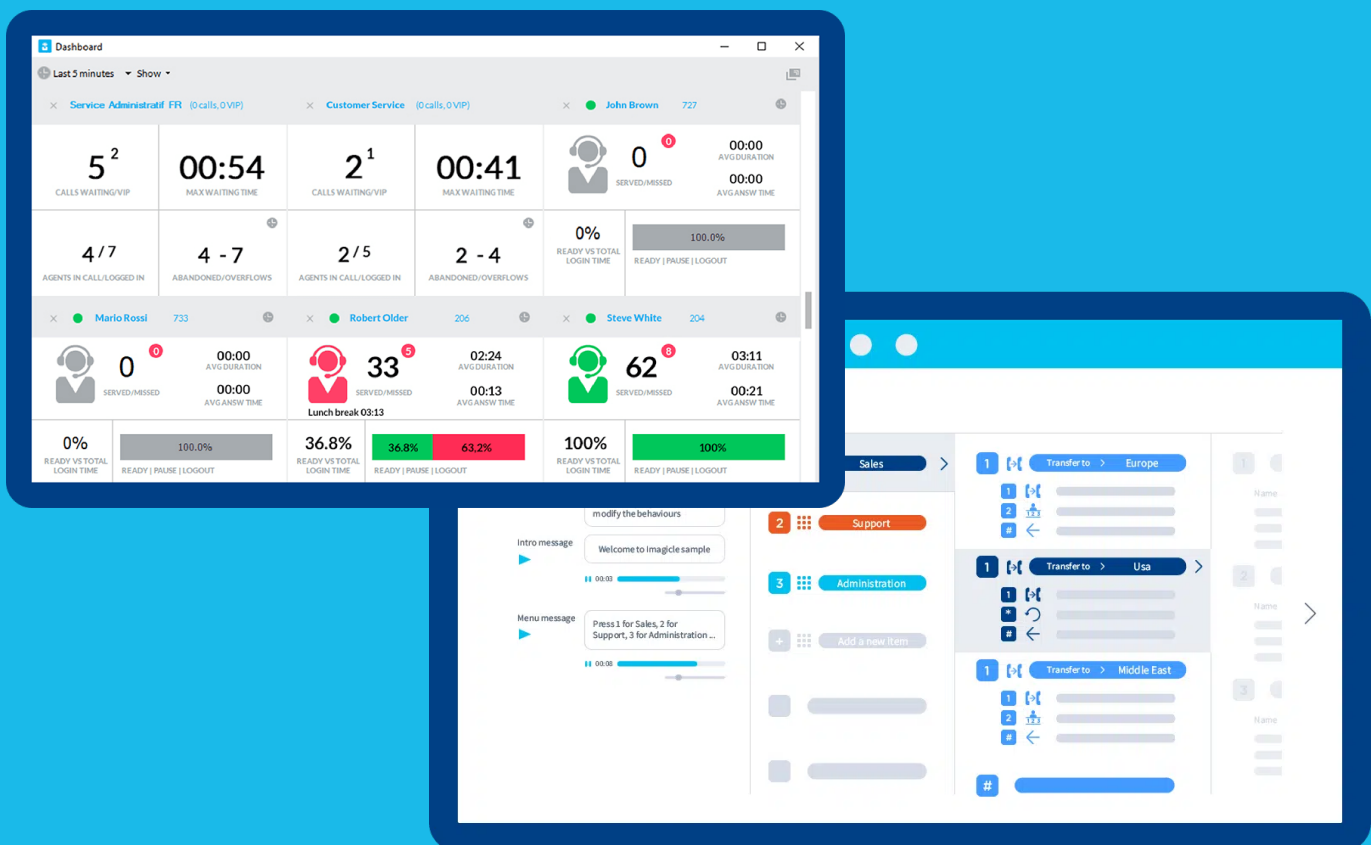


Imagicle Advanced Queueing y Auto Attendant

Guía de usuario

includos in the Imagicle UCX Suite

Rel. Summer 2025



Índex

Imagicle Advanced Queueing y Auto Attendant	1
Guía de usuario	1
1 Introducción	4
1.1 Objetivo de este documento	4
1.2 Descripción de Imagicle UCX Suite	4
2 Advanced Queueing – Interfaz Web de Usuario	5
2.1 Pagina de las colas Advanced Queueing	7
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
2.2 Pagina de estado de los agentes de Advanced Queueing	14
2.3 Informes de Advanced Queueing	14
3 Auto Attendant para Advanced Queueing – Portal web del usuario	16
3.1 Página Services (Servicios) IVR	16
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
3.2 Página Reports (Informes) de Auto Attendant	21
3.1 Página de configuración de Auto Attendant	21

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).

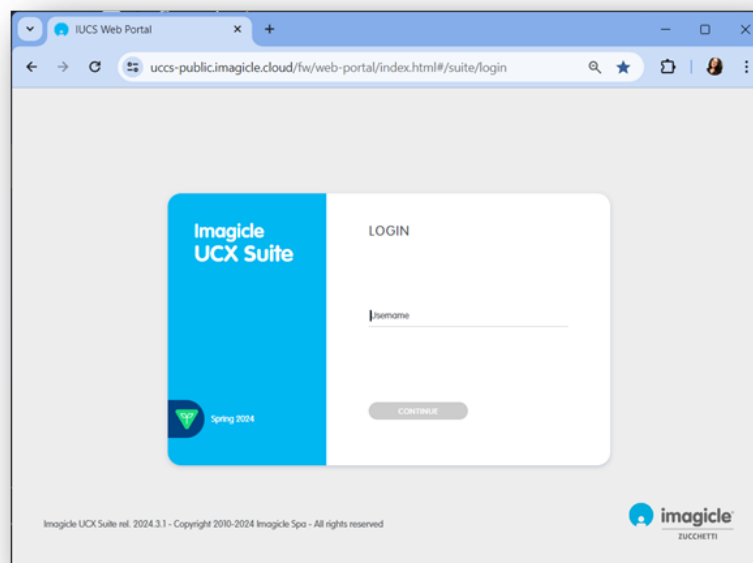
Es posible acceder a todas las aplicaciones a través de una interfaz web fácil de usar: Digital Fax, Call Analytics, Contact Manager, Attendant Console, Call Recording y otros.

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.

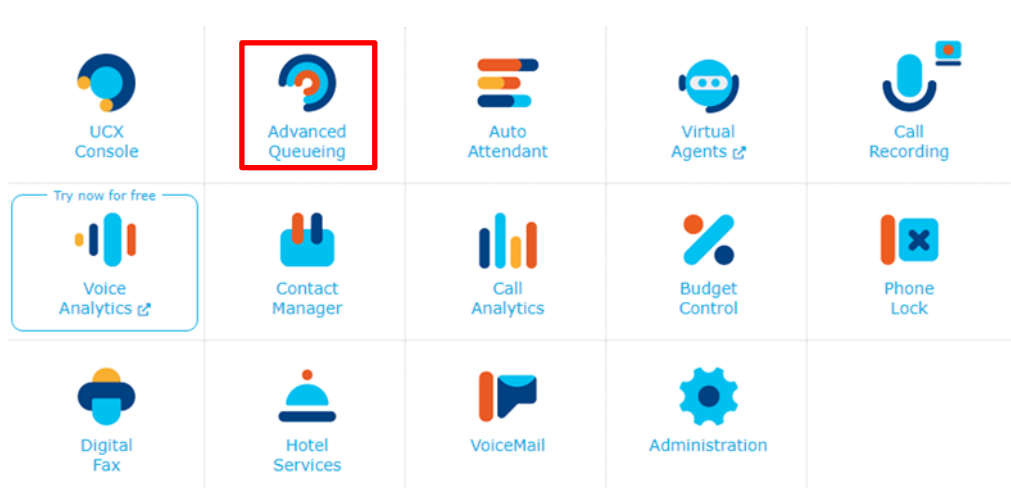


Normalmente, las credenciales de usuario son las mismas del acceso del ordenador Windows (Directorio active). Por favor contacte su administrador para haber más detalles.

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:

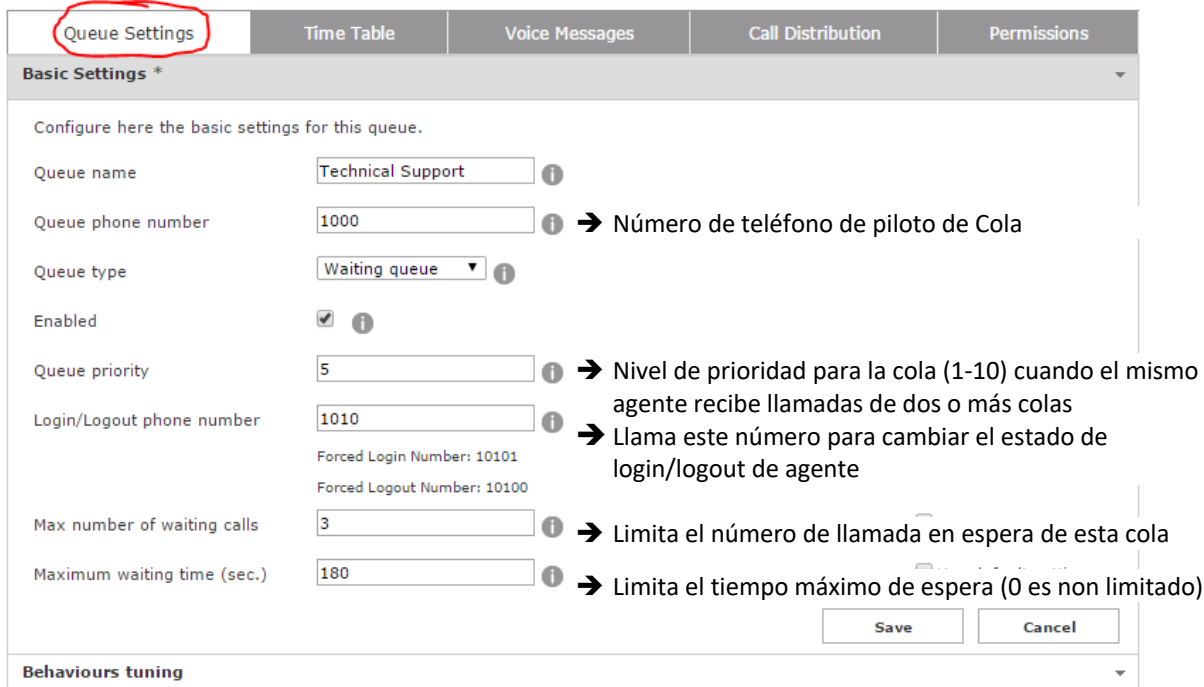
- **Cola de espera:** servicio Advanced Queueing estándar, que incluye colas y distribución hacia uno o más operadores. Cada cola tiene un número específico que identifica el servicio de distribución automática donde rodear las llamadas entrantes desde el PBX. Es también posible definir cuantas colas ACD cuantos son los servicios necesarios, no hay límites sobre el número de colas.
- **Cola Camp-On:** permite de 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 es 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	Technical Support ⓘ			
Queue phone number	1000 ⓘ	➔ Número de teléfono de piloto de Cola		
Queue type	Waiting queue ⓘ			
Enabled	☒ ⓘ			
Queue priority	5 ⓘ	➔ Nivel de prioridad para la cola (1-10) cuando el mismo agente recibe llamadas de dos o más colas		
Login/Logout phone number	1010 ⓘ	➔ 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	3 ⓘ	➔ Limita el número de llamada en espera de esta cola		
Maximum waiting time (sec.)	180 ⓘ	➔ Limita el tiempo máximo de espera (0 es no limitado)		
Save Cancel				
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
Basic Settings				
Behaviours tuning *				
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	→ Qué hacer cuando no hay operadores en login	
For returned calls	Enqueue	i	→ Para llamadas qué vuelvan de park/camp-on	
On max wait time (sec.)	Play message and transfer	i	→ 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.

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

Closed queue settings

Incoming call treatment

Voice message

Opened queue settings

Incoming call treatment

Voice message

☐ Use default settings

Save Cancel

→ Selecciona una zona horaria para una cola específica

→ Elije si forzar el estado de la cola o usar la programación semanal

→ Elije qué estado forzar (cerrado o abierto)

→ comportamiento cuando la cola está cerrada

→ Comportamiento cuando la cola está abierta

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	Open	Open	Open	Open	Open		
11:00	Open	Open	Open	Open	Open		
12:00	Open	Open	Open	Open	Open		
13:00	Open	Open	Open	Open	Open		
14:00	Open	Open	Open	Open	Open		
15:00	Open	Open	Open	Open	Open		
16:00	Open	Open	Open	Open	Open		
17:00	Open	Open	Open	Open	Open		
18:00	Open	Open	Open	Open	Open		

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. Manage messages.. 				
Language Builtin and system messages language English 				
Welcome messages Welcome message Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT   Use default settings Can be interrupted ☐ 				
On no available agents Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT   ☒ Use default settings				
Closure messages Closure goodbye imagicle-chiusura-it-en    ☒ Use default settings				
Holiday goodbye imagicle-chiusura-it-en    ☒ Use default settings				
Wait messages Wait music Stock  Jingle per i video Imagicle   ☒ Use default settings				
Short wait message Italiano - Attesa breve  La invitiamo a rimanere in attesa, per non perdere la priorità acquisita   ☒ Use default settings Delay (sec.) 30  Can be interrupted ☒ 				
Long wait message Italiano - Attesa lunga  Ci scusiamo per l'attesa ma gli operatori ancora occupati.   Loop interval (sec.) 40  Can be interrupted ☒ 				
Additional prompts Play the queue position ☐ 				
Special cases On returned call BuiltIn - Welcome (return)  Welcome back! We will be taking your call as soon as possible.   ☒				
On full queue Benvenuto - IT  Benvenuto centralino - IT  				
On max wait time Italiano - Tempo massimo di attesa  Siamo spiacenti per l'attesa ma non operatore può rispondere al momento invitiamo a ricontattarci, buona giornata.  				

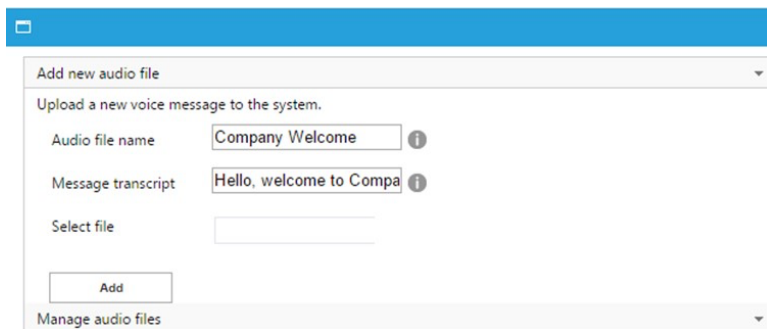
- Configuración de idioma de cola, para regular los menús desplegables de aviso de voz en las pestañas "Time Table" y "Voice Messages".
- Este es el mensaje de bienvenida, el primero cuando se entra en la cola
- Mensaje si no hay operadores en login
- Mensaje durante horario de cierre
- Mensaje de días 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

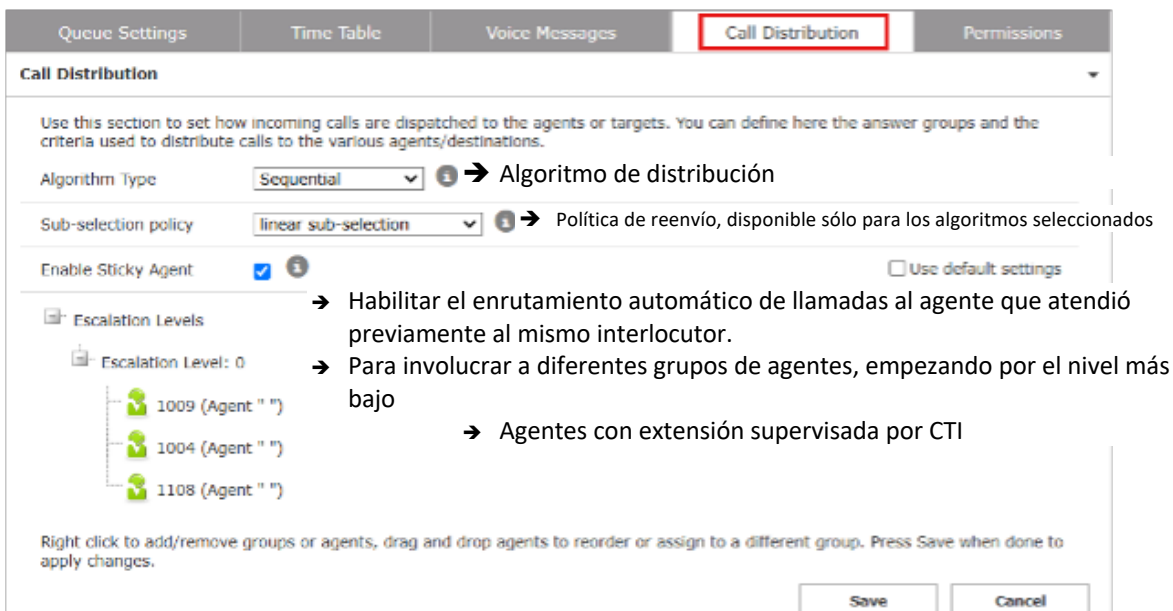
Los administradores pueden cargar y gestionar los mensajes de voz personalizados en una pestaña dedicada, disponible pinchando el enlace "Administrar mensajes...". Una ventana emergente permitirá de cargar un nuevo fichero audio .WAV o MP3 desde el ordenador. El fichero vendrá convertido automáticamente.

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.



Un clic derecho activará un menú para añadir/eliminar el nivel de escalada (grupos) y operadores solos. Cuando seleccione 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 refiera 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 Supervised i

Sticky Agent booking timeout (sec.) 60

No answer timeout (sec.) 20

Automatically logout agents on no answer ☐

Automatically logout agents with unreachable phones ☒

Transfer attempts every 0 i

Ignore agents telephony status ☐ i

Max consultation calls per agent 1

Caller name string \$\$PBXCALLERNAME\$\$ for \$\$REDIRECTINGNAME\$\$ i

Caller number \$\$CALLERNUMBER\$\$ i

After call work - Wrap-up time (sec.) 0

☐ Use default settings

→ Tiempo máximo de espera para intentar contactar el Sticky Agent.

→ Tiempo máximo de intento de transferencia con consulta para contactar a los agentes.

→ Cierre de sesión automático del agente tras no responder.

→ Cierre de sesión automático de agentes con dispositivo telefónico

☒ Use default settings

☒ Use default settings

→ Número máximo de llamadas en espera asignadas a un agente.

☒ Use default settings

☒ Use default settings

→ Intervalo de descanso asignado a los agentes después de cada llamada.

Save
Cancel

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

Agents *

Permissions for agent users.

NAME	USERNAME	EXTENSION	PERMISSION
Bongiovanni Christian	christian_bongiovann	722	Queue base agent
Jordan Brian	room742	742	Queue manager

Other users

Permissions for normal users.

+ Add new user

Refresh

NAME	USERNAME	EXTENSION	PERMISSION
Valleriani Andrea	andrea_valleriani_im	212	Queue observer

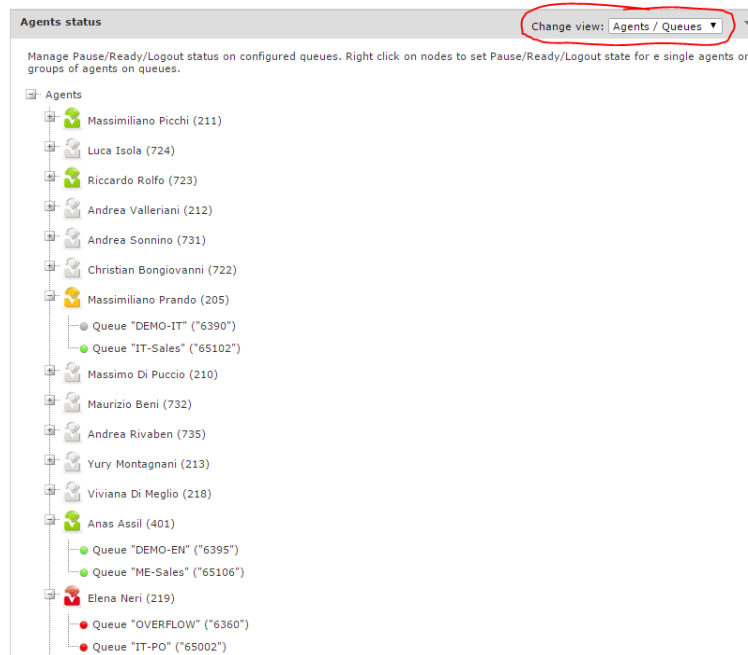
En la sección "Otros usuarios", puedes asignar un papel a los usuarios qué no son agentes en la cola de distribución de llamadas. Esto permite, por ejemplo, de definir los supervisores y los observadores de cola.

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

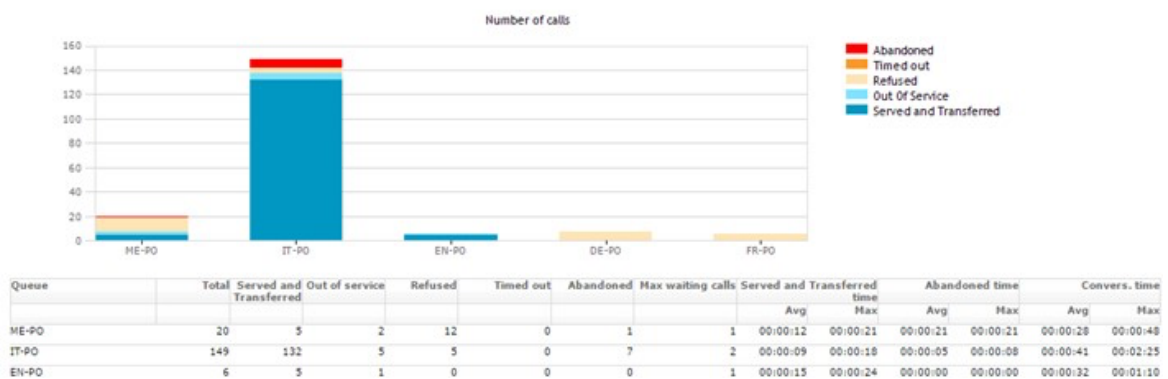
Report options

Per calls with date: Last Week
 Per restricted group of Queues: ...
 Per restricted group of Agents: All
 Per restricted group of Extensions: All
 Per calls with Classification: All
 Per calls with Termination: All
 Show details: No

Run report Schedule << < 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: Call Volume
 Email subject: technical support service - Call Volume report
 Email body: [[FILTER]]
 Sent to: Email brian.jordan@company.com
 Attach report as: Pdf ☒ Don't send email if report is empty
 Recurrence: Start date 01/02/2016 Start time 09:00 Every 1 Weeks
 Save Cancel

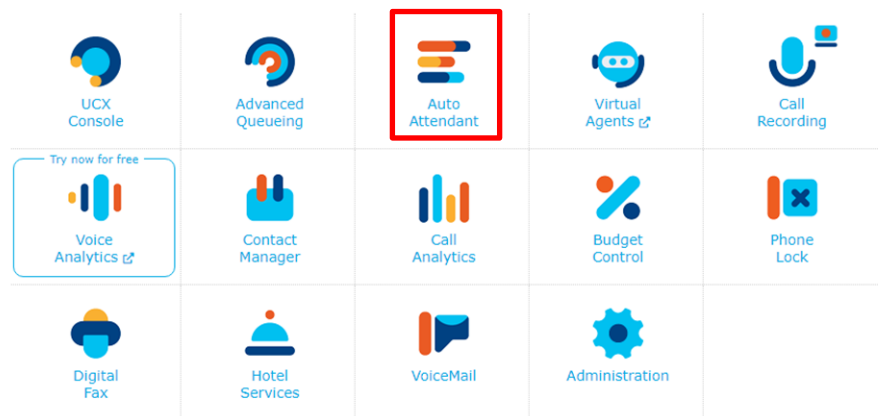
La lista de informes programados está disponible seleccionando la opción de menú "Informes programados".

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

Company's IVR menu

Phone number

2000

Add

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

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

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...

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: TransferError.wav It was not possible to connect to the destination.
and then: Repeat Menu

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)

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: 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: TransferError.wav It was not possible to connect to the destination.
and then: Repeat Menu

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

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	
+ Add new manager			 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.

