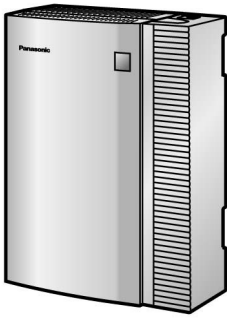


Panasonic



Servidor de Informes ACD

Primeros Pasos

KX-NCV200



Gracias por comprar un Panasonic Servidor de Informes ACD.

Por favor lea este manual con cuidado antes de usar este producto y conserve este manual para usos posteriores. Refiérase al Manual de Instalación de Sistema de Correo Vocal para instalación e instrucciones de seguridad.

KX-NCV200: Version 1.3

Tabla de contenido

1. Descripción general del producto	3
1.1. ¿Qué es el Servidor de Informes ACD?	3
1.2. Componentes del Servidor de Informes ACD	3
1.3. Configuración del sistema	4
1.4. Ventajas para el usuario	4
2. Instalación	5
2.1. Cliente de Informes ACD	5
2.1.1. Requisitos del Host	5
2.1.2. Procedimiento de instalación	6
2.2. Servidor de Informes ACD	9
2.2.1. Conectar la PBX a la LAN	9
2.2.2. Configurar la IP para el Sistema de proceso de voz/Servidor de Informes ACD	9
2.2.3. Iniciar la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD	9
2.2.4. Conectar el Servidor de Informes ACD a la PBX	10
2.3. Ajustes PBX	12
2.3.1. Cómo configurar la tarjeta CTI Link	12
2.3.2. Cómo configurar grupos GDE	12
2.3.3. Cómo configurar líneas LN	13
2.3.4. Cómo configurar extensiones	13
2.4. Ajustes de correo vocal	13
2.5. Limitación para la función NEM/NEE	13
3. Utilización de contadores e informes	14
3.1. Personalizar contadores	14
3.2. Crear informes	17
3.3. Otras funciones útiles	21
4. Directrices para la utilización	23
4.1. Conexión del cliente con el servidor	23
4.2. Copia de seguridad de la base de datos	23
4.2.1. Copia de seguridad de la base de datos del cliente	23
4.2.2. Copia de seguridad de la base de datos del servidor	23
5. Temas importantes y limitaciones	24
5.1. General	24
5.2. Instalación del Cliente de Informes ACD	24
5.3. Datos Clientes y Datos Agentes	24
5.4. Monitor ACD	24
5.5. Gráficos de Rendimiento	25
5.6. Informes ACD	25
5.7. Registro Llamadas	25
5.8. Registro Agentes	26
5.9. Otros	26
6. Preguntas más frecuentes	27

1. Descripción general del producto

1.1. ¿Qué es el Servidor de Informes ACD?

El KX-NCV200 ofrece dos funciones principales: Servidor de Informes ACD y Correo vocal.

El Servidor de Informes ACD es una herramienta de gestión de llamadas para usuario final que ofrece:

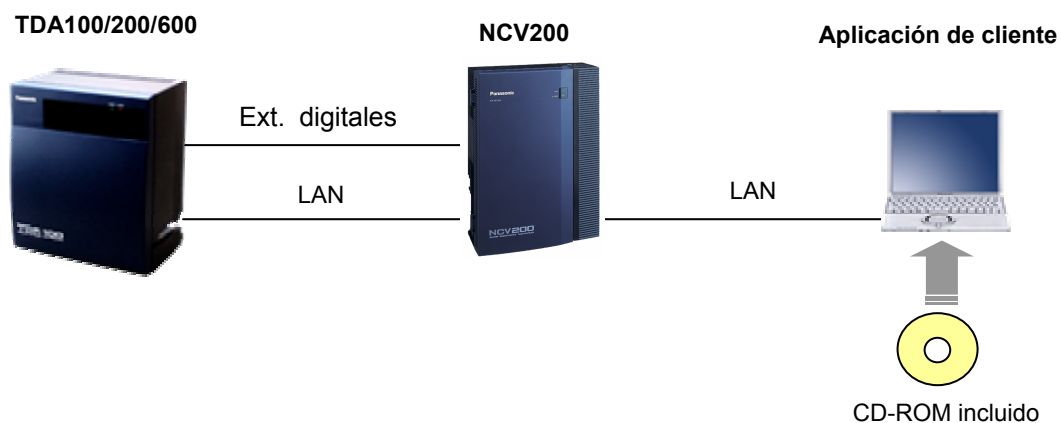
- Monitorización de Llamadas a Tiempo Real
- Potentes funciones de creación de informes
- Registro Llamadas

Las funciones de correo vocal son las mismas que ofrece el modelo TVM200.

1.2. Componentes del Servidor de Informes ACD

El sistema del Servidor de Informes ACD consta del KX-NCV200, de la aplicación de cliente y de la PBX KX-TDA100/200/600. Encontrará la aplicación de cliente en el CD-ROM que se incluye con el paquete NCV200.

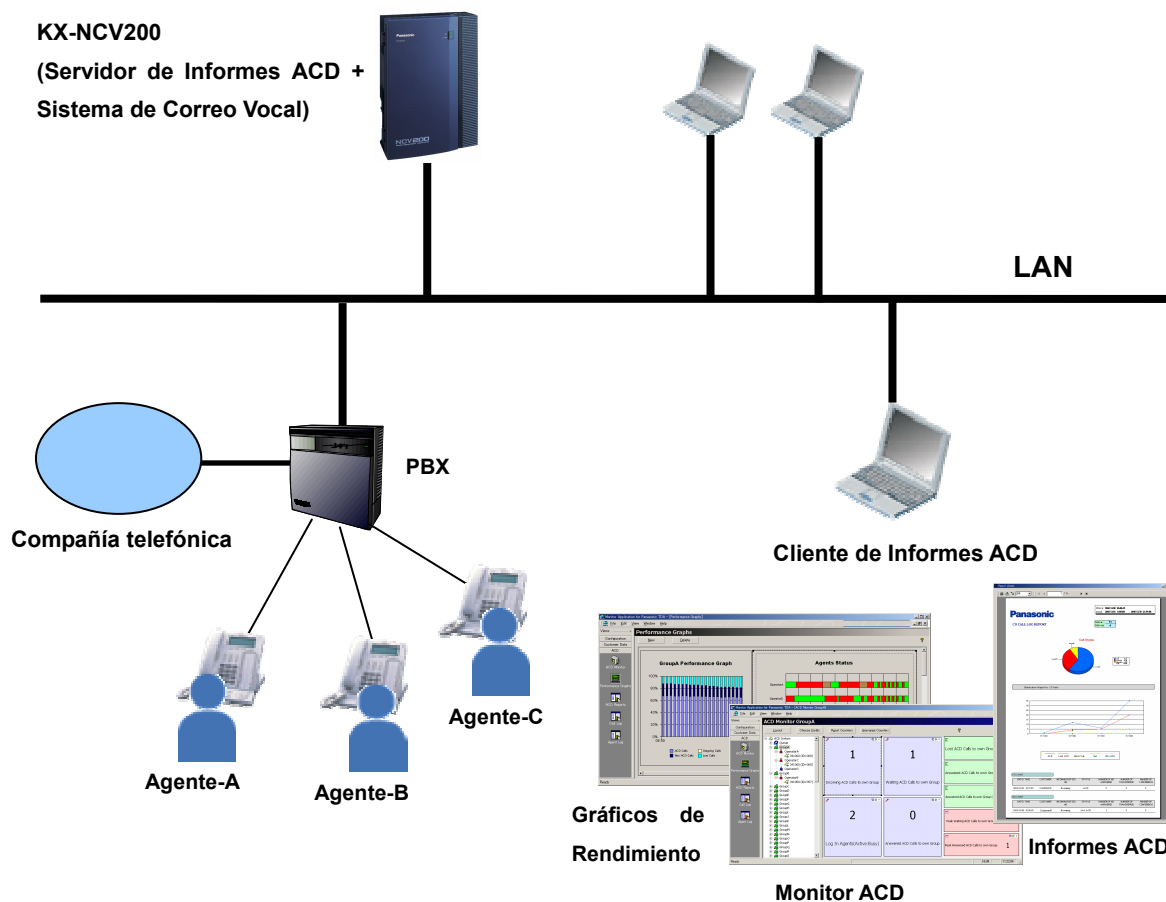
Podrá conseguir aplicaciones de cliente y de servidor actualizadas en el sitio B2B. Para obtener más información, póngase en contacto con su distribuidor.



1.3. Configuración del sistema

El Servidor de Informes ACD consta de los siguientes componentes:

- KX-TDA100, 200, 600 + Tarjeta CTI_LINK
- KX-NCV200 (Servidor de Informes ACD + Sistema de proceso de voz)
- Cliente de Informes ACD (PC)



1.4. Ventajas para el usuario

- Visualización del número de llamadas, del porcentaje de llamadas atendidas y del estado de los agentes.
- Optimización del número de agentes y líneas LN
- Reducción de los costes de gestión del centro de llamadas

2. Instalación

2.1. Cliente de Informes ACD

2.1.1. Requisitos del Host

Los requisitos mínimos que deberá cumplir el Host de Windows de la Aplicación de cliente ACD son los siguientes:

- **Sistema operativo:** Microsoft Windows 2000 Professional (Service Pack 4 y superior), Windows XP Professional (Service Pack 2), Windows XP Home Edition (Service Pack2)
- **CPU:** Celeron a 1 GHz
- **RAM:** 256 MB
- **HDD:** 2 GB de espacio libre en el disco
- **VÍDEO:** 1024x768
- **LAN:** 10Base-T

Los requisitos recomendados que deberá cumplir el Host de Windows de la Aplicación de cliente ACD son los siguientes:

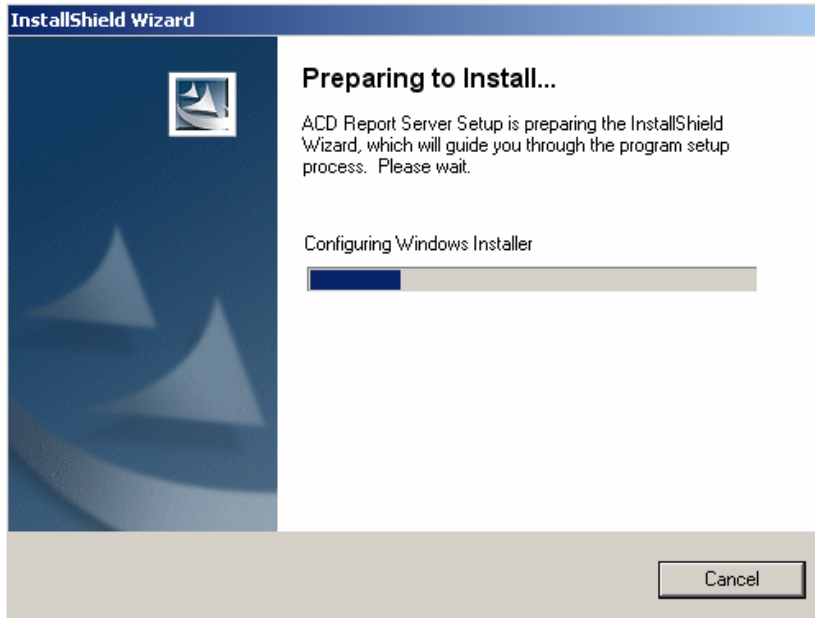
- **Sistema operativo:** Windows XP Professional (Service Pack 2), Windows XP Home Edition (Service Pack2)
- **CPU:** Pentium IV a 1.6 GHz o superior
- **RAM:** 512 M o superior
- **HDD:** 5 GB de espacio libre en el disco
- **VÍDEO:** 1280x1024
- **LAN:** 10Base-T o superior

2.1.2. Procedimiento de instalación

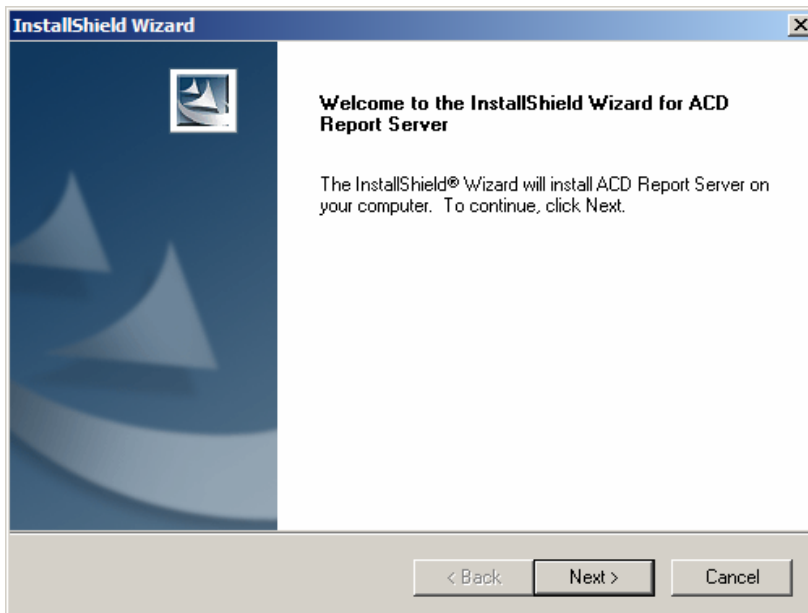
Para instalar la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD

1. Haga doble clic en **ACD_Report_Server.exe** del CD de instalación para iniciar la aplicación de cliente

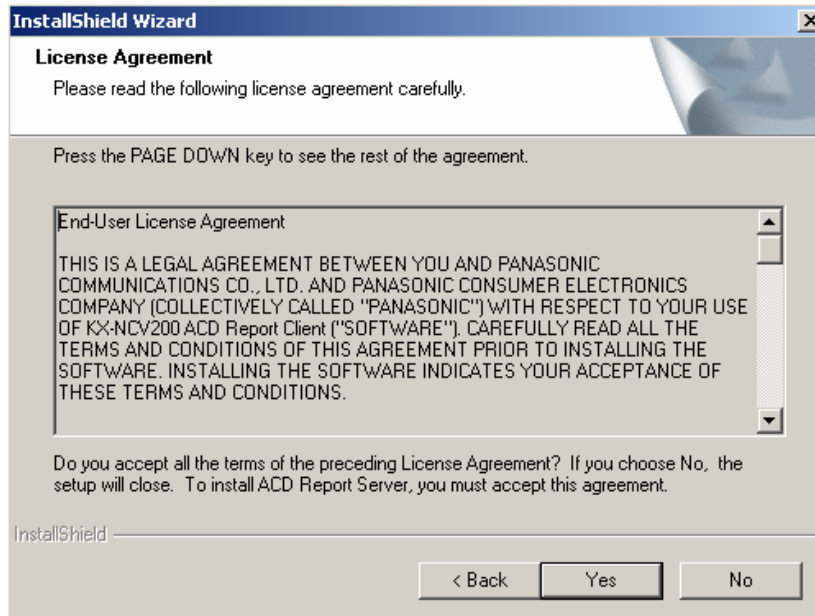
ACD. Espere a que el *ACD Report Server Install Shield Wizard* arranque.



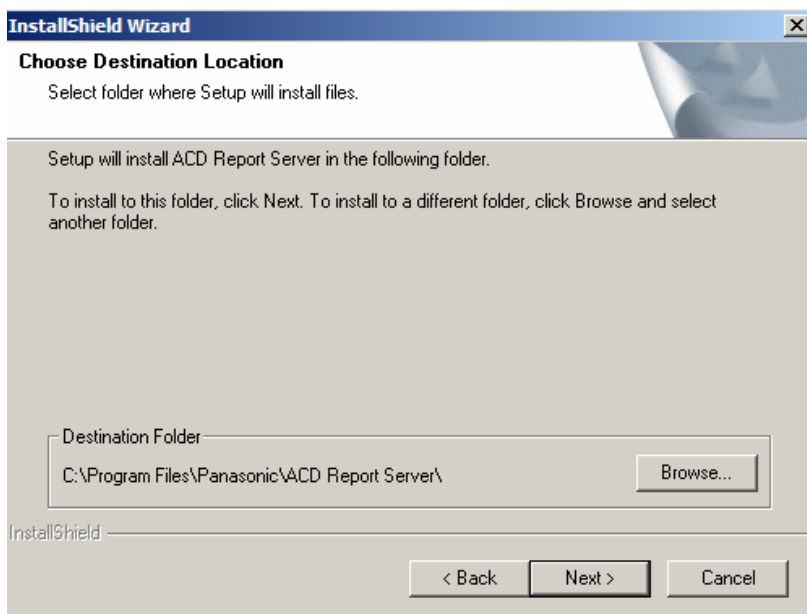
2. Se visualizará el *ACD Report Server Install Shield Wizard*



3. Haga clic en la tecla **Next**. Se visualizará la pantalla *License Agreement*

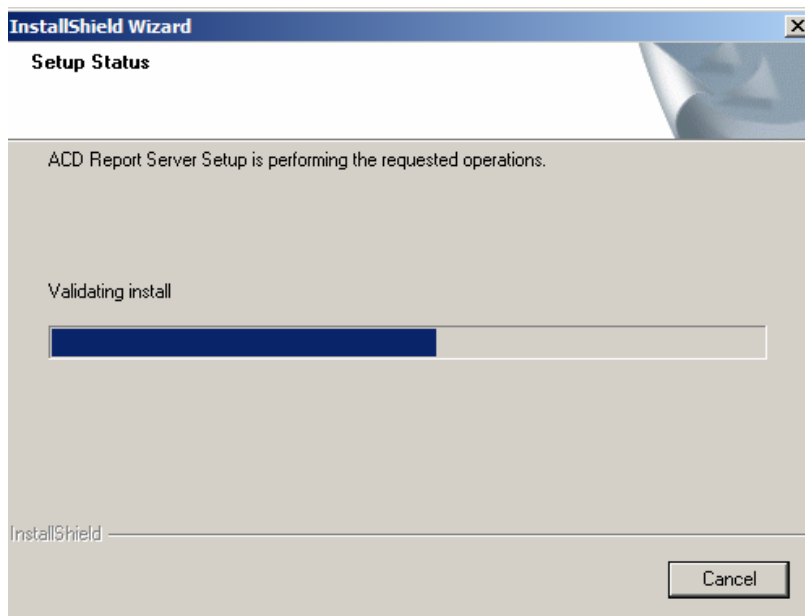


4. Lea el Contrato de licencia y, si está de acuerdo, haga clic en la tecla **Yes**
5. Se visualizará la pantalla *Destination Folder*

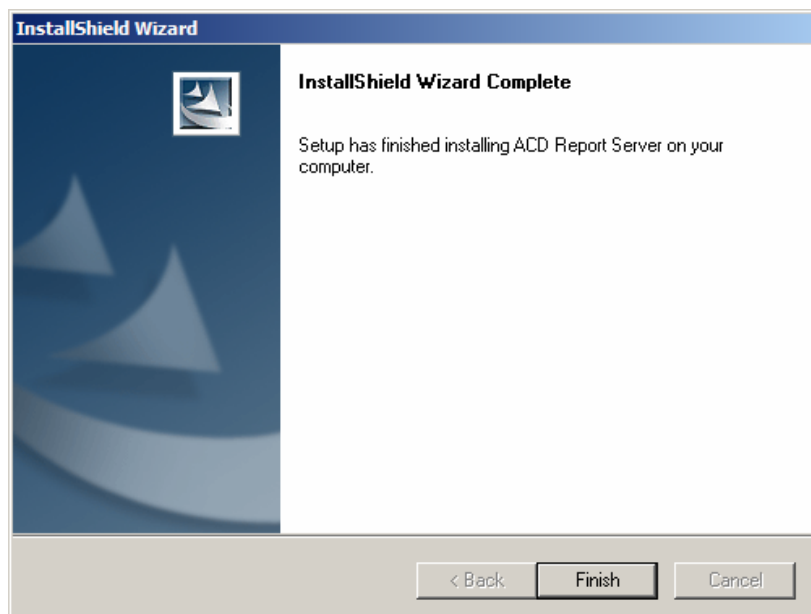


6. Seleccione la ruta donde desea instalar la Aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD (la ruta por defecto es C:\Archivos de programa\Panasonic\Servidor de Informes ACD)

7. Haga clic en la tecla **Next**. El asistente empezará a instalar los componentes de la Aplicación de cliente ACD



8. Espere hasta que el asistente le informe que la instalación se ha completado



9. Haga clic en la tecla **Finish** para cerrar el asistente de instalación
10. La aplicación ya estará instalada en su ordenador y ya la podrá utilizar.

2.2. Servidor de Informes ACD

2.2.1. Conectar la PBX a la LAN

Defina la dirección IP de la PBX. Consulte el Manual de instalación de la PBX para obtener más detalles del procedimiento.

2.2.2. Configurar la IP para el Sistema de proceso de voz/Servidor de Informes ACD

Consulte el Manual de instalación del Sistema de proceso de voz para obtener información acerca de como conectar el KX-NCV200 y el PC.

1. En la Consola de mantenimiento KX-TVM/NCV, vaya a **Utilidades> Ajustes de la LAN**
2. Seleccione *Usar la siguiente dirección IP* e introduzca la información necesaria



3. Haga clic en la tecla **Aceptar**.

2.2.3. Iniciar la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD

1. Ejecute la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD desde Inicio -> Programas -> Panasonic -> Servidor de Informes ACD -> Cliente de Informes ACD. Se visualizará el cuadro de diálogo *Registro en el Servidor de Informes ACD*

Registro en el Servidor de Informes ACD

Panasonic

Por favor introducir datos del Gestor del Sistema

Nombre: System Manager

Contraseña: [masked]

Ubicación del Servidor OK Cancelar

2. Introduzca la *Contraseña* y haga clic en **Aceptar**. Se visualizará la ventana principal del *Servidor de Informes ACD*. La contraseña por defecto es 1234.

Tenga en cuenta que puede cambiar la ubicación del servidor cada vez que se conecte haciendo clic en la tecla **Ubicación del Servidor**, antes de especificar la contraseña. En la ventana *Ubicación del Servidor* especifique la dirección de servidor y el número de puerto del Sistema de proceso de voz.

Ubicación del Servidor

Dirección Servidor: 192.168.1.11 Puerto: 10001

Elegir una opción:

☐ Borrar la base de datos de Cliente

☒ No borrar la base de datos Cliente

OK Cancelar




2.2.4. Conectar el Servidor de Informes ACD a la PBX

Antes de utilizar el Servidor de Informes ACD, deberá conectar el Servidor de Informes ACD a la PBX. Siga los pasos que se describen a continuación:

1. Inicie el Servidor de Informes ACD. Al principio, el Servidor de Informes ACD no está conectado a la PBX. Vaya a *Configuración > Configuración Sistema*. La contraseña por defecto es 1234. En *Estado Actual Sistema*, el campo *Conexión PBX* está *Desconectado*.

Configuración Sistema

Estado Actual Sistema

Estado Servidor NCV200:	<input type="text" value="Conectado"/>		<input type="button" value="Reiniciar"/>
Conexión PBX:	<input type="text" value="Desconectado"/>		
Base de Datos del Servidor:	<input type="text" value="En servicio"/>		
Ruta Base de Datos:	<input type="text" value="C:\Archivos de programa\Panasonic\ACD"/>		

Ajustes PBX

Conexión PBX:	Dirección IP:	<input type="text" value="192 . 168 . 0 . 1"/>	
	Puerto:	<input type="text" value="33333"/>	<input type="button" value="Aplicar ajustes"/>




Ajustes del Servidor

Puerto de Conexión del Servidor:	<input type="text" value="10001"/>	<input type="button" value="Aplicar ajustes"/>
----------------------------------	------------------------------------	--

2. Introduzca la *Dirección IP* de la PBX en el campo correspondiente y haga clic en la tecla **Aplicar ajustes**.
3. La aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD se reiniciará
4. Abra la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD y vaya a *Configuración > Configuración Sistema*. La contraseña por defecto es 1234. En *Estado Actual Sistema*, el campo *Conexión PBX* debería indicar a través de *Conectado* que la aplicación del Servidor de Informes ACD está conectada a la PBX.

Configuración Sistema

Estado Actual Sistema

Estado Servidor NCV200:	<input type="text" value="Conectado"/>		<input type="button" value="Reiniciar"/>
Conexión PBX:	<input type="text" value="Conectado"/>		
Base de Datos del Servidor:	<input type="text" value="En servicio"/>		
Ruta Base de Datos:	<input type="text" value="C:\Archivos de programa\Panasonic\ACD"/>		

Ajustes PBX

Conexión PBX:	Dirección IP:	<input type="text" value="192 . 168 . 1 . 13"/>	
	Puerto:	<input type="text" value="33333"/>	<input type="button" value="Aplicar ajustes"/>

Ajustes del Servidor

Puerto de Conexión del Servidor:	<input type="text" value="10001"/>	<input type="button" value="Aplicar ajustes"/>
----------------------------------	------------------------------------	--

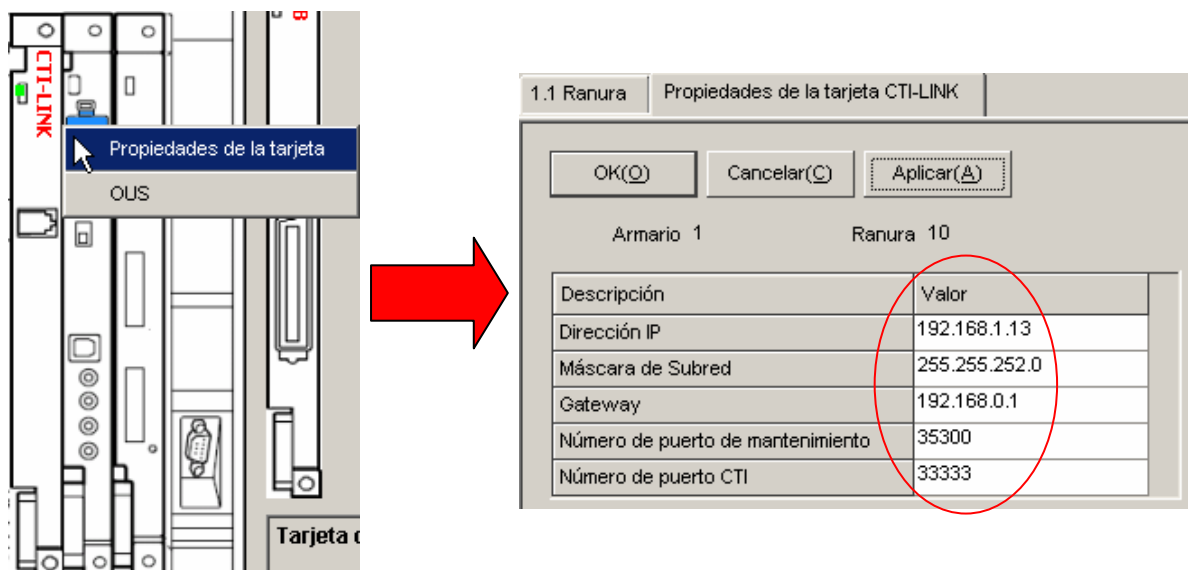
NOTA: El puerto por defecto es 10001 para la Conexión de servidores y 33333 para la Conexión PBX.

2.3. Ajustes PBX

2.3.1. Cómo configurar la tarjeta CTI Link

Deberá configurar la tarjeta CTI_LINK para poderla conectar al NCV200.

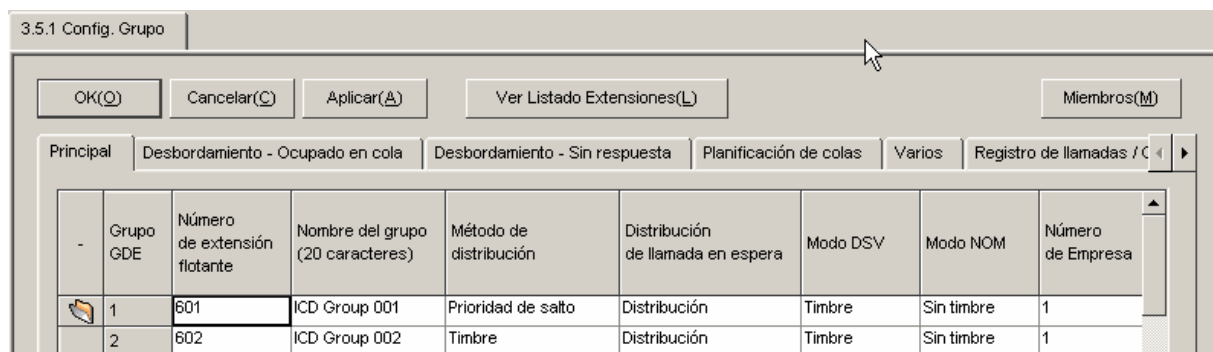
1. Inserte la tarjeta CTI_LINK en la PBX
2. Abra las “Propiedades de la tarjeta” de la tarjeta CTI_LINK desde 1. Configuración > 1. Ranura > Tarjeta CTI-LINK.
3. Configure los ajustes IP desde la ventana “Propiedades de la tarjeta”.



2.3.2. Cómo configurar grupos GDE

El NCV200 asume que todas las extensiones pertenecen a grupos. Asegúrese de que todas las extensiones pertenezcan a un grupo GDE. Puede configurar los grupos GDE de la forma siguiente.

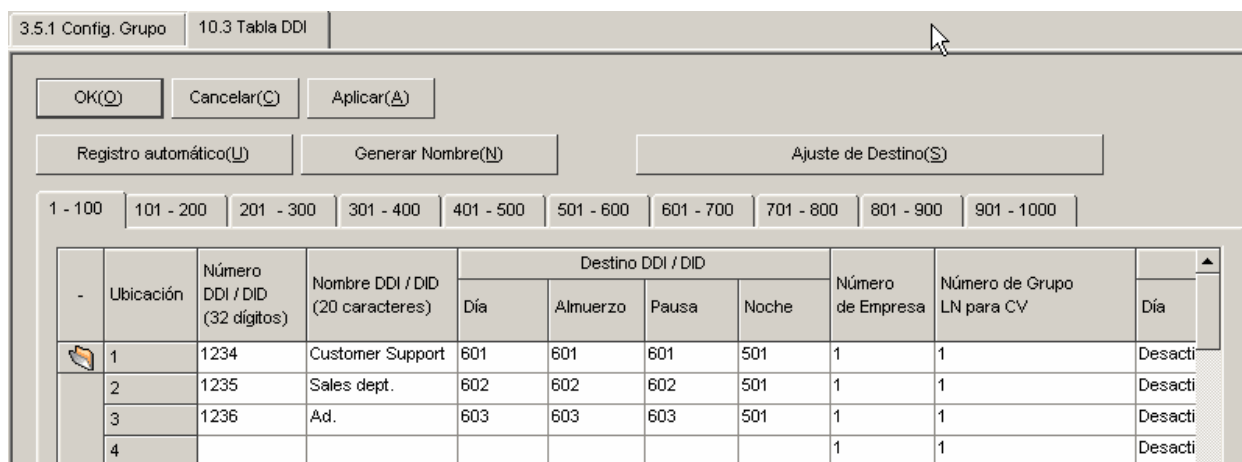
1. Configure los ajustes de los grupos GDE en 3. Grupo > 5. Grupo de entrada de llamadas > 1. Ajustes de grupo.
2. Para añadir extensiones miembro, haga clic en la tecla Lista de miembros.



Aviso importante: Coloque todas las extensiones en un grupo GDE.

2.3.3. Cómo configurar líneas LN

El Servidor de Informes ACD realiza un recuento de todas las llamadas entregadas a un grupo GDE como llamadas ACD. Configure la PBX para que dirija las llamadas directamente a grupos GDE.



3.5.1 Config. Grupo 10.3 Tabla DDI

OK(O) Cancelar(C) Aplicar(A)

Registro automático(U) Generar Nombre(N) Ajuste de Destino(S)

1 - 100 101 - 200 201 - 300 301 - 400 401 - 500 501 - 600 601 - 700 701 - 800 801 - 900 901 - 1000

-	Ubicación	Número DDI / DID (32 dígitos)	Nombre DDI / DID (20 caracteres)	Destino DDI / DID				Número de Empresa	Número de Grupo LN para CV	Día
				Día	Almuerzo	Pausa	Noche			
1	1234	Customer Support	601	601	601	501	1	1	Desacti	
2	1235	Sales dept.	602	602	602	501	1	1	Desacti	
3	1236	Ad.	603	603	603	501	1	1	Desacti	
4							1	1	Desacti	

2.3.4. Cómo configurar extensiones

Cada extensión debe pertenecer a un grupo(s) GDE.

Nota

- Las extensiones que se supone que no recibirán llamadas ACD, como por ejemplo la extensión del supervisor, también deben pertenecer a un grupo GDE. Coloque la extensión del supervisor en un grupo GDE distinto del que monitorizará.
- No es necesario que todas las extensiones pertenezcan a un grupo GDE, sin embargo si es posible que la extensión reciba llamadas transferidas o llamadas capturadas deberá pertenecer a como mínimo un grupo GDE.

2.4. Ajustes de correo vocal

El NCV200 sincroniza la hora actual con la PBX a través del puerto TED. Por tanto, le recomendamos que utilice como mínimo una conexión de puerto TED aunque no utilice la función de Correo vocal del NCV200.

2.5. Limitación para la función NEM/NEE

Cuando las NEM/NEE estén ajustadas como miembros de grupos, el sistema del Servidor de Informes ACD no visualizará la información correcta relacionada con el comportamiento de la NEM/NEE. Es posible que se encuentre con los problemas siguientes.

- Cuando una llamada entrante se entrega a un grupo GDE cuyo Método de distribución sea Prioridad o UCD, se ajustará una NEM a la extensión a la que se ha distribuido la llamada; ni la extensión NEM ni la extensión NEE visualizan el estado de Ocupado en la visualización en árbol de un Monitor ACD.
- Una llamada entrante se entrega a un grupo GDE-A y se transfiere a un grupo GDE-B (UCD) debido al Desbordamiento por No Atendido. Cuando una llamada se distribuye a una extensión NEM y una extensión NEE

atiende la llamada, la ID Agente del Registro Llamadas – Basado a Agentes no visualiza información correcta.

3. En el Modo Agente NCV, cuando una llamada entrante se entrega a una extensión NEM y una extensión NEE atiende la llamada, la ID Agente del Registro Llamadas – Basado a Agentes no visualiza información correcta.

4. Cuando una llamada saliente se transfiere a una extensión NEM, el icono de llamada desaparece de los agentes de la visualización en árbol del Monitor ACD.

3. Utilización de contadores e informes

En este capítulo encontrará un ejemplo sencillo del uso de informes ACD.

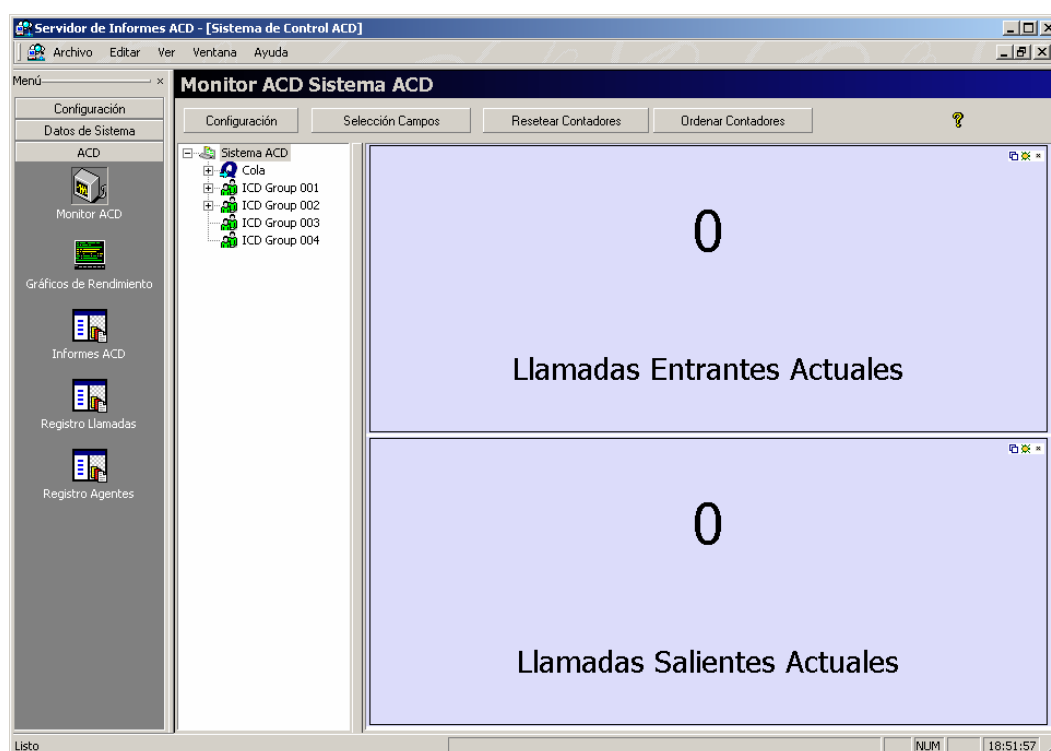
3.1. Personalizar contadores

El Contador acumulativo – **Llamadas ACD entrantes** y el Contador acumulativo – **Llamadas ACD perdidas** facilitan información muy útil para la mayoría de centros de llamada.


Los pasos siguientes indican cómo agregar estos contadores a la ventana del Monitor ACD.

Paso 1: Abrir la ventana del Monitor ACD

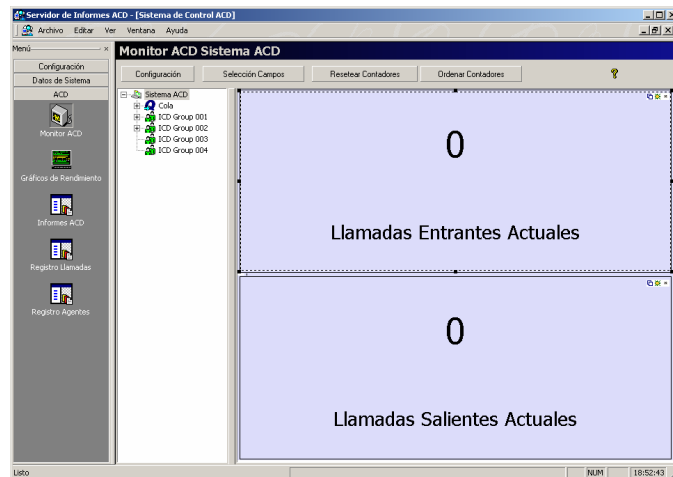
Inicie el Cliente de Informes ACD. A continuación abra la ventana del Monitor ACD.



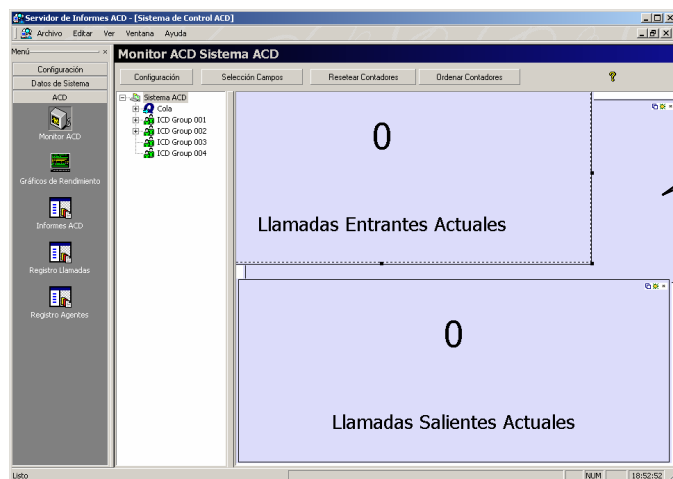
Paso 2: Configurar una subventana nueva para el contador

Realice una copia de una subventana del contador que se visualice en la ventana del Monitor ACD pulsando la tecla  situada en la esquina superior derecha de la subventana del contador. Se creará una subventana nueva detrás de la subventana del contador original.

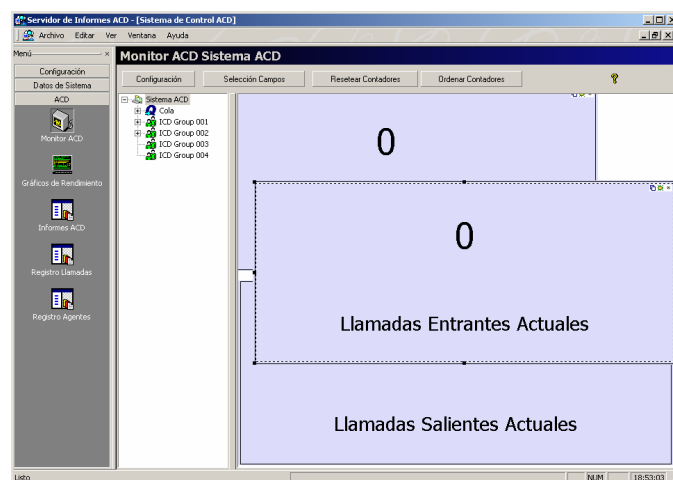
Arrastre la subventana del contador original para ver la subventana nueva.




La subventana nueva se encuentra detrás de la subventana original.



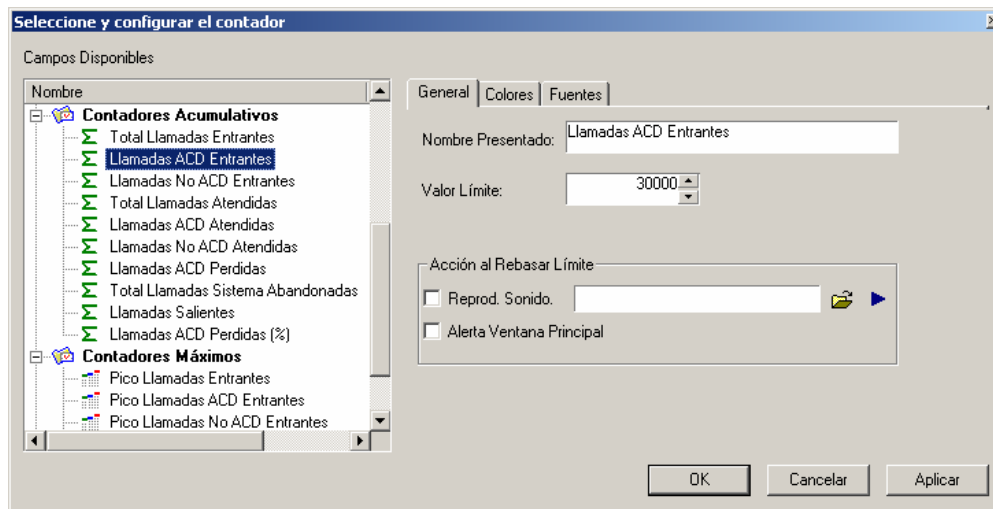
Subventana nueva



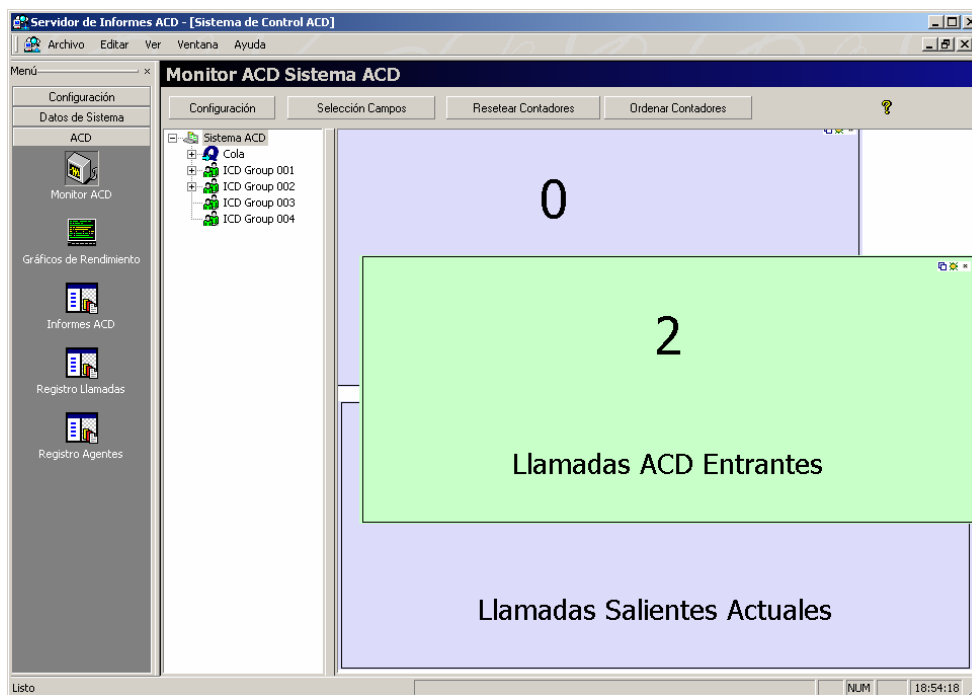
Paso 3: Cambiar el contador de la subventana nueva Llamadas ACD entrantes

El cuadro de diálogo para seleccionar el contador se visualiza pulsando la tecla  situada en la esquina superior derecha de la subventana.

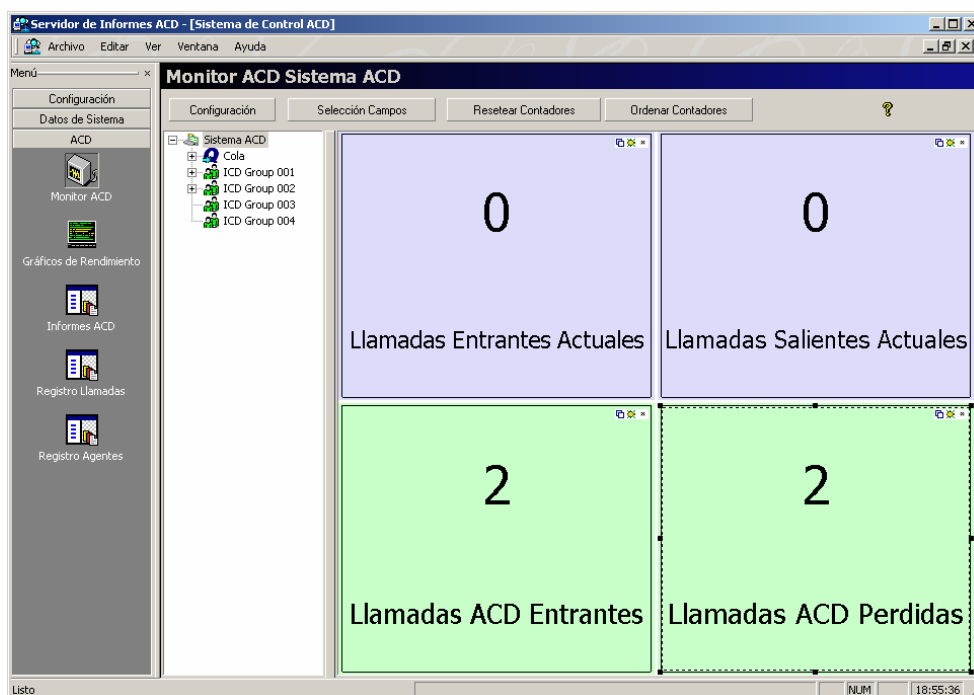
Selecione Llamadas ACD entrantes bajo Contadores Acumulativos y pulse Aceptar.



Visualizará el contador seleccionado en la nueva subventana.

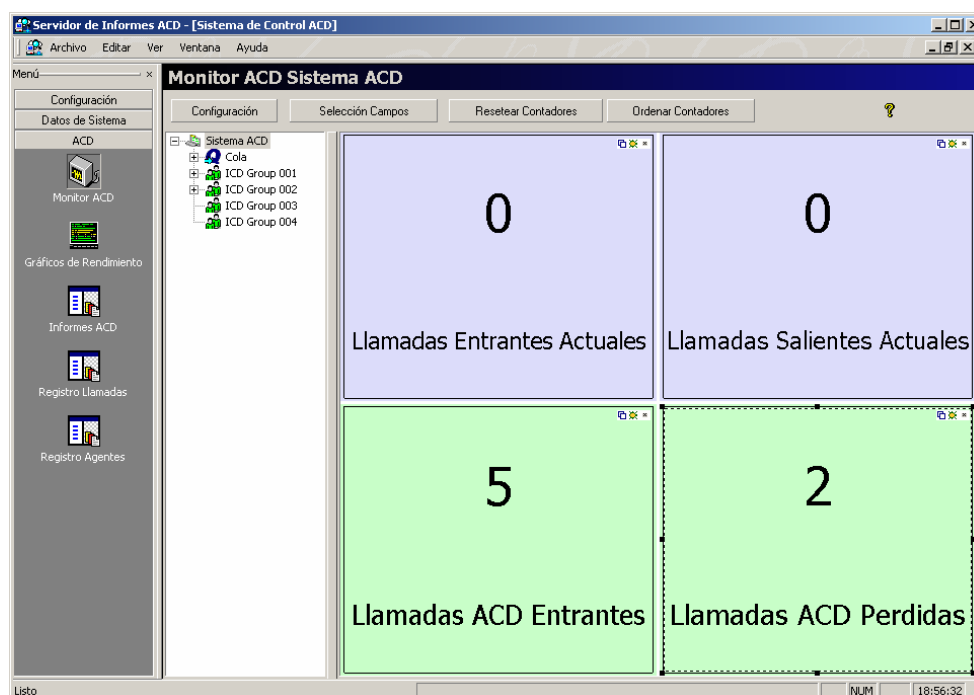


Para añadir Llamadas ACD perdidas siga los mismos pasos descritos anteriormente.



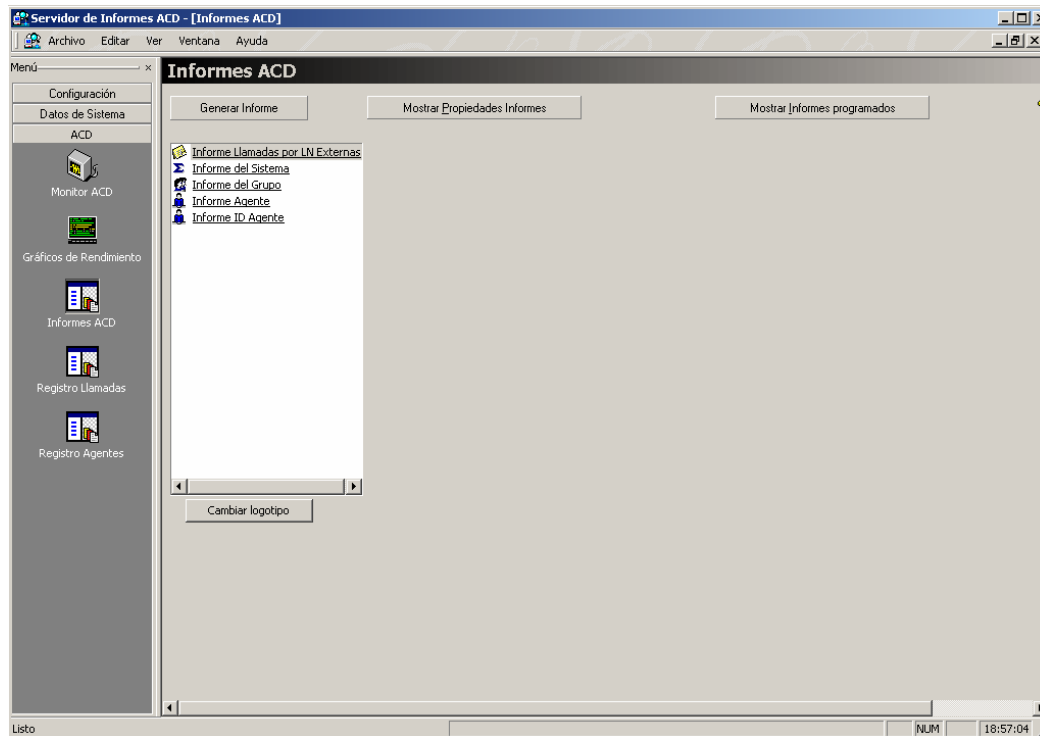
3.2. Crear informes

Para crear un informe que se base en los contadores añadidos anteriormente siga los pasos que se describen a continuación.



Paso 1: Abrir la ventana de los Informes ACD

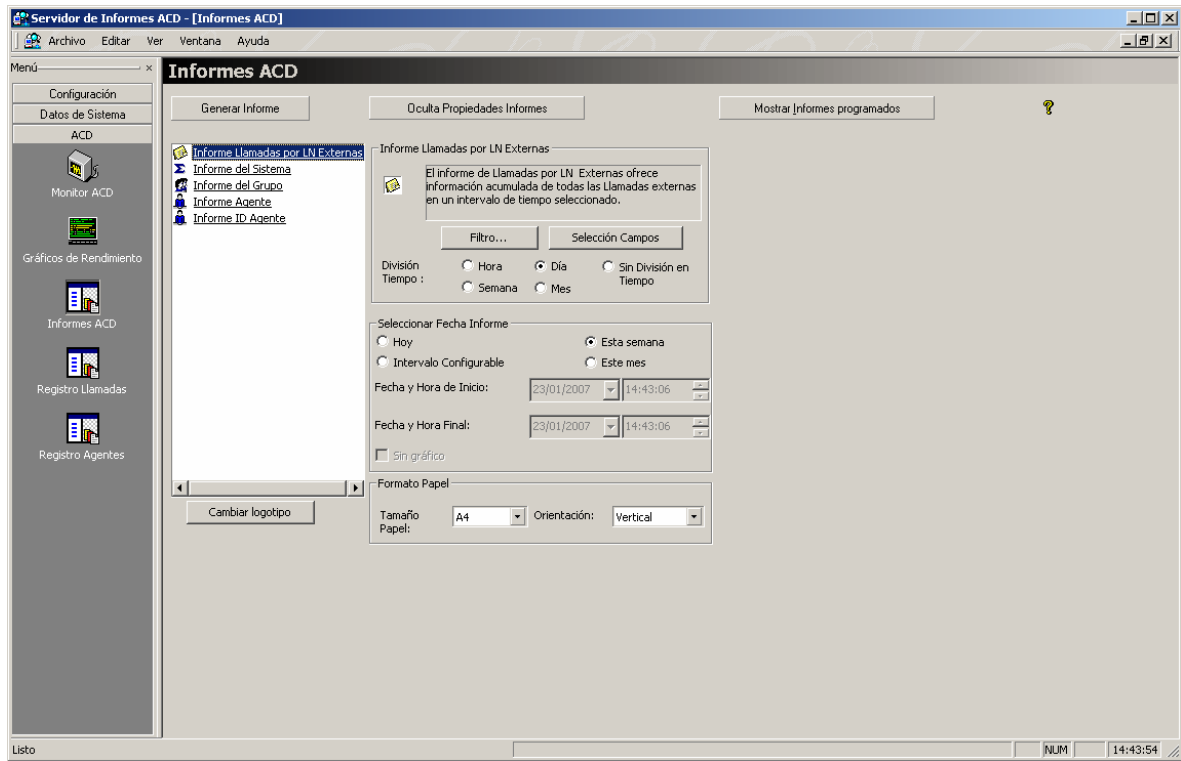
Desde el icono de la subventana de la izquierda abra Menú – ACD – Informes ACD.



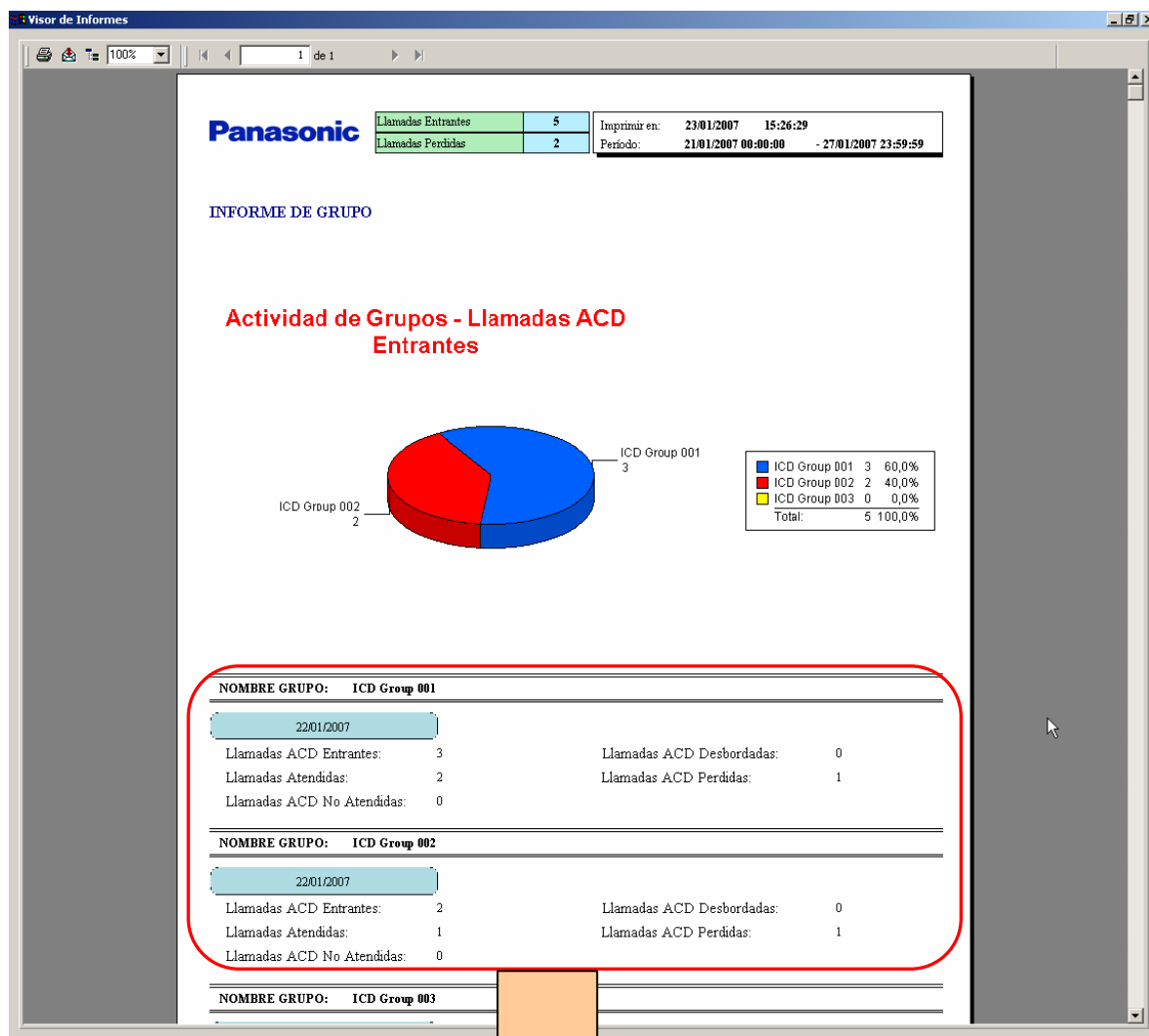
Paso 2: Crear un informe

Seleccione Informe del Grupo y pulse la tecla Generar Informe.

(Si desea definir más ajustes, configure las Propiedades del Informe que se visualizarán pulsando la tecla Mostrar Propiedades del Informe).



A continuación se visualiza el informe creado.



NOMBRE GRUPO: ICD Group 001			
22/01/2007			
Llamadas ACD Entrantes:	3	Llamadas ACD Desbordadas:	0
Llamadas Atendidas:	2	Llamadas ACD Perdidas:	1
Llamadas ACD No Atendidas:	0		
NOMBRE GRUPO: ICD Group 002			
22/01/2007			
Llamadas ACD Entrantes:	2	Llamadas ACD Desbordadas:	0
Llamadas Atendidas:	1	Llamadas ACD Perdidas:	1
Llamadas ACD No Atendidas:	0		

En el informe se indica el valor total del contador de Llamadas ACD Entrantes y del contador de Llamadas ACD Perdidas computado a partir del Grupo GDE 001 y del Grupo GDE 002 (como se visualiza en la ventana del Monitor ACD).

3.3. Otras funciones útiles

Si utiliza la función de programación, podrá enviar los informes a la dirección de e-mail que desee.

A continuación se muestra un ejemplo del ajuste de la función de programación, que envía un informe del sistema a la dirección `manager@abcd.com` cada día a las 6:00PM.

The screenshot shows the 'Informes ACD' application window. On the left, a sidebar lists report types: 'Informe Llamadas por LN Externas', 'Informe del Sistema' (highlighted with a red circle and labeled (1)), 'Informe del grupo', 'Informe Agente', and 'Informe ID Agente'. The main area is divided into several sections. The 'Informe Sistema' section has a description and a 'Filtro' dropdown. Below it, 'Seleccionar Fecha Informe' has radio buttons for 'Hoy', 'Intervalo Configurable', 'Esta semana', and 'Este mes' (labeled (3)). The 'Fecha y Hora de Inicio' and 'Fecha y Hora Final' are set to 23/01/2007 02:43:06 PM. The 'Formato Papel' section shows 'A4' and 'Vertical'. On the right, 'Opciones Informes Programados' includes radio buttons for 'Cada hora, a los (minutos)', 'Cada día, a las (hora)' (labeled (2) and set to 06:00:00 PM), and 'Cada semana el'. The 'Intervalo Configurable' is set to 3 hours. The 'Enviar informe por email' checkbox is checked (labeled (3)), and the email address 'manager@abcd.com' is entered. The 'Agregar a Programados' button is labeled (4). At the bottom, a table shows the scheduled report: 'Informe del Sistema' with the description 'Enviar informe por email diariamente...' and destination 'manager@abcd.com' (labeled (5)). A footer note says: '* Haga doble "click" sobre un informe programado para modificar las propiedades'.

(1) Seleccione Informe del Sistema.

(2) Seleccione Opciones Informes Programados. En este ejemplo, seleccione *Cada día, a las (hora)* y, a continuación, introduzca 6:00PM.

(3) Marque la opción *Enviar informe por email* y, a continuación, introduzca la dirección de e-mail a la que desea enviar el informe.

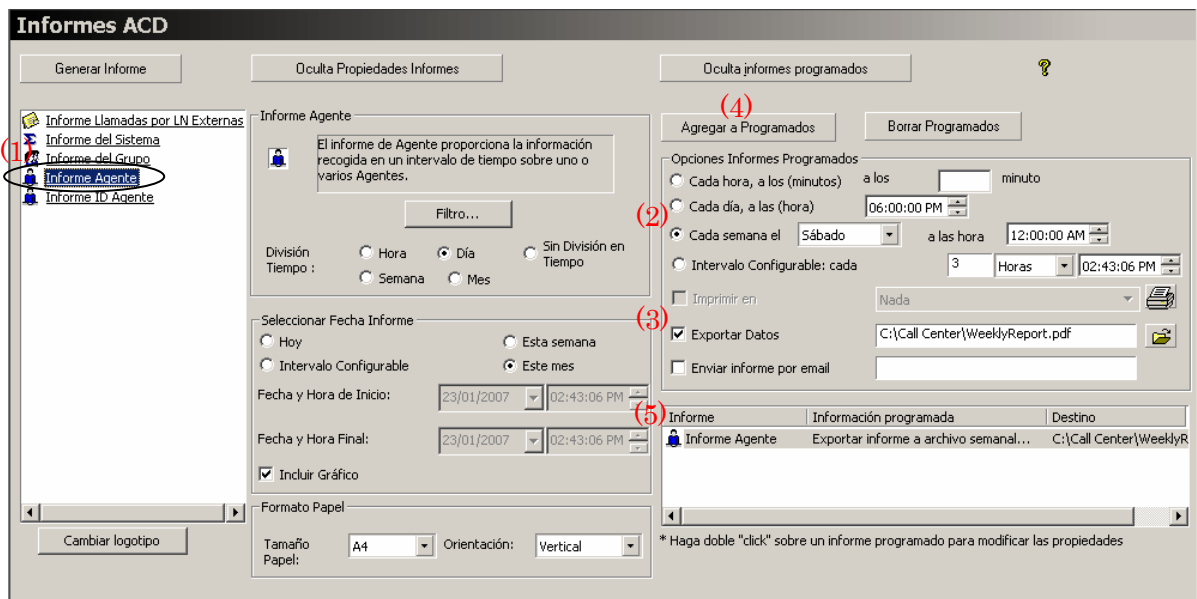
En este ejemplo, introduzca `manager@abcd.com`.

(4) Haga clic en la tecla *Agregar a Programados* para registrar esta programación.

La programación registrada se visualiza en el área indicada (5) en la imagen anterior.

Con la función de programación, puede exportar los informes con un formato especificado, como por ejemplo Acrobat Format (.pdf), Documento de Microsoft Word (.doc) o Formato de Texto Enriquecido (.rtf) en una carpeta específica.

A continuación encontrará un ejemplo de la función de programación donde se exporta un Informe Agente con el nombre `WeekReport.pdf` en la carpeta especificada cada sábado a las 12:00AM.



- (1) Seleccione Informe Agente.
- (2) Seleccione Opciones Informes Programados. En ese ejemplo, seleccione *Cada semana el* y a continuación introduzca *Sábado a las 12:00 AM*.
- (3) Compruebe la opción *Exportar Datos* y, a continuación, especifique la carpeta y el nombre del archivo en los que desea exportar los datos.
- (4) Haga clic en la tecla *Agregar a Programados* para registrar esta programación.

4. Directrices para la utilización

4.1. Conexión del cliente con el servidor

La información de las llamadas se acumula en el servidor aunque ningún cliente esté conectado al servidor. Cuando un cliente se conecte al servidor, el cliente recibirá toda la información de las llamadas, que aún no haya recibido del servidor. Cuando el cliente haya descargado la información de las llamadas, su proceso de inicialización se habrá completado, y la aplicación de cliente ya podrá utilizarse. Por ese motivo, en los casos siguientes, el cliente tardará más tiempo en iniciarse debido a que deberá descargar gran cantidad de información de las llamadas.

- Cuando el cliente no se haya conectado al servidor durante un período de tiempo prolongado.
- Cuando en la PBX exista una gran cantidad de llamadas aunque no haya transcurrido demasiado tiempo desde que el cliente se conectó al servidor por última vez.

Para que el inicio del cliente sea más rápido, le recomendamos que el cliente se conecte al servidor regularmente o que el cliente mantenga una conexión al servidor durante llamadas de larga duración.

4.2. Copia de seguridad de la base de datos

Es necesario realizar una copia de seguridad de la base de datos del cliente y del servidor a la vez. De ese modo, cuando desee recuperar las bases de datos guardadas, deberá recuperar ambos archivos guardados a la vez.

4.2.1. Copia de seguridad de la base de datos del cliente

Una copia de seguridad le será de gran utilidad en los casos siguientes:

- El HDD del cliente falla y desea recuperar los ajustes en otro equipo.
- El cliente desea transferir sus ajustes a un cliente distinto.
- Para copiar datos de la base de datos de un PC a otro. De este modo, podrá evitar la duración de la inicialización.

4.2.2. Copia de seguridad de la base de datos del servidor

Se ha realizado una copia de seguridad de los ajustes del servidor. Si el servidor falla, podrá recuperar los ajustes del servidor con esta copia de seguridad.

5. Temas importantes y limitaciones

5.1. General

- Después de configurar los ajustes relacionados con 3. Grupo, 4. Extensión, 10. LN y llamada entrante en la PBX, cierre la Consola de mantenimiento TDA y, a continuación, pulse la tecla Reinicio de la Aplicación de cliente ACD para que los cambios tengan efecto.

5.2. Instalación del Cliente de Informes ACD

- No existe ninguna opción para la desinstalación desde Inicio | Programas | Panasonic ni desde Archivos de programa\Panasonic\... La aplicación sólo puede desinstalarse desde Inicio | Configuración | Panel de control | Agregar o quitar programas.

5.3. Datos Clientes y Datos Agentes

- Los Datos Agentes definidos en el Servidor de Informes ACD y cualquier cambio que se realice en los Datos Agentes no afectarán a los nombres de extensión definidos en la PBX.
- Cuando se modifiquen los nombres de los agentes, los cambios no se actualizarán en el árbol ACD hasta que estos agentes se conecten con el nombre nuevo.
- Los Datos Agentes no podrán editarse si el agente está conectado a una extensión.

5.4. Monitor ACD

- Sólo para la TDA versión 3.0, en caso de una conferencia a tres, cuando el iniciador de la conferencia cuelgue (los otros interlocutores continúan hablando) la información de la llamada será incompleta; la información para dicha llamada se registrará hasta que el iniciador de la conferencia cuelgue.
- Para los temporizadores, la medida para la unidad de valor límite es segundos, independientemente del Formato Contadores Generales que esté seleccionado.
- La Cola de desbordamiento por ocupado no computa como contador de Desbordamiento.
- La llamada no podrá monitorizarse si su destino desbordado es una extensión que no pertenece a ningún grupo.

5.5. Gráficos de Rendimiento

- Los títulos de los gráficos de rendimiento configurables no cambian en función del elemento monitorizado.
El título puede cambiarse en el paso 5 del asistente o haciendo doble clic en un gráfico existente y cambiando el título de *Título del Gráfico* en la ficha *Otros*.

5.6. Informes ACD

- La ventana Imprimir del Visor de Informes no permite seleccionar la impresora.
- La ventana Visor de Informes es modal (no podrá cambiar a la ventana principal del Cliente de Informes ACD si el Visor de Informes está abierto)
- Informes programados: el formato del informe por e-mail por defecto es el documento PDF. Para enviar el informe en otro formato, asegúrese de que la opción Exportar Datos esté marcada y que el formato de informe que desee esté seleccionado
- Cuando el informe se exporte como un documento de Word para Windows (.doc), la leyenda del Gráfico de distribución no visualizará las líneas de colores (sólo sus nombres); se trata de un problema de Crystal Reports.
- Cuando los informes se exportan como documentos de Texto o Texto paginado, el primer (y último) carácter no se visualiza. Para evitarlo, aumente el valor de los caracteres por pulgada cuando sea solicitado
- Cuando se creen los informes (Informe del Sistema, Informe del Grupo, Informe Agente, Informe ID Agente), si existen muchos grupos GDE o agentes, los nombres de los grupos o los nombres de los agentes del gráfico CIRCULAR se solaparán.
- Para que los informes se creen correctamente, los agentes deberán conectarse y desconectarse regularmente (como mínimo una vez al día).

5.7. Registro Llamadas

- Si el modo de Desvío está ajustado a DSV Todo (llamada de LN) para una extensión, no existirá información referente a dicha extensión, el Servidor de Informes ACD sólo monitorizará la extensión que esté configurada para recibir las llamadas desviadas.
- Para los Campos de búsqueda relacionados con el tiempo (por ejemplo, Tiempo de Conversación), independientemente del valor del Formato Contadores Generales, deberá introducir el número total de segundos que está buscando

5.8. Registro Agentes

Cuando seleccione la Fecha de conexión en la lista desplegable del Campo de búsqueda, el Formato de fecha será el mismo que el formato de fecha de [Panel de control]-[Configuración regional]-[Formato del sistema de fecha/hora corta]. Por otra parte, el formato de fecha de la Fecha de conexión del Registro Agentes se define en [Ajustes Básicos] – [Fecha y Hora] – [Formato Fecha].

Para que el formato de fecha de la Fecha de conexión del registro de agente sea el mismo que el formato de fecha del Campo de búsqueda, cambie [Ajustes Básicos] – [Fecha y Hora] – [Formato Fecha] por el formato de fecha de [Panel de control] – [Configuración regional] – [Formato del sistema de fecha/hora corta].

5.9. Otros

- La función SXDP no es compatible.
- La Cola de desbordamiento por ocupado no es compatible.
- El NCV200 no funciona correctamente con la función NEM/NEE.
- Cuando un usuario se incorpore en una llamada, algunos contadores como por ejemplo el Total Llamadas Entrantes se añadirán a los contadores del agente que se incorpore en la llamada.
- La función IRNA no es compatible.
- La extensión RDSI no es compatible.
- Si una extensión que no sea de un grupo GDE captura una llamada o recupera una llamada retenida, es posible que algunos contadores no sean correctos.
- Si la llamada se transfiere debido a Desbordar No Atendido y una extensión atiende la llamada, la extensión no pasará al estado Ocupado.
- Si una llamada entrante se entrega a la extensión en la que se ha ajustado la NEM, y la llamada es capturada por otra extensión utilizando la función Captura de llamadas dirigidas, la visualización en árbol no será la habitual. Sin embargo, podrá solucionar este problema si reinicia la aplicación de cliente.
- Si una llamada entrante se entrega a la extensión en la que se ha ajustado la NEM, y la llamada es capturada por otra extensión utilizando la función Captura de llamadas dirigidas, el registro correcto no se colocará en el Registro Llamadas.

6. Preguntas más frecuentes

[Pregunta 1]

Al cerrar el cliente, no utilizarlo durante un tiempo y volverlo a conectar, ¿por qué esta operación afecta a los contadores?

Respuesta

Al cerrar el contador, sólo se guardan los contadores acumulativos. Los contadores activos se calculan a tiempo real cuando se vuelve a abrir el cliente.

[Pregunta 2]

Al desconectar el cliente y volver a conectarlo, ¿los contadores se reinician?

Respuesta

Sólo debería suceder si el tiempo de reinicio transcurre entre la conexión y la desconexión.

[Pregunta 3]

Si existe actividad de llamadas cuando el cliente está desconectado y el cliente vuelve a conectarse, ¿la actividad de esta llamada afectará a los contadores?

Respuesta

El mecanismo de almacenamiento está diseñado de forma que la operación de desconectarse y volver a conectarse no afecte a los contadores, incluso de las llamadas activas.

[Pregunta 4]

Si el tiempo de reinicio del contador se incluye en este período de desconexión, ¿el reinicio del contador afectará al valor del contador?

Respuesta

Sí. El contador se reinicia cuando el cliente procesa datos del servidor a partir del tiempo de reinicio. Por tanto, el reinicio del contador hace referencia al tiempo del servidor y no al tiempo del PC cliente.

[Pregunta 5]

¿Cómo se sincroniza el NCV200 con la hora de la PBX?

Respuesta

El NCV200 se sincroniza con la hora de la PBX una vez al día a través de la LAN. Si conecta el NCV200 y la PBX a través del puerto TED, se sincroniza con la hora de la PBX en algunas conexiones.

[Pregunta 6]

¿Cuando aumentan los Contadores Activos del Grupo: Llamadas ACD redireccionadas actuales (no atendidas) y los Contadores Acumulativos del Grupo: Total Llamadas ACD redireccionadas (no atendidas)?

Respuesta

Aumentan cuando una llamada ACD se transfiere a otro grupo GDE debido a Desbordar No Atendido.

[Pregunta 7]

¿Cuando aumentan los Contadores Activos del Grupo: Llamadas ACD por Redireccionamiento (desbordadas) Actuales y los Contadores Acumulativos del Grupo: Total Llamadas ACD redireccionadas (desbordadas)?

Respuesta

Aumentan cuando una llamada ACD se transfiere a otro grupo GDE debido a la Tabla de secuencias de colas. Por ejemplo, cuando ajusta "Secuencia 01= En espera 10 segundos, Secuencia 02= Desbordamiento" en la Tabla de secuencias de colas y la llamada ACD se transfiere.

[Pregunta 8]

¿Existe algún contador que aumente cuando se entrega una llamada entrante a un grupo GDE y se transfiere a otro grupo GDE debido a la Cola de desbordamiento por ocupado?

Respuesta

No. Eso es debido a que la función de Cola de desbordamiento por ocupado de la PBX no es compatible.

[Pregunta 9]

La visualización en árbol del Monitor ACD reacciona muy lentamente cuando existen muchas llamadas. ¿Cómo puedo mejorar su comportamiento?

Respuesta

En los entornos muy activos, recomendamos que utilice todas las prestaciones del PC, además de las recomendadas como PC cliente.

[Pregunta 10]

¿Por qué algunos agentes que estaban en estado Ocupado, cuando cambio el modo en [Configuración del sistema] - [Configurar agente], el estado del agente cambia a Libre? ¿Qué sucede?

Respuesta

Cuando el sistema está en funcionamiento, si cambia el modo, se encontrará con una situación inesperada. Si cambia el modo en [Configuración del sistema] - [Configurar agente], asegúrese de que no exista ninguna llamada en la PBX.

[Pregunta 11]

Cuando una extensión se ha incorporado en la llamada ACD entrante a través de la función Ignorar Ocupado, el contador del Total Llamadas Entrantes ha aumentado en la extensión. ¿Es normal este comportamiento?

Respuesta

Sí. Se trata del comportamiento normal. Si la extensión participa en las llamadas ACD, los contadores relacionados con las llamadas ACD aumentan.

[Pregunta 12]

¿El NCV200 es compatible con la función Extensión móvil?

Respuesta

Si utiliza la función Extensión móvil, deberá reiniciar el servidor. Cuando el servidor se haya reiniciado, todo funcionará correctamente.

[Pregunta 13]

Cuando estaba utilizando la función [Datos Agentes] - [Importar], la conexión en red se ha interrumpido. Cuando la conexión en red se ha restablecido, no puedo volver a utilizar la función [Datos Agentes] - [Importar]. ¿Cómo puede solucionarlo?

Respuesta

Podrá solucionar este problema si reinicia la aplicación de cliente.

Copyright:

Este material está protegido con copyright por Panasonic Communications Co., Ltd., y puede ser reproducido para el uso interno sólo. Toda reproducción, total o parcial, está prohibida sin el consentimiento escrito del Panasonic Communications Co., Ltd.

© 2007 Panasonic Communications Co., Ltd. Reservados todos los derechos.