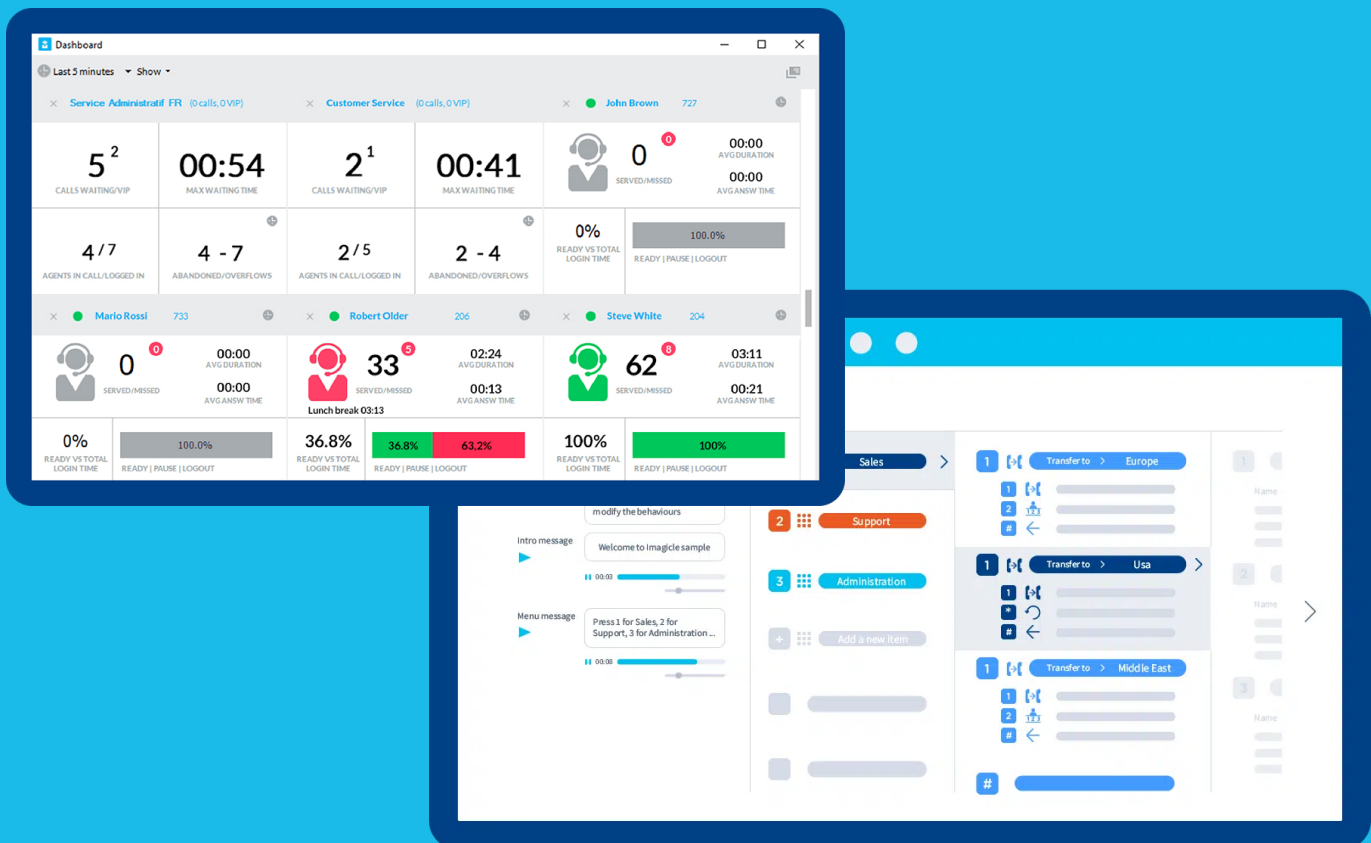


# Imagicle Advanced Queueing y Auto Attendant

Guía de usuario

includos in the Imagicle UCX Suite

Rel. Spring 2026





## Índex

<b>Imagicle Advanced Queueing y Auto Attendant .....</b>	<b>1</b>
<b>Guía de usuario .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Objetivo de este documento .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Descripción de Imagicle UCX Suite .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Advanced Queueing – Interfaz Web de Usuario .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Pagina de las colas Advanced Queueing .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Configuración de cola .....	7
2.1.2 Tabla horaria .....	9
2.1.3 Mensaje de voz .....	11
2.1.4 Distribución de llamadas .....	12
2.1.5 Permissions .....	13
<b>2.2 Pagina de estado de los agentes de Advanced Queueing .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Informes de Advanced Queueing .....</b>	<b>14</b>
<b>3 Auto Attendant para Advanced Queueing – Portal web del usuario .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Página Services (Servicios) IVR .....</b>	<b>16</b>
3.1.1 Asistente de servicios IVR .....	17
3.1.2 Ejemplo de configuración de comportamientos .....	18
3.1.3 Calendario de comportamientos de Auto Attendant .....	19
3.1.1 Permisos de Auto Attendant .....	20
<b>3.2 Página Reports (Informes) de Auto Attendant .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Página de configuración de Auto Attendant .....</b>	<b>21</b>

# 1 Introducción

## 1.1 Objetivo de este documento

Esta guía ha sido creada para que los usuarios, supervisores y administradores de Imagicle Advanced Queueing y Auto Attendant puedan acceder a la gestión de Imagicle Advanced Queueing y IVR Module y a la información de tráfico de llamadas gestionada por ACD y IVR y generar informes específicos, personalizados con una amplia gama de campos y filtros para conseguir exactamente el análisis necesario.

Imagicle ACD y IVR permiten acceder a la información contable de llamadas de dos formas diferentes:

- A través de la interfaz web
- A través de la app para iPad Imagicle Supervisor

En ambos casos, cada usuario puede utilizar sus propias credenciales LDAP/Active Directory para conectarse al servidor de facturación de Imagicle sin tener que aprenderse más nombres de usuario y contraseñas.

El acceso se gestiona totalmente a través de una interfaz web intuitiva y fácil de usar disponible en 7 idiomas diferentes: inglés, alemán, francés, español, árabe, polaco e italiano.

## 1.2 Descripción de Imagicle UCX Suite

Imagicle Advanced Queueing y Auto Attendant forman parte de UCX Suite, que ofrece un conjunto de las mejores aplicaciones de su clase que fortalecen y simplifican la oferta de colaboración ya existente.

Imagicle UCX Suite ha sido diseñado para cubrir las necesidades de las organizaciones de cualquier mercado vertical y ofrece una experiencia sorprendente a todos los usuarios, ya sea desde su Jabber Desktop y sus clientes móviles o desde sus teléfonos IP, navegadores y dispositivos móviles (smartphones y tablets iOS o Android).

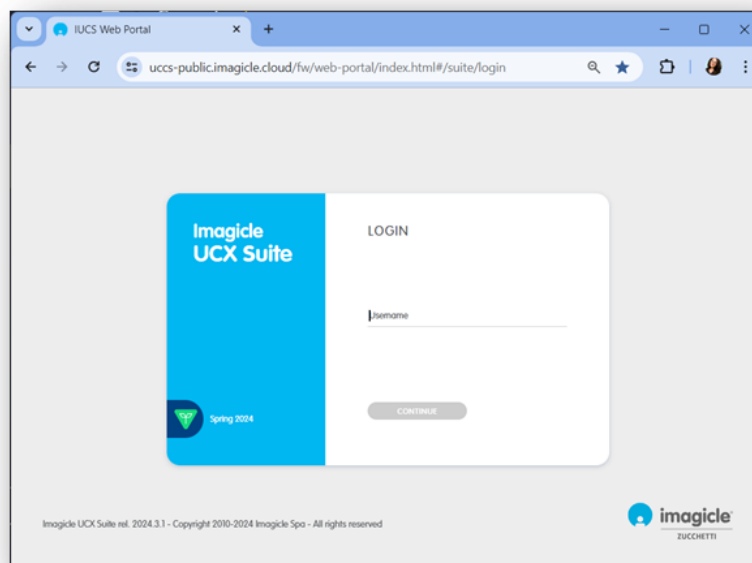
Es posible acceder a todas las aplicaciones a través de una interfaz web fácil de usar: Digital Fax, Call Analytics, Contact Manager, Attendant Console, Call Recording y otros.

Los usuarios tienen un solo entorno integrado para poder acceder a todas las funciones con una única identificación.

En un entorno internacional multipaís, cada usuario tiene un acceso localizado al servidor Imagicle en su propio idioma.

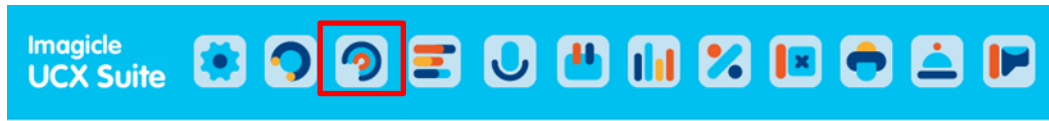
## 2 Advanced Queueing – Interfaz Web de Usuario

Advanced Queueing tiene su interfaz web, accesible con credenciales de usuario. Es bastante abrir un browser, como Firefox, Chrome o Safari, y poner el nombre o la dirección del servidor Imagicle. Esta operación os llevará a la página de inicio sesión de la suite Imagicle.

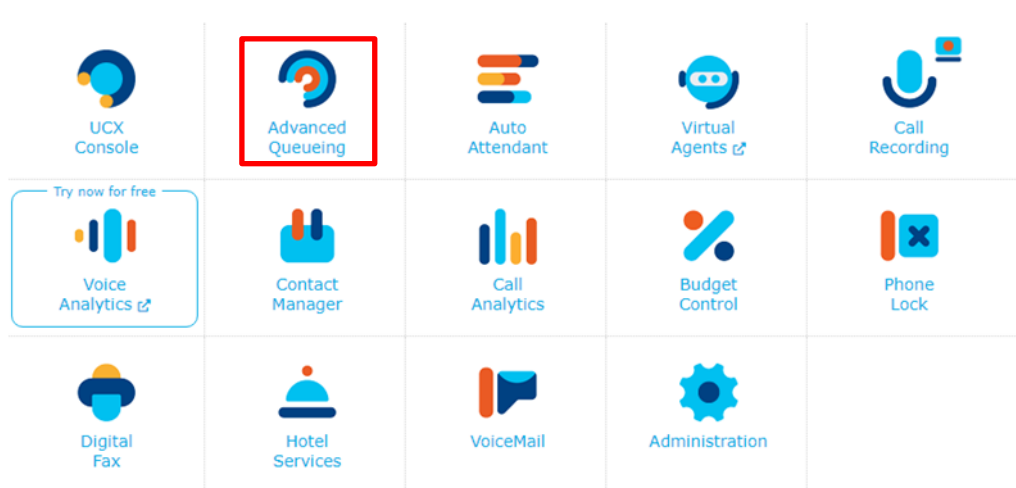


Normalmente, las credenciales de usuario son las mismas del acceso del ordenador Windows (Directorio active). Por favor contacte su administrador para haber más detalles.

Una vez que se ha iniciado la sesión, el menú principal de Imagicle UCX Suite esta desplegado, enseñando todas las aplicaciones disponibles a los usuarios. Por favor pinche sobre el icono “Advanced Queueing” para acceder a la interfaz web correspondiente.



### Welcome admin



**IMPORTANTE:** dependiendo de sus privilegios, podría tener acceso a un conjunto limitado de colas (Supervisor) o tener el control total de todas las colas y operadores (Gestione complete). Esta guía muestra todas las configuraciones disponibles para los administradores de Advanced Queueing, con nivel de Supervisor Global o Gestione Completa.

## 2.1 Pagina de las colas Advanced Queueing

La primera página que sale en Advanced Queueing es la llamada "Colas". Esta página muestra la lista de todas las colas que han sido definidas en la aplicación.

Hay dos tipos diferentes de colas:

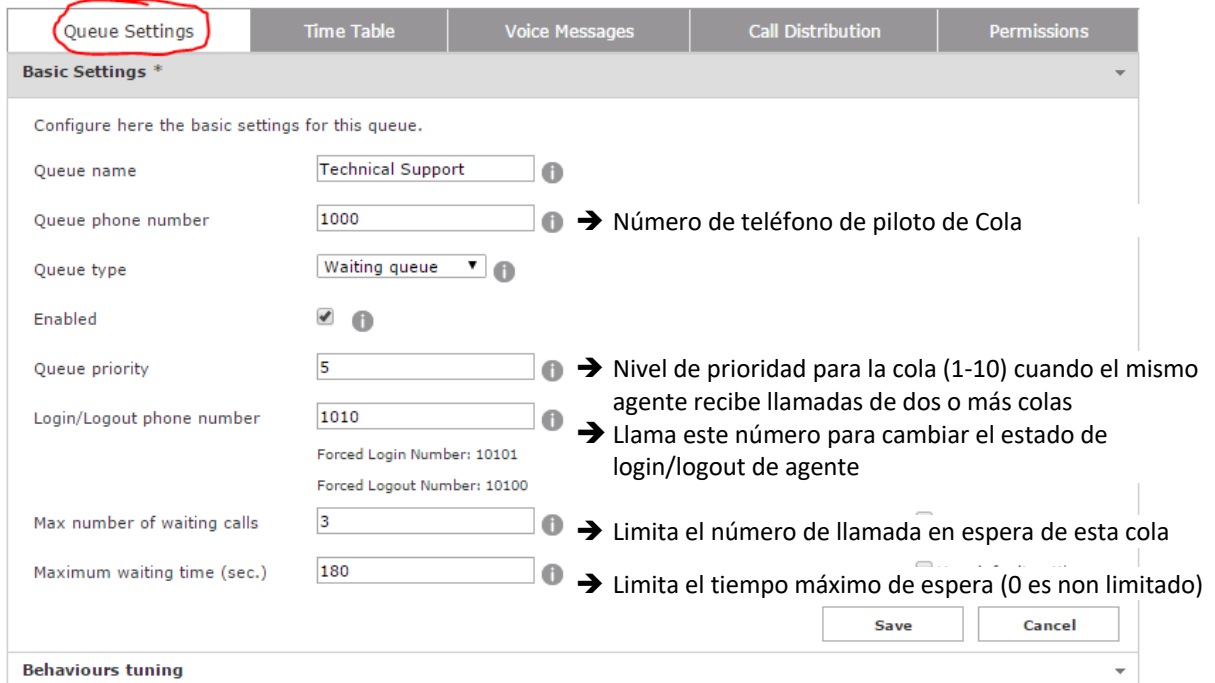
- **Cola de espera:** servicio Advanced Queueing estándar, que incluye colas y distribución hacia uno o más operadores. Cada cola tiene un número específico que identifica el servicio de distribución automática donde rodear las llamadas entrantes desde el PBX. Es también posible definir cuántas colas ACD cuántos son los servicios necesitados, no hay límites sobre el número de colas.
- **Cola Camp-On:** permite transferir una llamada directamente hacia un número interno. Si el número está ocupado, Advanced Queueing tendrá la llamada en espera, y el llamador va a oír la música de espera. Cuando la destinación se convierte en disponible, la llamada será automáticamente transferida al teléfono.

Esta guía no trata directamente colas Camp-on, donde la configuración por defecto es normalmente bastante para la mayoría de los ambientes.

Haciendo clic doble sobre cualquier línea, puede acceder a la configuración de la cola, que incluye cinco secciones diferentes, cada una de ellas con su propio parámetro.

### 2.1.1 Configuración de cola

La primera sección es "Configuración de la cola" e incluye configuración básica de cola. Mira el ejemplo abajo.



**Queue Settings** | Time Table | Voice Messages | Call Distribution | Permissions

**Basic Settings \***

Configure here the basic settings for this queue.

Queue name:  ⓘ

Queue phone number:  ⓘ → Número de teléfono de piloto de Cola

Queue type:  ⓘ

Enabled:  ⓘ

Queue priority:  ⓘ → Nivel de prioridad para la cola (1-10) cuando el mismo agente recibe llamadas de dos o más colas

Login/Logout phone number:  ⓘ → Llama este número para cambiar el estado de login/logout de agente

Forced Login Number: 10101  
Forced Logout Number: 10100

Max number of waiting calls:  ⓘ → Limita el número de llamada en espera de esta cola

Maximum waiting time (sec.):  ⓘ → Limita el tiempo máximo de espera (0 es non limitado)

**Behaviours tuning**

Puede cambiar los parámetros, recordando que cualquier modificación al piloto de la cola y al número de login/logout requiere también una modificación en las rutas de PBX.

Nota: si no tienes privilegios totales sobre la cola, no tiene el permiso de cambiar el número de cola ni los números de login/logout.

La sección de configuración de la cola incluye parámetros adicionales de "afinación de comportamiento":

Queue Settings	Time Table	Voice Messages	Call Distribution	Permissions
<b>Basic Settings</b>				
<b>Behaviours tuning *</b>				
Use this section to set specific treatments of the calls in particular conditions.				
On queue overflow	Play message and drop	i	→	Qué hacer cuando todos los canales Adv. Que. licenciados están ocupados
On no available agents	Enqueue	i		
For returned calls	Enqueue	i	→	Qué hacer cuando no hay operadores en login
On max wait time (sec.)	Play message and transfer	i	→	Para llamadas que vuelvan de park/camp-on
				→ Desborde hacia operador u otra cola

Es posible ajustar estas configuraciones para cambiar el comportamiento de la cola cuando una llamada no puede ser servida por un agente. Cuando hay que desbordar una llamada a otra destinación, se puede especificar un número de teléfono o un SIP URI.

## 2.1.2 Tabla horaria

En la "Tabla horaria" es posible configurar el comportamiento de la cola, basándose sobre la hora del día. En esta sección, el administrador puede definir el horario de apertura de la cola (horas de trabajo), días festivos y eventos especiales, incluyendo el tratamiento de aplicar. La combinación de comportamiento predeterminado, programación semanal ordinaria y eventos especiales/días festivos pone la programación de la cola muy flexible permitido, por ejemplo, de proveer mensajes específicos o disparar comportamiento en horarios específicos o días.

Queue Settings
Time Table
Voice Messages
Call Distribution
Permissions

Select the time zone to be used for this service. The daylight saving setting for the specified time zone will apply. Please, notice that if you change the time zone the existing schedules (weekly calendar, holidays and special events) will be recalculated. **→ Selecciona una zona horaria para una cola específica**

Time zone: (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna

---

**Programmed/Forced mode \***

**Set here the operational mode of the Queue**

Programmed mode based on Ordinary Week Schedule and Holiday settings  
 Forced mode based on following settings

In forced mode Queue is: Open

**Closed queue settings**

Incoming call treatment: Play message and drop **→ comportamiento cuando la cola está cerrada**

Voice message: Closure goodbye

**Opened queue settings**

Incoming call treatment: Enqueue **→ Comportamiento cuando la cola está abierta**

Voice message: Welcome message

Use default settings

**Ordinary weekly schedule- (schedules configured)**

Sets here the ordinary weekly opening hours and behaviours of the queue. This schedule can be overridden by holidays and special events defined below in the dedicated section.

Use global settings:

	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
06:00							
07:00							
08:00	☎ Open	☎ Open	☎ Open	☎ Open	☎ Open		
09:00	☎ Open	☎ Open	☎ Open	☎ Open	☎ Open		
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							

↕ Show 24 hours

**→ Hora de apertura estándar de la semana. Puede ser diferente para cada día de la semana**

**Holidays and special events- 2 event(s)**

Sets here specific behaviours of the queue used during holidays or special events. These behaviours override the ordinary weekly schedule defined above. Notice that common holidays and events must be set in the specific configuration page, by an administrator profile.

+ Add Refresh

NAME	SCHEDULED ON	QUEUE STATUS	ACTIONS
Type : Common holiday / event			
Christmas Day	25/12/2010 Full day Every year	Closed	Play message: Holiday goodbye Action:Play message and drop
New Year's Day	01/01/2014 Full day Every year	Closed	Play message: Holiday goodbye Action:Play message and drop



























→ Tabla de vacaciones. Vacaciones únicas y recurrentes. Puede desbordar una llamada a otro destino, especificando un número de teléfono o un SIP URI.

Puedes afinar la configuración y hacer clic doble usando la funcionalidad de "Probar un comportamiento programado".

Nota: necesita de quitar el cheque desde "Usar configuración global" para habilitar la modificación del calendario, de otra manera la programación semanal mostrada será la de configuración global, qué no es editable desde esta pestaña. Administradores pueden configurar "Configuración global" pinchando en el menú dedicado.

### 2.1.3 Mensaje de voz

La sección de "Mensajes de voz" permite de definir y personalizar mensajes audio y música de espera que la aplicación va a usar. Un conjunto de mensajes preinstalados está disponible en seis idiomas. Puede escuchar al mensaje directamente desde el navegador web, pinchando en el icono de altavoz (requiere un ordenador con altoparlante).

Queue Settings	Time Table	Voice Messages	Call Distribution	Permissions
Use this section to configure the announcements and music loops played by default during the ordinary behaviours. Notice that these announcements can be overridden by the behaviours schedules specifying a different voice file for the specific schedule/event.				<a href="#">Manage messages..</a> 
<b>Language</b>				
Builtin and system messages language English 				
<b>Welcome messages</b>				
Welcome message Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT 				
Can be interrupted <input type="checkbox"/> 				
On no available agents Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT 				
<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings				
<b>Closure messages</b>				
Closure goodbye imagicle-chiusura-it-en  				
<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings				
Holiday goodbye imagicle-chiusura-it-en  				
<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings				
<b>Wait messages</b>				
Wait music Stock  Jingle per i video Imagicle 				
<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings				
Short wait message Italiano - Attesa breve  La invitiamo a rimanere in attesa, per non perdere la priorità acquisita 				
Delay (sec.) <input type="text" value="30"/> 				
Can be interrupted <input checked="" type="checkbox"/> 				
<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings				
Long wait message Italiano - Attesa lunga  Ci scusiamo per l'attesa ma gli operatori ancora occupati.				
Loop interval (sec.) <input type="text" value="40"/> 				
Can be interrupted <input checked="" type="checkbox"/> 				
<input checked="" type="checkbox"/> Use default settings				
<b>Additional prompts</b>				
Play the queue position <input type="checkbox"/> 				
<b>Special cases</b>				
On returned call BuiltIn - Welcome (return)  Welcome back! We will be taking your call as soon as possible. 				
<input checked="" type="checkbox"/>				
On full queue Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT 				
<input checked="" type="checkbox"/>				
On max wait time Italiano - Tempo massimo di attesa  Siamo spiacenti per l'attesa ma il operatore può rispondere al mom invitiamo a ricontattarci, buona giornata.				

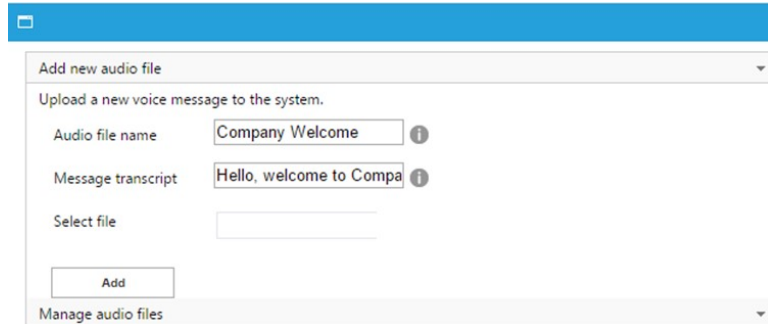
- Configuración de idioma de cola, para regular los menús desplegables de aviso de voz en las pestañas "Time Table" y "Voice Messages".
- Este es el mensaje de bienvenida, el primero cuando se entra en la cola
- Mensaje si no hay operadores en login
- Mensaje durante horario de cierre
- Mensaje de días festivos
- Música de espera, para quien esta en la cola de espera
- Mensaje de cortesía, se oye una vez cuando esté en la cola hasta los segundos configurados
- Mensaje de cortesía, se oye cuando se acaba el tiempo configurado
- Mensaje de posición en la cola, repetido periódicamente durante el tiempo de espera.
- Llamada devuelta: se reproduce cuando la llamada está en cola desde el "Camp-On".
- Cola llena: el mensaje se reproduce antes de aplicar el desbordamiento de "Queue full".
- Tiempo de espera máximo: el mensaje se reproduce antes de aplicar el desbordamiento "On max wait time" overflow.

Para inhibir un mensaje, selecciona "Ninguno" en el desplegable.

### 2.1.3.1 Administrar Mensajes

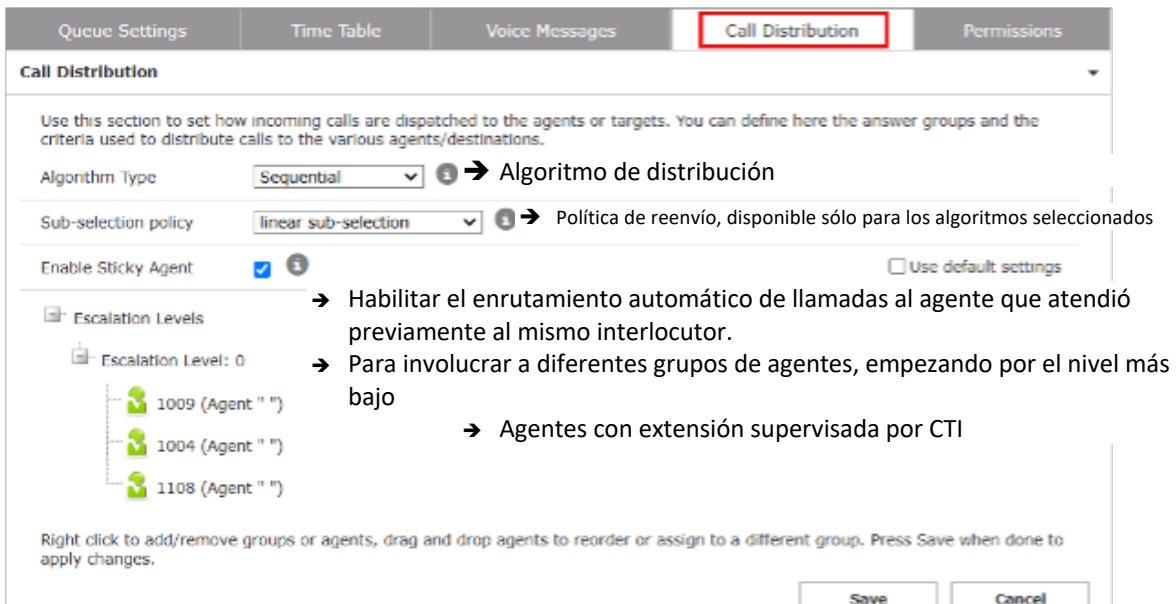
Los administradores pueden cargar y gestionar los mensajes de voz personalizados en una pestaña dedicada, disponible pinchando el enlace "Administrar mensajes...". Una ventana emergente permitirá de cargar un nuevo fichero audio .WAV o MP3 desde el ordenador. El fichero vendrá convertido automáticamente.

Cada fichero audio está asociado por un nombre (identificativo) y una transcripción de texto opcional, útil para describir el contenido del mensaje.



### 2.1.4 Distribución de Llamadas

En la sección "Distribución de Llamadas", el administrador puede configurar los operadores/destinos que contestaran a las llamadas de la cola actual y el algoritmo usado por el Advanced Queueing para enviar la llamada a los operadores disponibles. Operadores disponibles están representado en una vista a árbol, agrupada en niveles de escalada.



Use this section to set how incoming calls are dispatched to the agents or targets. You can define here the answer groups and the criteria used to distribute calls to the various agents/destinations.

Algorithm Type: **Sequential** → Algoritmo de distribución

Sub-selection policy: **linear sub-selection** → Política de reenvío, disponible sólo para los algoritmos seleccionados

Enable Sticky Agent:  → Habilitar el enrutamiento automático de llamadas al agente que atendió previamente al mismo interlocutor.

Escalation Levels:

- Escalation Level: 0
  - 1009 (Agent " ") → Para involucrar a diferentes grupos de agentes, empezando por el nivel más bajo
  - 1004 (Agent " ") → Agentes con extensión supervisada por CTI
  - 1108 (Agent " ") → Agentes con extensión supervisada por CTI

Right click to add/remove groups or agents, drag and drop agents to reorder or assign to a different group. Press Save when done to apply changes.

Un clic derecho activará un menú para añadir/eliminar el nivel de escalada (grupos) y operadores solos. Cuando selección la opción "Añadir agentes", una ventana emergente dejará insertar un nuevo destino.

Para haber más informaciones sobre las configuraciones avanzadas y los algoritmos disponibles de Advanced Queueing, por favor refiere a la [guía de administración Imagicle](#).

### 2.1.4.1 Configuraciones avanzadas

El panel de Distribución de Llamadas de Advanced Queuing también incluye una sección denominada "Configuraciones Avanzadas". A continuación, se presentan los parámetros más importantes que podrían requerir ajuste conforme a su PBX o al comportamiento de sus agentes:

**Advanced settings**

Use this section to tune the distribution of incoming calls to the available agents.

Call transfer type  Use default settings

Sticky Agent booking timeout (sec.) → Tiempo máximo de espera para intentar contactar el Sticky Agent.

No answer timeout (sec.) → Tiempo máximo de intento de transferencia con consulta para contactar a los agentes.

Automatically logout agents on no answer  → Cierre de sesión automático del agente tras no responder.

Automatically logout agents with unreachable phones  → Cierre de sesión automático de agentes con dispositivo telefónico

Transfer attempts every  Use default settings

Ignore agents telephony status   Use default settings

Max consultation calls per agent → Número máximo de llamadas en espera asignadas a un agente.

Caller name string  Use default settings

Caller number  Use default settings

After call work - Wrap-up time (sec.) → Intervalo de descanso asignado a los agentes después de cada llamada.

### 2.1.5 Permissions

Cada agente incluido en una cola tiene específicos permisos en la cola, esto depende de su papel en la organización. En la sección de "Permisos" puedes ver y cambiar los niveles para los usuarios.

Queue Settings	Time Table	Voice Messages	Call Distribution	Permissions
<b>Agents *</b>				
Permissions for agent users.				
NAME	USERNAME	EXTENSION	PERMISSION	
Bongiovanni Christian	christian_bongiovann	722	Queue base agent	
Jordan Brian	room742	742	Queue manager	
<b>Other users</b>				
Permissions for normal users.				
+ Add new user				Refresh
NAME	USERNAME	EXTENSION	PERMISSION	
Valleriani Andrea	andrea_valleriani_im	212	Queue observer	

En la sección "Otros usuarios", puedes asignar un papel a los usuarios que no son agentes en la cola de distribución de llamadas. Esto permite, por ejemplo, de definir los supervisores y los observadores de cola.

Para haber más informaciones sobre papeles y permisos, por favor refiere a la [guía de administración Imagicle](#).

## 2.2 Pagina de estado de los agentes de Advanced Queueing

La próxima voz de menú web de Advanced Queueing es "**Iniciar/Cerrar sesión**". Esta página muestra el estado de login de cada usuario en la cola de pertinencia. Hay dos vistas de estados disponibles: Para agente y para cola.

Advanced Queueing Queues Default Settings **Agents status** Reports Scheduled Reports Manage Service

**Agents status** Change view: Agents / Queues

Manage Pause/Ready/Logout status on configured queues. Right click on nodes to set Pause/Ready/Logout state for e single agents or groups of agents on queues.

- Agents
  - Massimiliano Picchi (211)
  - Luca Isola (724)
  - Riccardo Rolfo (723)
  - Andrea Valleriani (212)
  - Andrea Sonnino (731)
  - Christian Bongiovanni (722)
  - Massimiliano Prando (205)
    - Queue "DEMO-IT" ("6390")
    - Queue "IT-Sales" ("65102")
  - Massimo Di Puccio (210)
  - Maurizio Beni (732)
  - Andrea Rivaben (735)
  - Yury Montagnani (213)
  - Viviana Di Meglio (218)
  - Anas Assil (401)
    - Queue "DEMO-EN" ("6395")
    - Queue "ME-Sales" ("65106")
  - Elena Neri (219)
    - Queue "OVERFLOW" ("6360")
    - Queue "IT-PO" ("65002")

Para cambiar el estado de login del agente, es bastante un clic derecho sobre el nombre del agente.

## 2.3 Informes de Advanced Queueing

El proximo menú web de Advanced Queueing se llama "**Informes**". Esta página garantiza el acceso a diferentes informes con datos estadísticos, relacionado al análisis de las colas y de los agentes. Para cada informe disponible, puedes seleccionar los filtros por data, colas, agentes/números, clasificación de llamada y causa de terminación. Cada informe puede ser exportado en Word, PDF o Excel. Aquí puedes ver un ejemplo de informe "Volumen de llamadas".

Advanced Queueing [Queues](#) [Default Settings](#) [Agents status](#) [Reports](#) [Scheduled Reports](#) [Manage Service](#)

**Report options**

Per calls with date:

Per restricted group of Queues:  EN-PO, IT-PO, FR-PO, ES-PO, DE-PO, ME-PO

Per restricted group of Agents:

Per restricted group of Extensions:

Per calls with Classification:

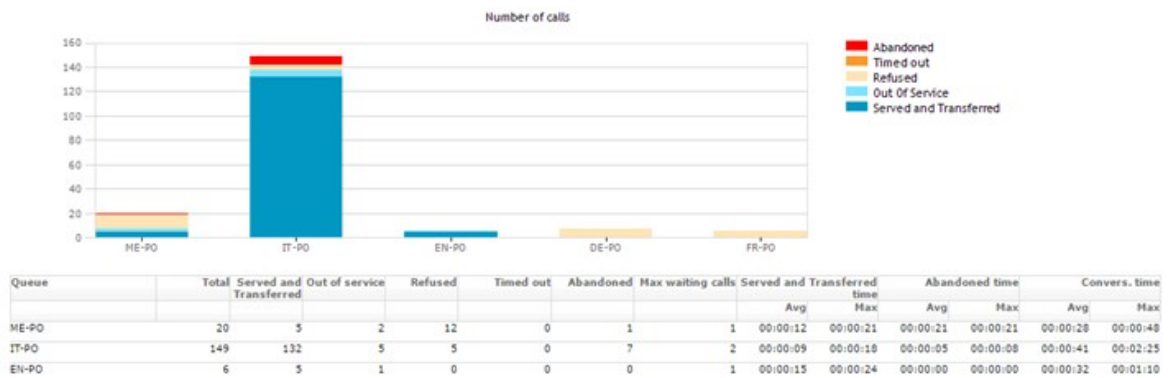
Per calls with Termination:

Show details:

<< < 1 of 1 > >>

## Call Volume

Date between 09/01/2017 and 15/01/2017. Queues: EN-PO, IT-PO, FR-PO, ES-PO, DE-PO, ME-PO



Advanced Queueing incluye funciones de programación, para permitirle programar la mayoría de los informes para su ejecución automática y su envío por correo electrónico a uno o varios usuarios. Véase el ejemplo siguiente para el informe de volumen de llamadas programado para que se ejecute una vez a la semana y se envíe a una dirección de correo electrónico como archivo adjunto PDF o Excel.

**SCHEDULE**

Report:

Email subject:

Email body:

Sent to:

Attach report as:   Don't send email if report is empty

Recurrence: Start date  Start time  Every

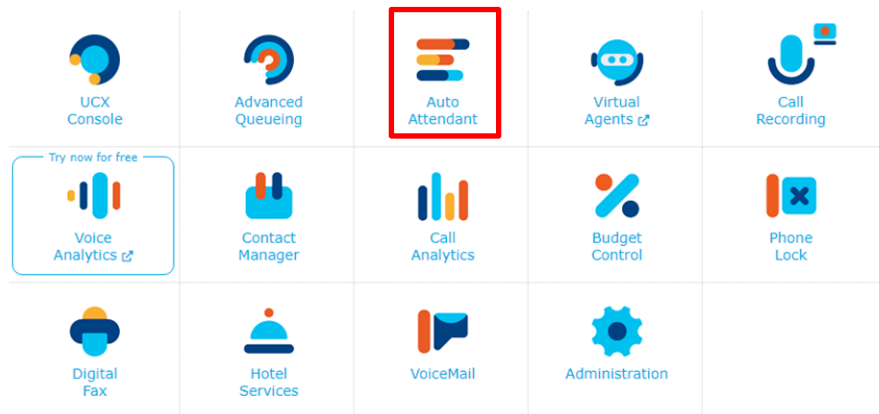
La lista de informes programados está disponible seleccionando la opción de menú "**Informes programados**".

### 3 Auto Attendant para Advanced Queueing – Portal web del usuario

Imagicle Auto Attendant le permite definir comportamientos IVR y de telefonista automática para interactuar con las personas que llaman a través de DTMF (pulsar 1 para Ventas, 2 para Asistencia técnica...) desde el menú principal del portal web de Imagicle si hace clic en el icono "Auto Attendant".



Welcome admin



**IMPORTANTE** El acceso a la configuración de Auto Attendant está limitado a los administradores que tienen un nivel de permiso de control total (gestión completa). Esta guía muestra todas las configuraciones disponibles para los administradores de Auto Attendant.

#### 3.1 Página Services (Servicios) IVR

La primera página web de Auto Attendant que aparece se llama "Services" (Servicios). Esta página muestra la lista de todos los flujos de IVR disponibles que hay definidos en la aplicación. En ella, puede agregar un nuevo IVR, editar un flujo de IVR existente si hace clic en el icono de lápiz o eliminar un servicio IVR si hace clic en el icono de papelera.

IVR Services | Reports | Manage Service

[+ Add new IVR service](#)  Refresh

NAME	PHONE NUMBER	
Echo service	665999	
test J	5555	
Test JG	123456	

### 3.1.1 Asistente de servicios IVR

Auto Attendant para Advanced Queueing ofrece un asistente de creación de Auto Attendant muy sencillo que permite crear un sencillo flujo de llamadas IVR con varias selecciones DTMF. Al hacer clic en la opción "Add new IVR service" (Agregar nuevo servicio IVR), aparece una nueva página web con tres opciones para la creación de IVR:

- **From wizard** (Desde el asistente): Esta es la opción que se recomienda para la creación rápida y fácil de flujos de IVR donde se le guía por tres pasos para agregar un servicio IVR.
- **From menú template** (Desde plantilla de menú): Esta es la opción para expertos para crear escenarios de Auto Attendant más complejos, incluidos flujos de llamadas de varios niveles y varias selecciones y opciones de saturación.
- **Echo service** (Servicio eco): Opción válida solo para fines de diagnóstico.

Si se selecciona la primera opción (asistente), un mensaje le pide que introduzca el nombre del servicio IVR y el número del teléfono piloto para llegar al servicio IVR.

**Add IVR service from wizard**

Service name  ⓘ






Phone number  ⓘ

Al hacer clic en "Add" (Agregar), se le guía al siguiente paso donde se le solicita que elija el "behaviour" (comportamiento) que ejecutar dentro del servicio IVR. Puede elegir entre cuatro posibles opciones:

- **Menú** (Menú): Este comportamiento reproduce un mensaje de voz que invita a la persona que llama a elegir una opción específica con el teclado numérico DTMF del teléfono. Para cada opción DTMF, puede seleccionar transferir la llamada a un número de teléfono o a una cola; puede llamar a otro comportamiento, como a un submenú; o puede reproducir un mensaje de voz y colgar.
- **Transfer to** (Transferir a): Este comportamiento reproduce un mensaje de voz y transfiere la llamada a un número de teléfono o a una cola.
- **Play message** (Reproducir mensaje): Este comportamiento simplemente reproduce mensajes de voz y cuelga la llamada.
- **Dial In** (Marcar): Este comportamiento solicita a la parte que llama que introduzca el número de extensión del contacto al que desea llamar con el teclado del teléfono. Si la extensión es correcta, la llamada se transfiere a la extensión. En caso contrario, se solicita un nuevo número de teléfono.
- **Conversational IVR**: Este comportamiento permite activar un Voice Virtual Agent que tome el control de la llamada de voz en curso y suministrar información a las partes que llaman en modo autoservicio, basándose transacciones de voz.

**Add new behaviour**

Choose which behaviour will be executed

	<b>Menu</b>	To define multi-level menu with choices (Press 1 for, 2 for,...)	>
	<b>Transfer to</b>	Transfer call to a specific destination	>
	<b>Play message</b>	Play message and hang up	>
	<b>Dial in</b>	Let the caller dial the extension number to be connected to	>
	<b>Conversational IVR</b>	Next generation omnichannel service <a href="#">Discover more</a>	>

### 3.1.2 Ejemplo de configuración de comportamientos

Abajo puede ver una captura de pantalla de ejemplo, donde el guión primero reproduce un archivo .wav de bienvenida (introducción), después aparece un mensaje de menú que solicita realizar una selección DTMF entre dos posibles departamentos de la empresa o, si se conoce la extensión directa, introducir los 3 dígitos de la extensión con el teclado del teléfono.

**Edit behaviour 'Main Menu'**

Name: Main Menu

Description: Company's autoattendant menu

Intro message: playmsg1.wav ▶ Welcome to Company !

Menu message: playmsg21.wav ▶ Press 1 for Tech Support, 2 for Sales, 3 to enter i...

➔ Este es el comportamiento principal, que incluye un menú con 3 selecciones DTMF

---

**1** Transfer to

Name: Transfer to Technical Support queue

Intro message: PreTransfer.wav ▶ We are connecting your call, please hold the line.

Transfer to: 1000

Retry transfer:  ▶

for further: 3 times

play before each attempt: RetryTransfer.wav ▶ <music>

On failure, play and then: TransferError.wav ▶ It was not possible to connect to the destination.

and then: Repeat Menu

➔ La opción 1 transfiere la llamada a la cola n.º 1.000

---

**2** Submenu

Name: Submenu for Sales dept.

Intro message: head.wav ▶ Welcome to Sales dept.

Menu message: playmsg22.wav ▶ Press 1 for spare parts, press 2 for chassis pricing

**1** Mr. Bean (201)

**2** Mr. White (202)

➔ La opción 2 llama a un submenú que incluye 2 selecciones DTMF

➔ La opción 1 del submenú transfiere la llamada a la extensión n.º 201

➔ La opción 2 del submenú transfiere la llamada a la extensión n.º 202

---

**3** Dial in

Name: Dial extension number

Intro message: playmsg22.wav ▶ (Click here to insert transcript)

**Digits collection options**

Pre digit selection message: PreDigitsCollection.wav ▶ Please dial the extension number to be connected...

Collect at least: 3 up to 3 digits

Terminate collection on #:

Collect digits for maximum: 10 seconds

Retry collection:  ▶

for further: 3 times

play before each attempt: RetryDigitsCollection.wav ▶ It was not possible to get the extension number. ...

On collection failure, play and then: DigitsCollectionError.wav ▶ I'm sorry, I was unable to get the extension num...

and then: Repeat Menu

**Transfer options**

Pre transfer message: PreTransfer.wav ▶ We are connecting your call, please hold the line.

Transfer prefix (optional):

Retry transfer:  ▶

for further: 3 times

play before each attempt: RetryTransfer.wav ▶ <music>

On failure, play and then: TransferError.wav ▶ It was not possible to connect to the destination.

and then: Repeat Menu

➔ La opción 3 solicita que se introduzca un número de extensión de 3 dígitos

➔ La llamada se transfiere al número de teléfono introducido con prefijo opcional

---

**Timeout and Invalid options**

No selection ▶ Up to 3 times

Wrong selection ▶ indefinitely

Save Close

### 3.1.3 Calendario de comportamientos de Auto Attendant

Auto Attendant para Advanced Queueing le permite configurar, para cada comportamiento de IVR, un calendario semanal específico que incluye las horas de apertura de cada día de la semana en la zona horaria local. Un calendario de vacaciones le permite agregar los festivos relativos a eventos recurrentes o eventos puntuales durante el año. Vea un ejemplo a continuación.

#### IVR service "Company TEST" (65109)

IVR settings
Behaviours
Time table

**Ordinary Weekly Schedule**

Configure here the ordinary weekly opening hours and behaviours of the IVR service. This schedule can be overridden by holidays and special events defined below in the dedicated section.

+ Schedule a behaviour

	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
06:00							
07:00							
08:00							
09:00	09:00 - 18:00 Sample Menu	09:00 - 18:00 Sample Menu	09:00 - 18:00 Sample Menu	09:00 - 18:00 Sample Menu	09:00 - 18:00 Sample Menu		
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							

⬆ Show 24 hours

Outside of defined schedules, execute the following behaviour: **Company Closed**

**Holidays and special events** ➤

**Test a scheduled behaviour** ➤

**Holidays and special events**





+ Add

NAME	START	END	REPEAT	BEHAVIOUR
New Year's Day	31/12/2016 00:00	01/01/2017 23:59	Every year	Menu <span style="float: right;"> </span>

Durante el horario de apertura de Auto Attendant, se ejecutará el comportamiento de Auto Attendant correspondiente. Durante el horario de cierre (fuera de las horas de trabajo o en festivo), es posible seleccionar la ejecución de un comportamiento específico, como un simple mensaje de voz o una transferencia de las llamadas a un operador fuera del turno.

### 3.1.1 Permisos de Auto Attendant

Auto Attendant para Advanced Queueing le permite configurar, para cada servicio de Operadora Automática, uno o más Gestores de IVR. Estos usuarios configurados en la pestaña "Permisos" pueden aplicar modificaciones al servicio IVR, como cambiar los comportamientos, los avisos de voz y el horario. Además, pueden ejecutar informes de la Operadora Automática con una visibilidad de datos restringida a los Servicios IVR que están gestionando.

IVR settings	Behaviours	Time table	Permissions
<a href="#">+ Add new manager</a>			 Refresh
NAME	USERNAME	EXTENSION	
Tommaso Fioravanti	tommaso_fioravanti_i	229	
Andrea Rivaben	andrea_rivaben_imagi	735	
Andrea Sonnino	andrea_sonnino_imagi	731	

### 3.2 Página Reports (Informes) de Auto Attendant

La segunda página web de Auto Attendant que puede seleccionar en el menú Auto Attendant es "Reports" (Informes). Esta página, disponible para administradores y gestores de IVR, muestra una lista de los informes disponibles que se pueden ejecutar para obtener información sobre el tráfico y número de accesos a servicios IVR y una lista detallada de los números que han llamado. Esto es útil para comprender mejor quién accede a los servicios IVR, durante cuánto tiempo permanece dentro del flujo de llamadas y el resultado final. Para cada informe disponible, se pueden aplicar filtros específicos por fecha, servicio IVR específico y comportamiento apropiado, clasificación de la llamada y causa de fin. Los informes se pueden exportar a CSV/Excel o PDF.

Todos los informes, excepto el de Interactive Call Detail Analysis (Análisis detallado de llamadas interactivo), se pueden programar para ejecutarse automáticamente de forma periódica y para enviarse por correo electrónico.

Auto Attendant    Services    **Reports**    Scheduled Reports    Settings    Manage Service



#### Public Reports

**IVR Analysis** ▼

- Call Volume by Service** - Show number of calls and wait duration per service and per outcome
- Call Volume by Service and Behaviour** - Show number of calls and wait duration per service, per behaviour and per outcome
- Trends** - Show the number of calls per outcome and time trend
- Busy Channels analysis** - Show busy channels statistics including average and max channel occupation over the day
- Call List** - Show call detail records
- Interactive Call Detail Analysis** - Search call details in an interactive grid

La lista de informes programados está disponible haciendo clic en la opción de menú "Informes programados".

### 3.1 Página de configuración de Auto Attendant

La cuarta página web de Auto Attendant que puede seleccionar desde el menú principal es "Configuraciones". Desde esta página, puede establecer la retención (días) de los registros de datos de llamadas globales relacionados con el tráfico de Auto Attendant. Si este parámetro se establece en 0 días, la retención es ilimitada.

