os parâmetros UCD para assegurar que a configuração Permitir aplicativos do UCD esteja ativada.
3. Certifique-se de que a flag do produto CSTA Plus **Blind Transfer** esteja habilitada. As transferências do **Call Director** não funcionarão devidamente se essa flag não estiver habilitada.

2.5.6 Configurando números discáveis adicionais

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

A plataforma de comunicação é compatível com vários números piloto para um único grupo CDL/UCD do OpenScape Contact Center. Os números piloto devem ser configurados como dispositivos virtuais designados para um único CDL associado ao UCD. Todas as chamadas para o UCD devem sempre ser enviadas através de um número de dispositivo virtual designado para seu CDL, e não diretamente através do número do CDL.

Ao configurar um UCD, o número de chamada CDL sempre deve ser configurado como um número de dispositivo virtual designado para o CDL associado ao UCD.

2.5.7 Configurando estações

É necessário configurar as estações do Call Director se você planeja usar a função Call Director para ativar anúncios ou mensagens interativas para chamadores.

NOTE: Também é necessário configurar as estações do Call Director e o processador de voz. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

NOTE: Não configure as estações do Call Director como login automático do agente porque o Call Director pode ter problemas.

2.5.7.1 Configurando estações virtuais

Será necessário configurar uma estação virtual para cada usuário virtual.

Para configurar estações virtuais:

1. Configure o número de chamada, o número Direct Inward Dialing e o nome da estação virtual.
2. Certifique-se de que o tipo esteja configurado como **Estação virtual**.
3. Se você estiver usando um telefone OpenStage, certifique-se de que a flag **Conexão autom., CSTA** esteja ativada.

NOTE: Faça login em cada um dos usuários virtuais e disponibilize-os. Para fazê-lo, localize o ramal (o primeiro ramal inserido na plataforma de comunicação) e digite: *83 [no. da chamada] *401 [ID do usuário]

2.5.7.2 Configurando as estações OpenScape Contact Media Service

Ao usar um processador de voz do OpenScape Contact Media Service, será necessário configurar as estações SIP para o Call Director na plataforma de comunicação. Para obter mais informações sobre o OpenScape Contact Media Service, consulte [Section 3.1, “Configurando o OpenScape Contact Media Service”](#).

Só é possível configurar portas interativas ao usar o processador de voz do OpenScape Contact Media Service. Você deve ter uma licença do Call Director para ativar mensagens interativas.

Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business

Configurando a plataforma de comunicação

As estações SIP não requerem qualquer configuração especial além das recomendações de ramais neste guia. Para obter mais informações sobre como configurar estações SIP na plataforma de comunicação, consulte os guias da plataforma de comunicação.

O Tipo de transporte para as estações SIP utilizadas como portas CD deve ser configurado como TCP (no lado do OpenScape Contact Media Service e na plataforma de comunicação OpenScape Business).

2.5.7.3 Configurando as estações analógicas do Call Director

Esta seção descreve como configurar estações analógicas do Call Director na plataforma de comunicação.

Um aviso é reproduzido para muitos chamadores simultaneamente, enquanto que uma mensagem interativa é reproduzida para apenas um chamador. Você deve ter uma licença do Call Director para ativar mensagens interativas. Você não precisa de uma licença adicional para ativar avisos, pois eles estão incluídos na licença do OpenScape Contact Center.

Para configurar dispositivos de aviso, é necessário configurar as estações do Call Director e associá-los com IDs de Dispositivos, conforme mostrado em [Figure](#). Se não estiver usando os avisos, não há necessidade de associar as estações com as IDs do aparelho.

NOTE: O OpenScape Business Assistant não é compatível com a configuração de todos os parâmetros mencionados abaixo. A ferramenta Manager E é necessária para a configuração desses parâmetros.

Configurando a plataforma de comunicação

Observe o seguinte sobre aparelhos de avisos:

- O aparelho de aviso deve ser analógico.
- O mesmo aviso pode ser ouvido por até 30 chamadores ao mesmo tempo.
- Pode-se agregar os chamadores numa mesma porta para reproduzir um aviso para vários chamadores.

Para configurar estações do Call Director:

1. Certifique-se de que as seguintes flags de parâmetros do sistema estejam ativadas:
 - **DTMF Automático**
 - **Broadcast com conexão.**
 - **Alteração de linha para chamada direta**

- **Encaminhamento de chamadas após chamada desviada/ transferência em uma única etapa**
- **Siga o gerenciamento de chamadas em caso de chamada desviada/ transferência em uma única etapa**

Certifique-se de que a caixa de seleção **Abrir esquema de numeração** não esteja selecionada.

2. Se você estiver usando estações analógicas, será necessário configurar cada ramal como um aviso ou um dispositivo interativo da seguinte maneira:
 - a) Para configurar um ramal como um dispositivo de aviso, configure o tipo como **Secretária eletrônica** e configure o modo de operação como **16. SLA, ONS short**.
 - b) Para configurar um ramal como um dispositivo interativo, configure o tipo como **Padrão** e certifique-se de que as configurações do tom de toque de chamadas externas e chamadas internas sejam as seguintes:
 - Pulso 1 - Pulso = 1000 e Pausa = 3000
 - Pulso 2 - Pulso = 0 e Pausa = 0
 - Pulso 3 - Pulso = 0 e Pausa = 0
3. Se você estiver usando estações digitais interativos (somente para a América do Norte), será necessário configurar cada ramal da seguinte maneira:
 - a) Adicione uma placa TMST1 à plataforma de comunicação:
 - b) Na lista de Portas, selecione quantas portas forem necessárias (no máximo 24), com base em quantas estações digitais interativos estão sendo configurados.
 - c) Digite um número de ramal para cada porta que você selecionou ao adicionar a placa T1.
 - d) Certifique-se de que as seguintes flags estejam ativadas:
 - **Rejeição da chamada em espera em**
 - **FWD externo permitido**
 - **Comprimir dados da exibição**
 - **Conexão autom., CSTA**
 - **Trânsito permitido através de Hook-on**
 - e) Configure o modo de operação como **16. SLA, ONS short**.

2.5.8 Configuração adicional

Para permitir Transferir nós para números externos, a flag **SIP Prov. to SIP Prov. transit** do OpenScape Business deve estar habilitada.

Para obter mais informações, veja *Documentação do administrador do OpenScape Business*, capítulo **Modo Especialista > Configurações básicas > Sistema > Flags do sistema**.

2.6 Configurando o telefone de um usuário

Será necessário configurar cada telefone utilizado pelos usuários do OpenScape Contact Center para assegurar que as funções Deflect, Reject, Call forwarding unconditional (ou todas as chamadas) e Call forwarding on busy não estejam habilitadas no telefone.

NOTE: Se o telefone estiver configurado para mostrar o Indicador de contatos em espera e o usuário não tiver feito logon no aplicativo Client Desktop, o LED dos Contatos em espera no telefone irá notificar o usuário, quando houver contatos esperando na fila. O LED no telefone será desligado quando o usuário fizer logon no aplicativo Client Desktop.

NOTE: Os botões no telefone indicam o estado de roteamento do usuário. Se a configuração do usuário não permitir o uso do aplicativo Client Desktop e o usuário estiver no estado de tratamento Pós-processamento, o botão Pausa no telefone será ativado, independentemente do estado de roteamento do usuário. Nesse caso, para sair do estado de tratamento Pós-processamento, o usuário pode apertar um dos outros botões no telefone, como por exemplo, Disponível.

2.7 Configurando um ambiente multinós

De fato, o OpenScape Contact Center considera um cluster multinós como uma plataforma de comunicação virtual. A CSTA oculta todos os multinós específicos do OpenScape Contact Center. Recomendamos enfaticamente que você conecte o processador de voz à plataforma de comunicação mais poderosa e à plataforma que recebe a maioria das chamadas.

NOTE: Se as plataformas de comunicação estiverem localizadas em cidades com códigos de área diferentes, a função callback do OpenScape Contact Center não será compatível.

2.7.1 Configurando grupos UCD

Configurar grupos UCD em um ambiente multinós é similar a configurar grupos UCD em um ambiente de um único nó, com algumas exceções importantes:

- Cada plataforma de comunicação (nó) deve ter uma lista exclusiva de IDs de usuários.
- Cada plataforma de comunicação (nó) deve ter estações e números de chamadas CDL distintos para grupos UCD.

Por exemplo, em um ambiente multinós com três nós (A, B e C), é possível configurar as seguintes IDs de usuários e números de chamadas:

	Nó A	Nó B	Nó C
IDs de usuário	100 - 120	130 - 140	160 - 180
Números de chamadas CDL	1000 - 1200	1300 - 1400	1600 - 1800

A seguir encontra-se uma descrição de uma possível configuração multinós para o OpenScape Contact Center:

- O grupo UCD usado pelo OpenScape Contact Center está configurado em somente um dos nós, mas todos os nós têm um grupo UCD para fins de roteamento de emergência.
- As IDs de usuários exclusivas são configuradas em cada nó separadamente.
- Ao configurar os recursos do OpenScape Contact Center, todas as IDs de usuários de todos os nós que tratam de contatos do OpenScape Contact Center são adicionadas a um grupo UCD lógico. OpenScape Contact Center Então, o distribui as chamadas entrantes para os usuários disponíveis.

NOTE: Também são possíveis outras configurações, nas quais cada nó possui seu próprio grupo UCD básico e grupo UCD de roteamento de emergência.

2.7.1.1 Configurando o roteamento de emergência

Os números de chamadas do agente UCD são usados somente quando a conexão para o servidor do OpenScape Contact Center não está operacional. Então, as chamadas são roteadas para os grupos UCD com base na configuração CDL.

NOTE: Esse procedimento deve ser realizado no nó onde reside o UCD.

Para configurar o roteamento de emergência:

1. No menu **Chamadas entrantes**, clique na guia **Encaminhamento de chamadas**.
2. Na tabela de definição **Lista de dest. das chamadas**, adicione **destino 1** como o UCD básico e **destino 2** como o UCD.
3. Para adicionar o destino 3 como o UCD para outro nó, clique em **destino 3** e, depois, selecione **Destino externo** na lista. Aparecerá a caixa de diálogo **Destinos externos**.
4. Na caixa **Rota**, selecione a rota para o nó 2.
5. Na caixa **No. da chamada**, digite o número de chamada do UCD para o nó 2.
6. Clique em **OK**.
7. Se você tiver outros nós, repita esse procedimento.
8. Clique em **Aplicar**.
9. Salve as alterações.

2.7.2 Configurando avisos

NOTE: Ao configurar avisos em um ambiente multinós, certifique-se de que as IDs do dispositivo de aviso sejam consistentes em todos os nós.

NOTE: Anúncios não são possíveis ao usar o OSCMS.

2.7.2.1 Configurando avisos para o nó onde o processador de voz está conectado

Configurar um aviso para o nó onde o processador de voz está conectado é igual para ambientes multinós e de um único nó.

2.7.2.2 Configurando avisos nos nós de destino

Os avisos nos nós de destino são configurados conforme descrito nesta seção.

Para configurar um aviso de assinante em um nó de destino:

1. No painel esquerdo, em **Equipamento auxiliar**, clique em **Aviso**.
2. Em **Equipamento de aviso**, clique em **Dest. externo** Aparecerá a caixa de diálogo **Destinos externos**.
3. Na lista **Rota**, selecione a rota para a dispositivo de aviso.
4. Na caixa **No. da chamada** , digite o número de ramal do aviso.
5. Clique em **OK**.

Configurando a plataforma de comunicação OpenScape Business

Configurando um ambiente multinós

3 Configurando um processador de voz

Este capítulo descreve como configurar um processador de voz usado com a função Call Director.

O Call Director pode ser configurado para usar um dos seguintes tipos de processador de voz:

- OpenScape Contact Media Service - vários processadores de voz podem ser configurados.

3.1 Configurando o OpenScape Contact Media Service

O OpenScape Contact Media Service do OpenScape Contact Center é um processador de voz baseado em software que pode ser usado com a função de Call Director para a reprodução de mensagens e anúncios interativos aos chamadores. O sistema é compatível com o uso de vários processadores de voz do OpenScape Contact Media Service distribuído.

NOTA: O OpenScape Contact Media Service só é compatível quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou OpenScape Business V2.

Se a configuração do OpenScape Contact Center estiver usando o Call Director e o OpenScape Contact Media Service para interações com os chamadores, será necessário instalar e configurar os processadores de voz do OpenScape Contact Media Service. Para obter mais detalhes, consulte o *Guia de Instalação do OpenScape Contact Media Service do OpenScape Contact Center*.

Quando o sistema OpenScape Contact Center estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, o processador de voz do OpenScape Contact Media Service usar vários processadores de voz, no máximo 300 ramais com todos os processadores de voz.

Quando o sistema OpenScape Contact Center estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000, o processador de voz do OpenScape Contact Media Service será compatível com no máximo 120 ramais.

Configurando um processador de voz

Configurando o OpenScape Contact Media Service

Quando estiver definindo as configurações da plataforma de comunicação na interface pela Web do OpenScape Contact Media Service, será necessário especificar o endereço IP da placa STMI2/STMI4/STMIX na plataforma de comunicação ou o vSTMI no SoftGate.

NOTA: Para obter instruções sobre como configurar os ramais do Call Director em uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 para serem usados com o processador de voz do OpenScape Contact Media Service, consulte a [Seção 3.4.5.2, “Configurar ramais SIP para o Call Director”, na página 49](#).

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), serão necessários processadores de voz do OpenScape Contact Media Service redundantes. Isso significa que será necessário instalar e configurar um processador de voz na máquina do servidor de backup para cada processador de voz na máquina do servidor primário, e cada par de processadores de voz deverá ser configurado na mesma região do processador de voz. Também será necessário configurar os ramais do Call Director separadamente em cada máquina do servidor. Finalmente, os arquivos .wav não são replicados na máquina do servidor de backup e, portanto, será necessário copiar manualmente os arquivos .wav para a pasta WaveFiles na máquina do servidor de backup e certificar-se de que os arquivos .wav nas máquinas dos servidores primário e de backup permaneçam sincronizados. Para obter mais detalhes sobre esses procedimentos, consulte a *Ajuda do Manager*.

O Tipo de transporte para os ramais SIP utilizado como portas CD deve ser configurado como TCP (no lado do OpenScape Contact Media Service e na plataforma de comunicação OpenScape Business).

Índice remissivo

B

bit de controle do host 17

C

CDLs

configuração multinós 25

configuração de rede 13

OpenScape Business 13

CSTA

OpenScape Business

aplicativos do CSTA 20

D

dispositivos interativos, OpenScape Business

dispositivos interativos 23

documentação

convenções de formatação 5

dando feedback 6

público ao qual se destina 5

E

estações virtuais 20

estações virtuais, OpenScape Business

estações virtuais 20

G

grupos UCD

configuração de emergência 18

configurando em um cluster multinós 25

OpenScape Business

configuração UCD 14

grupos UCD de emergência 18

H

HiPath 3000

requeue targets 20

L

lista de destinos das chamadas (CDL) 16

configuração 16

M

mecanismo de heartbeat

OpenScape Business

mecanismo de heartbeat 16

O

OpenScape Business

aplicativos do CSTA 20

bit de controle do host 17

configuração 7

configuração de rede 13

configuração UCD 14

dispositivos interativos 23

estações virtuais 20

grupo UCD de emergência 18

lista de destinos das chamadas (CDL) 16

mecanismo de heartbeat 16

OpenScape Xpressions 15

ramais analógicos 23

ramais digitais 23

OpenScape Xpressions (OpenScape Business)

OpenScape Xpressions 15

P

processador de voz

configurando 29

R

ramais analógicos 23

OpenScape Business 23

ramais digitais 23

OpenScape Business 23

ramais do Call Director

analógicos (OpenScape Business) 23

digitais (OpenScape Business) 23

requeue targets

HiPath 3000 20

roteamento de emergência

configuração multinós 25

OpenScape Business 18

T

telefones dos usuários

OpenScape Business 24

