

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Manual de portal de administración de plataforma VIVAit	
Fecha : 26 de noviembre de 2015	Número de revisión: Versión 1, varias revisiones
Objeto del documento : Descripción general del portal	

Índice de contenido

Introducción	3
Ventana de login	4
Pestaña General	5
General - Configurar LDAP	6
General - COM Configuración	7
General – Sedes	8
General – Nodos	9
General – Ejes	10
General – Usuarios – Administrar Usuarios	11
General – Usuarios – Permisos a Usuarios	15
General - Calendarios – Servicios	16
General - Calendarios – Cuentas.....	17
General - Calendarios – Configuración	17
General - Calendarios – Calendarios	18
General - Calendarios – Agenda	18
General – Campos.....	19
General – Plantillas	19
Pestaña VIVAit Call	20
VIVAit Call - Servicios usuarios – Conferencias.....	21
VIVAit Call - Servicios usuarios – Buzones	22
VIVAit Call – Dispositivos - Clases de dispositivos	23
VIVAit Call – Dispositivos - Enlace exterior	24
VIVAit Call – Dispositivos – Extensiones	25
VIVAit Call – Agendas.....	27
VIVAit Call – Categorías.....	28
VIVAit Call – Puestos	28
VIVAit Call – Facilidades	29
VIVAit Call - Aprovisionamiento – Teléfonos	30
VIVAit Call - Aprovisionamiento - Modelos de teléfonos	31
VIVAit Call - Rutas – Pre-Rutas	32
VIVAit Call - Rutas – Lista rutas	37
VIVAit Call - Rutas – Destinos externos.....	38
Pestaña VIVAit Response.....	40
VIVAit Response – Locuciones	40

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Response – Música en espera.....	41
Pestaña VIVAit Suite ACD+	42
VIVAit Suite ACD+ – Campañas	43
VIVAit Suite ACD+ – VDN	45
VIVAit Suite – Grupos ACD	46
VIVAit Suite ACD+ - Enumerados – Pausas	48
VIVAit Suite ACD+ - Enumerados - Finales.....	49
VIVAit Suite ACD+ - Enumerados – Motivos desconexión	49
VIVAit Suite ACD+ - Monitores.....	50
VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Contactos.....	51
VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Listas Contactos.....	52
VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Listas Robinson	53
VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Contactos Robinson.....	53
VIVAit Suite ACD+ - Marcador - Listas Click2Call	54
VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Contactos click2call	55
VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Clases de estrategias	56
VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Estrategia.....	57
VIVAit Suite ACD+ - Configuración	58
VIVAit Suite ACD+ - ACD Perfiles.....	59
VIVAit Suite ACD+ - ACD Formularios	60
Pestaña VIVAit Record	61
VIVAit Record – Configuración.....	62
VIVAit Record - Ubicación	63

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015

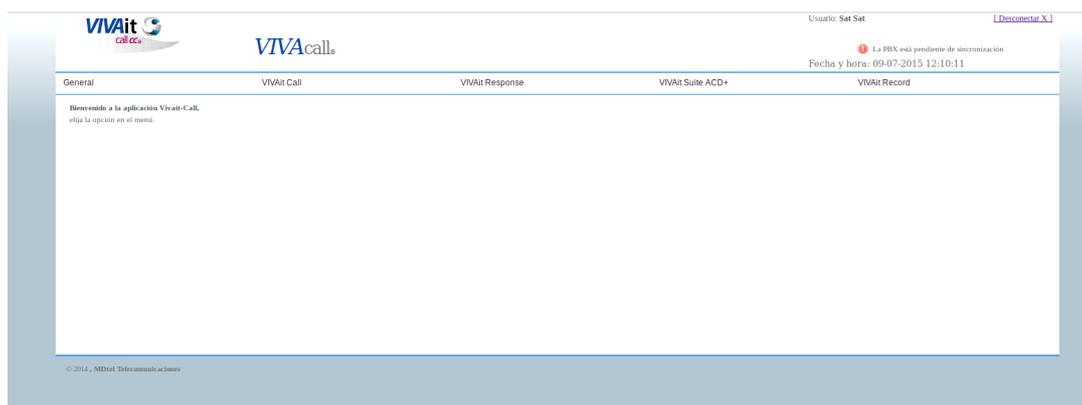


Introducción

El Portal de administración de la plataforma VIVAit b proporciona a administradores un interfaz gráfico basado en web, para la gestión y configuración de los productos VIVAit Call y VIVAit Suite.

El portal está dividido en 5 secciones:

- **General:** Este apartado es correspondiente a la gestión y configuración general de la plataforma.
- **VIVAit Call:** este servicio combina las funciones típicas de las centralitas tradicionales para entornos corporativos con el mundo IP y las aplicaciones. En este apartado se gestionan todos los cambios y las configuraciones orientados a la telefonía corporativa (rutas, aprovisionamiento, facilidades, dispositivos...).
- **VIVAit Response:** pestaña orientada a la configuración de las locuciones y música en espera.
- **VIVAit Suite ACD+:** es la solución para contact center. En este apartado se gestionan todos los parámetros de configuración (colas, VDNs, monitores, campañas...) del producto VIVAit Suite
- **VIVAit Record:** En este apartado gestionaremos los servicios de grabación de la plataforma, típicamente asociados a producto VIVAit Suite.



Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015

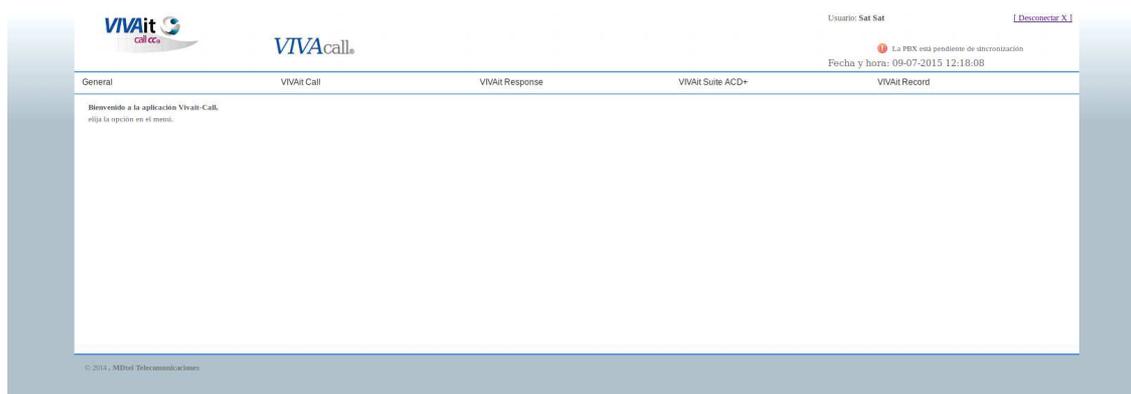


Ventana de login

Para poder acceder a la plataforma es necesario introducir un nombre de usuario y la contraseña correspondiente. En el portal de acceso podemos observar también la versión del portal que estamos empleando.



Tras introducir las claves correspondientes, accedemos a la ventana de inicio.



Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Pestaña General

Como hemos mencionado anteriormente, esta pestaña ofrece al usuario la gestión y configuración general del entorno. Está formada por las siguientes subpestañas:

- Configurar LDAP: Configuración de un LDAP para autenticación de usuarios
- COM Configuración: Configuración general o común del entorno
- Sedes: Administración de las sedes
- Nodos: Gestión de los diferentes nodos del entorno (GW, corporativo o call center)
- Ejes: Para crear y editar los ejes.
- Aplicaciones: Aplicaciones que hay en el entorno
- Usuarios: Para crear, editar y dar permisos a los diferentes usuarios del sistema
- Calendarios: Gestión del servicio de calendarios integrado con asterisk
- Campos: Campos para los ficheros de configuración del dialplan, demonios, etc
- Plantillas: Plantillas de configuración para los diferentes dispositivos.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General - Configurar LDAP

Este apartado sirve para configurar los parámetros de conexión de LDAP para poder acceder a los directorios del servicio VIVAit Call y gestionar su base de datos.

Activar servidor LDAP:	Si / No
Host:	IP o nombre del host donde está el servidor LDAP
Puerto:	Puerto de escucha de del servidor LDAP (389 por defecto)
BaseDN:	Nombre de dominio base del LDAP
Cuenta:	Nombre de usuario creado en el servidor LDAP para verificar acceso
Password:	Clave del usuario introducido

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General - COM Configuración

Este apartado sirve para realizar la configuración general o común del entorno.

- Cod. Cliente:** Nombre dado al código del cliente, por defecto msisdn.
- Etiqueta 1:** Denominación de primera etiqueta; su uso se limita a entornos de Contact Center
- Etiqueta 2:** Denominación de segunda etiqueta; su uso se limita a entornos de Contact Center
- BD Versión:** Versión de la base de datos utilizada en la plataforma.
- Periodo Comunicados:** Tiempo que tarda en recibirse los comunicados enviados por los supervisores del contact center.
- URL Sincronización:** URL donde se encuentra la aplicación GeneraConf.
- Nº Días de validez de la clave:**
- Confiar en el usuario del S.O.:** Si / No. Confiar en el usuario del sistema operativo para el registro en las diferentes aplicaciones.
- Expresiones (VDN, Cola, Agente, Extensión, Facilidad):** Expresiones regulares para establecer una numeración común a cada elemento. (p. ej. $^(9)[0-9]{3}\$$)
- Nombre de Ejes:** Eje1, eje2, eje3, eje4

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General – Sedes

Este apartado sirve para crear y administrar las sedes de una empresa.

The screenshot shows the 'Sedes' form in the VIVait portal. The form is titled 'Sedes' and contains the following fields:

- ID: 1
- Nombre: Sede Yoigo
- Dirección: Avda. de la Vega, 15
- Código Postal: 3123
- Localidad: Alcobendas
- Provincia: Madrid
- Ancho de Banda: 256
- Nivel: Nivel departamental (selected)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' (with a red X icon) and 'Guardar' (with a green checkmark icon).

Nombre: Nombre de la sede (Obligatorio)

Dirección: Dirección de la sede.

CP: Código Postal de la sede.

Localidad: Localidad de la sede.

Provincia: Provincia de la sede.

Ancho de Banda: Ancho de Banda de la sede.

Dpto: Elegir un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



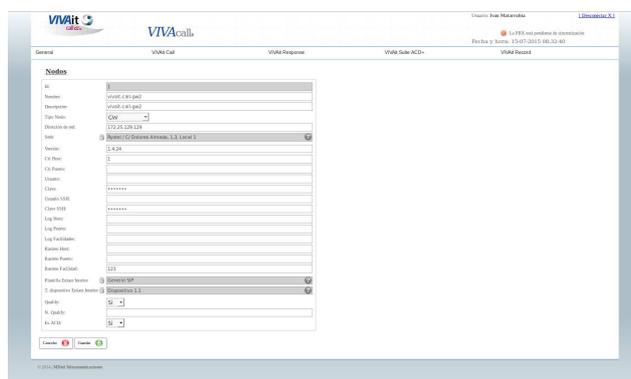
General – Nodos

Un **nodo** es un punto de conexión o unión de varios servicios o aplicaciones. Este apartado sirve para crear y gestionar los diferentes nodos del entorno (GW, corporativo o call center).

Nodo Gateway: para la red telefónica tradicional, actúa de forma transparente para el usuario.

Nodo corporativo: para centralitas tradicionales con entornos corporativos IP y las aplicaciones.

Nodo call center: para los servicios típicos de call center.



Nombre:	Nombre del nodo (Obligatorio)
Descripción:	Descripción del nodo
Tipo de nodo:	Seleccionar si se trata de call center, gateway, corporativo.
Dirección de red:	Dirección de red del nodo.
Sede:	Seleccionar la sede a la que pertenece el nodo.
Versión:	Versión de asterisk instalada en el nodo.
Cti Host:	Dirección de red donde esté el demonio Vivait-cti corriendo.
Cti Puerto:	Puerto de escucha del demonio Vivait-cti, por defecto es el 4500.
Usuario:	Usuario de acceso al nodo
Clave:	Contraseña del usuario anterior
Usuario SSH:	Usuario para conexión SSH
Clave SSH:	Clave SSH del usuario anterior
Log Host:	Dirección de red o el nombre donde esté el nodo
Log Puerto:	Puerto de conexión
Log Facilidad:	
Rastreo Host:	El rastreo de ruta que toma nuestra conexión hasta el servidor de hosting
Rastreo Puerto:	Puerto de Host para el rastreo
Rastreo Facilidad:	
Plantilla E. Interior:	
Tipo dispositivo E. Interior:	
Qualify:	Si / No
N. Qualify:	
Es ACD:	Si / No

Autor: Iván Matarubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General – Ejes

Los ejes establecen una política de permisos para los diferentes usuarios y aplicaciones. Un usuario que pertenezca a un eje puede hacer todo lo que ese eje permita y lo que permita sus ejes hijos.

Para crear un eje nuevo, es necesario pulsar el botón “Nuevo” previamente seleccionando el eje dentro del cual quiere crear.



Autor: Iván Matarubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General – Usuarios – Administrar Usuarios

Un usuario es una persona que utiliza un sistema informático. Para que los usuarios puedan obtener seguridad, el acceso al sistema se realiza a través de una interfaz en la que tienen que identificarse con una cuenta y en la mayoría de los casos con una contraseña. En la plataforma VIVAit prácticamente cualquier persona que vaya a usar el sistema en cualquier de sus formas requerirá que se cree un usuario; ejemplos de usuarios serán:

En telefonía corporativa

- Personas con buzón de voz
- Personas con extensión y uso de movilidad
- Personas con derechos de reserva de salas de conferencia

En contact center

- Agentes
- Supervisores

En ambos entornos

- Administradores

En este apartado se pueden crear y administrar las cuentas de usuarios.

Pestaña “Usuario”

The screenshot shows the VIVAit user management interface. At the top, there are logos for VIVAit and VIVAcall, and a user profile for 'Usuario: Ivan Matarubias'. Below the logos, there are navigation tabs: 'General', 'VIVAit Call', 'VIVAit Response', 'VIVAit Suite ACD+', and 'VIVAit Record'. The 'Usuarios' tab is active, and it contains a sub-tabbed menu with 'Usuarios', 'ACD', 'Centralita', and 'Aplicaciones'. The main area displays a form for creating a user with the following fields: ID (193), Nombre (AAA), Primer Apellido (AAA), Segundo Apellido (AAA), Cuenta (123456), Clave (*****), Documento, Código Postal, Dirección, Localidad, Categoría (Nacional), Tipo de Login (Autenticación VIVAit-Suite), Depurar (No), and Dpto (Nivel departamental). At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

Nombre: Nombre del usuario. (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAt
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



- Primer Apellido:** Primer apellido del usuario. (Obligatorio)
- Segundo Apellido:** Segundo apellido del usuario. (Obligatorio)
- Cuenta:** Nombre de la cuenta de registro del usuario. (Obligatorio)
- Clave:** Clave de la cuenta.
- Documento:** Documento identificativo del usuario
- Código Postal:** Código postal del usuario
- Dirección:** Discreción del usuario
- Localidad:** Localidad del usuario
- Categoría:** Categoría de llamadas (establece que tipo de llamadas puede realizar).
- Tipo de Login:** Autenticación mediante base de datos, servidor LDAP o ambas.
- Depurar:** Si / No
- Dpto:** Eje al que pertenece (Obligatorio)

Pestaña “ACD”

- Es Agente:** Si / No. Establece si el usuario creado es agente o no.
- Perfil:** Perfil al que pertenece el agente. Obligatorio si “Es Agente” -> “Si”.
- Rastreo BBDD:** Si / No. Habilita o no el rastreo del agente en BBDD.
- Rastreo Syslog:** Si / No. Habilita o no el rastreo del agente en syslog.
- Permitir Login Telefónico:** Si / No. Permite al usuario logarse con un login numérico en vez de con su cuenta de usuario.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



- Grabar Todo:** Si / No. Grabar todos los segmentos de agente de ese agente.
- Clave:** Clave usada para el login numérico. Obligatorio si “Es Agente” -> “Si”.
- Login Numérico:** Conjunto de números que distinguen al agente.
- Número de Líneas:** Número de líneas telefónicas que tiene el agente en su teléfono.
- Modo Entrada:** Automático, Manual y Agente

Pestaña “Centralita”

- Nombre mostrar:** Nombre que aparece en el terminal telefónico del agente.
- Desvío no login mensa:** Si / No. Desvía la llamada al buzón de voz cuando el agente no está logado.
- Desvío no login:** Número del desvío cuando el agente no está logado.
- Desvío categoría:** Categoría de desvío (establece que tipo de desvío puede realizar).
- Desvío no contesta mensa:** Si / No. Desvía la llamada al buzón de voz cuando el agente no contesta.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



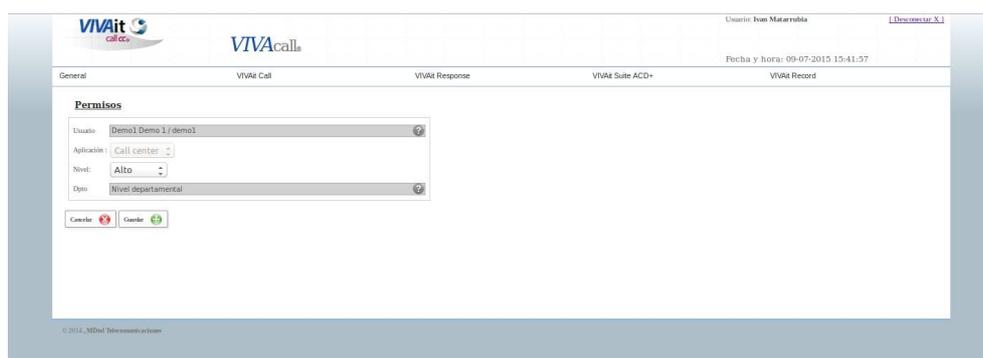
- Desvío no contesta:** Número del desvío cuando el agente no contesta.
- Desvío ocupado mensa:** Si / No. Desvía la llamada al buzón de voz cuando el agente esta ocupado.
- Desvío ocupado:** Número del desvío cuando el agente esta ocupado.
- Desvío incondicional mensa:** Si / No. Desvía todas las llamadas que recibe el agente al buzón de voz.
- Desvío incondicional:** Número del desvío incondicional.
- Número llamada externa:** Número con el que realizan las llamadas al exterior.
- Número login:** Número de login del agente. (Obligatorio)
- Clave login:** Clave del login del agente correspondiente.
- Comunicaciones personales:** Si / No. Habilita o no las comunicaciones personales.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General – Usuarios – Permisos a Usuarios

Esta ventana sirve para dar a los usuarios permisos para cada una de las aplicaciones. A continuación indicamos que significa cada cosa y que permite cada nivel:



Aplicación Común: Permite habilitar en el portal las pestañas de Organización y Usuarios.

Aplicación Centralita: Permite habilitar en el portal las pestañas de Telefonía y Mantenimiento.

Aplicación Call-Center: Permite habilitar en el portal las pestañas de ACD y Marcador.

Aplicación Grabación: Permite habilitar en el portal la pestaña de Grabación.

Niveles:

Bajo: Solo me permite ver la información. No tiene permisos de crear, editar y eliminar.

Medio: Permite editar.

Alto: Permite crear nuevos, editar y eliminar.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General - Calendarios – Servicios

Esta ventana sirve para especificar donde esta el servidor de calendarios y de que tipo es (protocolo utilizado). A continuación enumeramos los campos y su significado.

- Realm: El nombre que se le va a dar el servicio. (Obligatorio)
- URL: Se trata de la dirección de red para realizar el acceso al servidor de calendarios. (Obligatorio)
Ejemplo: `http://${HOST}/dav/html/cal.php/calendars/${CUENTA}/${CALENDARIO}`
- Host: En que dirección está ubicado el servidor de calendario, normalmente será localhost. (Obligatorio)
- Protocolo: elegir el protocolo empleado para sincronizar los calendarios:
 - CalDav
 - iCal
 - Exchange
 - lws
- Externo: Si / No. Indicar si el servidor de calendarios es externo o no.
- Dpto: Eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General - Calendarios – Cuentas

En esta ventana crearemos las cuentas de usuario para los servicios creados anteriormente. A continuación enumeramos los campos y su significado

- Orden: Orden de la cuenta. (Obligatorio)
- Cuenta: Nombre de usuario (Obligatorio)
- Clave: Clave de usuario (Obligatorio)
- Usuario: Usuario ACD (Obligatorio)
- Servicio: Servicio al que se le asignará la cuenta (Obligatorio)

General - Calendarios – Configuración

En esta ventana establecemos el periodo de refresco del calendario y de cache. Ambos son en minutos.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General - Calendarios – Calendarios

En esta ventana crearemos los calendarios propiamente dichos.

- Nombre:** Nombre del calendarios (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción del calendario
- Zona horaria:** Zona horaria empleada. El formato es el siguiente: Europe/Madrid
- Refresco:** Periodo de refresco en minutos
- Periodo en caché:** Periodo en cache en minutos
- Datos asterisk:** MD Calendario / asterisk / MD Calendario y asterisk.
- Ocupado:** Si / No
- Nodo:** Asignar un nodo creado anteriormente
- Cuenta:** Asignar una cuenta creada anteriormente al calendario

General - Calendarios – Agenda

Esta pestaña permite crear y gestionar las tareas creadas en la agenda.

Autor: Iván Matarubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General – Campos

En esta pestaña aparecen los campos para los ficheros de configuración del dialplan, demonios, etc.

- Nombre:** Nombre del campo (Obligatorio)
- Nombre común:** Nombre común del campo (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción del campo (Obligatorio)
- Personalizado:**
- Valor por Defecto:** Valor del campo por defecto
- Tipo Campo:** Alfanumérico, Numérico, Lógico, Fecha y Personalizado
- Clase Campo:** especifica si el campo es de clase: Buzón, Grupo ACD, SIP, Sala de conferencia, General ACD, General sala de conferencia, General SIP, General Buzones, MOH, General PJSIP, PJSIP, Aprovisionamiento, Enlace Exterior o Enlace Interior.

General – Plantillas

En esta pestaña están las plantillas de configuración para los diferentes dispositivos.

The screenshot shows the 'Plantillas' configuration page in the VIVait system. The page has a header with the VIVait logo and 'VIVAcall' branding. Below the header, there are several tabs: 'General', 'VIVA Call', 'VIVA Response', 'VIVA Suite ACD+', and 'VIVA Record'. The 'General' tab is active, and the 'Plantillas' form is displayed. The form contains the following fields: 'ID:' (text input), 'Nombre:' (text input), 'Clase Plantilla:' (dropdown menu with 'Buzón' selected), and 'Valor:' (text input). Below the form, there are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. The footer of the page indicates '© 2014 - MDTel Telecomunicaciones'.

- Nombre:** Nombre de la plantilla (Obligatorio)
- Clase Plantillas:** Buzón, Grupo ACD, Enlace Exterior, Enlace interior, Perfil extensión, Música en espera, Sala conferencia, General ACD, General conferencias, General SIP, General buzones, VDN, General VIVait-cti, General recordGWd, General recordProcesad.
- Valor:** Valor de la plantilla

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Pestaña VIVAit Call

Esta pestaña ofrece al usuario la gestión y configuración de la telefonía corporativa (rutas, aprovisionamiento, facilidades, dispositivos...). Está formada por las siguientes subpestañas:

- Servicios usuarios:
 - Conferencias
 - Buzón de voz
- Dispositivos:
 - Clases de dispositivos
 - Enlace exterior
 - Extensiones
- Agendas
- Categorías
- Puestos
- Facilidades
- Aprovisionamiento:
 - Teléfonos
 - Modelos de teléfonos
- Rutas
 - Pre-Rutas
 - Listas rutas
 - Destinos externos

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call - Servicios usuarios – Conferencias

Esta pestaña sirve para crear y modificar las conferencias de los usuarios.

The screenshot shows the VIVAit Call administration interface. At the top, there are logos for VIVAit call cc and VIVAcall. The user is logged in as 'Usuario: Sat Sat' with a 'Desconectar X' link. A notification states 'La PBX está pendiente de sincronización' with a timestamp of 'Fecha y hora: 09-07-2015 16:36:47'. The main content area is titled 'Salas de conferencia' and contains a form with the following fields:

- id: 1
- Nombre: 20000
- Descripción: sala
- PIN: 1234
- PIN admin: 1234
- Plantilla: Sala conferencia
- Nodo: CORP1

At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

Nombre: Número de la sala de conferencia (Obligatorio)

Descripción: Descripción de la sala de conferencias

PIN: PIN de acceso a la sala de conferencia

PIN admin: PIN del administrador de la sala de conferencias

Plantilla: Plantilla usada

Nodo: A que nodo esta asociada la sala de conferencia

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call - Servicios usuarios – Buzones

Esta pestaña sirve para crear y modificar los buzones de voz de los usuarios.

The screenshot shows the 'Buzones' configuration page in the VIVAit Call administration system. The page has a header with the VIVAit logo and navigation tabs for 'General', 'VIVAit Call', 'VIVAit Response', 'VIVAit Suite ACD+', and 'VIVAit Record'. The 'Buzones' section contains the following form fields:

- id:** 2
- Nombre:** 49001
- Usuario:** jmf
- Plantilla:** Buzon de voz
- Clave:** [Redacted]
- archivo:** Si

At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. The footer of the page indicates '© 2014, MDtel Telecomunicaciones'.

- Nombre:** Número del Buzón (Obligatorio)
- Nodo:** A que nodo esta asociado el buzón de voz
- Usuario:** Usuario propietario del buzón
- Plantilla:** Plantilla asociada al buzón (Obligatorio)
- Clave:** Clave de acceso al buzón de voz (Obligatorio)
- Archivos:** Si / No. Habilita o no los archivos adjuntos

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call – Dispositivos - Clases de dispositivos

- Nombre:** Nombre de la Clase de dispositivos (Obligatorio)
- Clase:** Especifica de que tipo es la clase de dispositivo
- Subclase:** La subclase a la que pertenece la clase de dispositivos
- Driver:** No aplica
- Formato Dial:** Formato de marcación que va a tener la clase de dispositivo

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call – Dispositivos - Enlace exterior

Este apartado permite crear los troncales para conectar los dispositivos con exterior.

The screenshot shows the VIVAit Call administration interface. At the top, there are logos for VIVAit callccv and VIVAcall. The user is logged in as 'Usuario: Sat Sat' with a 'Desconectar X' link. A notification states 'La PBX está pendiente de sincronización' with a timestamp of 'Fecha y hora: 09-07-2015 17:20:09'. The main menu includes 'General', 'VIVAit Call', 'VIVAit Response', 'VIVAit Suite ACD+', and 'VIVAit Record'. The active page is 'Dispositivos enlace exterior', which contains a form with the following fields:

- Id:** 4
- Nombre:** Trunk centralita IP
- Dato asterisk:** CEN_EXT_IP
- Categoría:** Nacional / Permite llamar a internas y nacionales
- Nodo:** CORP1
- Sede:** Sede 1 / Sede 1
- Plantilla:** Plantilla enlaces externos
- Dispositivo:** Trunk SIP enlace exterior
- Dpto:** Nivel departamental

At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. The footer indicates '© 2014 - MDTel Telecomunicaciones'.

- Nombre:** Nombre enlace exterior (Obligatorio)
- Plantilla:** Plantilla empleada en el enlace exterior
- Datos asterisk:** Se trata del contexto del dialplan donde se especifica la cadena de marcado (ext_MARCAR_Externo_Particular.conf) (Obligatorio)
- Sede:** A que sede pertenece el enlace exterior
- Nodo:** A que nodo pertenece el enlace exterior (Obligatorio)
- Dispositivo:** A que dispositivo aplica el enlace exterior
- Categoría:** Categoría de llamadas (Obligatorio)
- Dpto:** Asignar a un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call – Dispositivos – Extensiones

Esta pestaña sirve para crear y modificar las extensiones de la centralita.

- Nombre Extensión:** Número de la extensión (Obligatorio).
- Prioridad:** Representa la prioridad de la extensión. Cuanto mas baja, más prioritaria es.
- Plantilla:** Plantilla empleada para la extensión.
- Usuario Movilidad:** Es un campo de solo lectura, en el que indica que usuario se ha movido a esa extensión.
- Usuario Propietario:** Se asigna el usuario propietario de la extensión.
- Hay movilidad:** Si / No. Habilita la movilidad en la extensión para que un usuario se pueda mover a dicha extensión.
- Teléfono:** El modelo de teléfono donde va a estar configurada la extensión.
- Nodo Secundario:** Nodo de registro de la extensión si por alguna razón no se puede registrar en el Nodo Principal.
- Desvío incondicional:** Introducir un número al que se desvían las llamadas de dicha extensión.
- Desvío incondicional mensa:** Si / No. Desvía todas las llamadas a un buzón de voz.
- Desvío no contesta:** Introducir un número al que se desvían las llamadas si la extensión no contesta.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



- Desvío no contesta mensa:** Si / No. Si la extensión no contesta, la llamada se va al buzón de voz.
- Desvío ocupado:** Introducir un número al que se desvían las llamadas si la extensión está ocupada.
- Desvío ocupado mensa:** Si / No. Si la extensión está ocupada, la llamada se va al buzón de voz.
- Desvío, fuera servicio:** Número al que se desvían las llamadas si la extensión está fuera de servicio.
- Desvío, fuera servicio mensa:** Si / No. Si la extensión está fuera de servicio, las llamadas se van al buzón de voz.
- Comunicaciones Personales:** Si / No. Habilita el empleo de comunicaciones personalizadas.
- Num. Llamada ext:** Número con el que se identifica la llamada al exterior.
- Música E:** Música en espera
- Música R:** Música en retenciones
- Clave registro:** Clave para el registro de la extensión en el asterisk
- Buzón:** Buzón de voz de la dicha extensión
- Categoría desvío:** Categoría que tienen las llamadas desviadas
- Sede:** Sede a la que pertenece la extensión
- Nodo:** Nodo donde está registrada la extensión
- Dpto:** Asignar a un eje (Obligatorio)
- Puesto (Nombre del PC):** Asocia la extensión a un puesto
- Categoría:** Categoría de llamadas (Obligatorio)
- Dispositivo:** Clase de dispositivo de tipo Extensión (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call – Agendas

Esta pestaña sirve para rellenar los datos del propietario de la agenda e importar el fichero con los contactos.

- Nombre:** Nombre del propietario de la agenda (Obligatorio)
- Apellido 1:** Primer apellido del propietario de la agenda
- Apellido 2:** Segundo apellido del propietario de la agenda
- Empresa:** Empresa donde trabaja el propietario
- Nombre en Pantalla:** Nombre con el que aparece la agenda por la pantalla (Obligatorio)
- Dirección:** Dirección
- Cod. Postal:** Código postal
- Localidad:** Localidad
- Provincia:** Provincia
- Dpto:** Asignar a un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call – Categorías

Nombre: Nombre de la categoría (Obligatorio)

Descripción: Descripción de la categoría (Obligatorio)

Dpto: Eje asociado a la categoría (Obligatorio)

VIVAit Call – Puestos

Esta pestaña sirve para crear, consultar y modificar y asignar las extensiones a los puestos.

Nombre: Nombre del puesto (Obligatorio)

Extensión: Extensión asociada al puesto (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call – Facilidades

Esta pestaña, por la comodidad de usuarios, permite crear las marcaciones cortas para leer un buzón, capturar una extensión, activar retrollamada, cancelar retrollamada.

Nombre: Número para marcar la facilidad (Obligatorio)

Tipo: El tipo de facilidad

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call - Aprovisionamiento – Teléfonos

Esta pestaña sirve para realizar la configuración de las extensiones en los teléfonos.

- Modelo teléfono:** Modelo del teléfono que estamos creando (Obligatorio)
- Extensión:** Extensión asociada al dicho teléfono
- Mac:** Dirección física del teléfono (Obligatorio)
- Núm. de serie:** Número de serie del teléfono
- Nodo:** Indicar el nodo de registro
- Usado puerto PC:** Si / No. Si utiliza un puerto del PC
- POE:** Si / No. Si el terminal telefónico usa Power Over Ethernet (POE)
- Ubicación:** Ubicación del teléfono
- Notas:** Comentarios

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call - Aprovisionamiento - Modelos de teléfonos

The screenshot shows the 'Modelos de teléfonos' configuration page in the VIVAit Call administration interface. The page has a header with the VIVAit logo and navigation tabs for 'General', 'VIVAit Call', 'VIVAit Response', 'VIVAit Suite ACD+', and 'VIVAit Record'. The main content area contains the following fields:

- Id:** id
- Nombre:** Yealink T21P
- Descripción:** Yealink T21P
- Prefijo Plantilla Mac:** Yealink-T21P
- Tipo reset:** Reset SIP NOTIFY
- Notificar reajuste:** reboot-yealink

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' (with a red X icon) and 'Guardar' (with a green plus icon). The footer of the page indicates '© 2014 - MDSol Telecomunicaciones'.

- Nombre:** Modelo del teléfono (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción
- Prefijo Plantilla Mac:** Prefijo de la plantilla para el aprovisionamiento de los teléfonos de ese modelo
- Tipo reset:** Tipo de reinicio del terminal
- Notificas reajuste:** Comando para reiniciar el teléfono de manera remota

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015

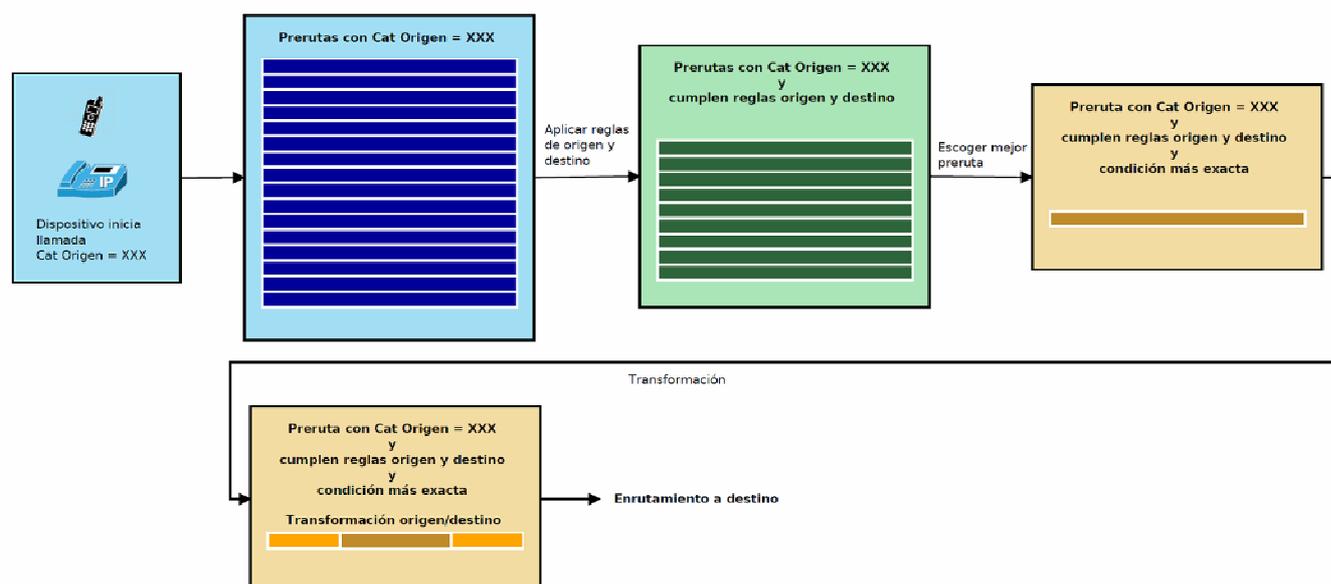


VIVAit Call - Rutas – Pre-Rutas

Para toda llamada entrante en el sistema tiene que existir preruta, en caso de no cumplir una regla origen/destino la llamada se cuelga

Cualquier llamada que entre en el sistema (tanto enlaces como extensiones internas) accede al proceso de enrutamiento...dicho de otra forma, cualquier llamada que se haga en el sistema tiene que cumplir una preruta

Ante una nueva llamada en el sistema, se comprueban las prerutas que tengan LA MISMA CATEGORIA que el dispositivo origen. De entre todas las prerutas de esa categoría, serán válidas todas las que cumplan las condiciones de origen y destino De entre todas las válidas se utilizará la más restrictiva La preruta utilizada define el tipo de destino para esa llamada



Ejemplos de prerutas típicamente necesarias:

- Una para todo el rango de extensiones y para cada categoría; por ejemplo si tenemos extensiones del 3000 al 3099 y categoría local y nacional, y queremos que ambas categorías llamen a las extensiones, entonces tendremos que crear dos prerutas
- Para cada "destino típico saliente" (fijos, móviles, internacional....) existirá al menos una preruta para cada categoría que pueda utilizarlo

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



- Las facilidades del sistema (desvíos, intrusiones, retrollamadas...) tendrán una preruta para cada categoría que pueda utilizarlo
- Otros servicios tales como salas de reuniones, VDN's, grupos de centralita, grupos de operadora...deberán tener una preruta para categoría que pueda utilizarlo

Un sistema con una configuración típica podría tener.

- Una preruta para las extensiones
- Una preruta para salida al exterior (sin limitaciones de llamadas por categorías)
- Una preruta para las facilidades
- Una preruta para el grupo de operadoras
- Una preruta para las salas de reuniones virtuales
- Una preruta con **ignorar desvío incondicional = SI** para que la secretaria pueda llamar al jefe pese a su desvío

Si el sistema tuviera diferentes categorías deberían multiplicarse las prerutas en función de los permisos que queramos dar...debe haber una preruta para categoría y destino

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



La siguiente figura nos muestra la ventana de configuración de prerutas y sus principales campos de configuración:

Pre-Rutas

Id:	1
Descripción:	
Lista pre-rutas	Lista Prerutas preproducción
Categoría entrante	Nacional
Prefijo entidad origen:	
Min. nº dígitos origen:	
Max. nº dígitos origen:	
Expresión regular entidad origen:	
Prefijo entidad destino:	4
Min. nº dígitos destino:	5
Max. nº dígitos destino:	5
Expresión regular ent. destino:	
Caller Name:	
Caller ID:	
Cod. Cliente:	
Categoría saliente	Nacional
Tipo destino sal. 1:	Extensión
Destino saliente 1:	
Tipo destino sal. 2:	Extensión
Destino saliente 2:	
Umbral llamada:	
Umbral llam. cambio destino	
Porcentaje de llamadas:	100
Hay segmentos:	Si
Grabar Enrutamiento:	Sin grabación
Dpto (solo eje1)	Nivel departamental
Ignorar desvío incondicional:	No

Condiciones de origen → Prefijo entidad origen, Min. nº dígitos origen, Max. nº dígitos origen, Expresión regular entidad origen
Condiciones destino → Prefijo entidad destino, Min. nº dígitos destino, Max. nº dígitos destino, Expresión regular ent. destino
Transformación/ asignación origen → Caller Name, Caller ID, Cod. Cliente
Categoría de salida → Categoría saliente
Transformación destino → Tipo destino sal. 1, Destino saliente 1, Tipo destino sal. 2, Destino saliente 2, Umbral llamada, Umbral llam. cambio destino
Segmentos para tarif/tracker... → Hay segmentos, Grabar Enrutamiento
P.ej en jefe/secret. → Ignorar desvío incondicional

Autor: Iván Matarubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Descripción:	Descripción de pre-ruta.
Lista Pre-Rutas:	A que lista va a pertenecer nuestra pre-ruta. (Obligatorio)
Categoría entidad:	Categoría asociada a la pre-ruta.
Prefijo entidad origen:	Establecer una pre-ruta a un número origen que cumpla con un determinado prefijo.
Min. Nº dígitos origen:	El número mínimo de dígitos origen
Max. Nº dígitos origen:	El número máximo de dígitos origen
Expresión regular entidad origen:	En vez de establecer la numeración origen mediante un prefijo y un número máximo y mínimo de dígitos empleamos una expresión regular.
Prefijo entidad destino:	Establecer una pre-ruta a un número destino que cumpla con un determinado prefijo.
Min. Nº dígitos destino:	El número mínimo de dígitos destino
Max. Nº dígitos destino:	El número máximo de dígitos destino
Expresión regular entidad destino:	En vez de establecer la numeración destino mediante un prefijo y un número máximo y mínimo de dígitos empleamos una expresión regular.
Nombre llamada entrante:	Nombre con el que se muestra una llamada entrante
Número llamada entrante:	Número con el que se realiza la llamada entrante
Cod. cliente:	Número de código de cliente
Categoría saliente:	Categoría con la que sale de la pre-ruta
Tipo destino saliente 1:	Especifica el tipo de salida de la pre-ruta. Si el número destino es una extensión, una sala de conferencia, agente, cola , vdn...
Destino saliente 1:	
Tipo destino saliente 2:	Especifica el tipo de salida de la pre-ruta. Si el número destino es una extensión, una sala de conferencia, agente, cola , vdn...
Destino saliente 2:	
Umbral llamada:	
Umbral llam. cambio destino:	
Porcentaje de llamadas:	Porcentaje de llamadas que se van a encaminar por esa ruta

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Hay segmentos: Si / No. Habilita el generar o no segmentos de pre-ruta

Dpto (Solo Eje 1): Elegir eje correspondiente.

Desvío incondicional: Si / No. Habilitar el desvío incondicional.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call - Rutas – Lista rutas

En este apartado podemos observar todas las pre-rutas creadas anteriormente, etiquetarlas y asignar a cada pre-ruta un eje.

The screenshot shows the VIVAit Call administration interface. At the top, there are logos for VIVAit callcenter and VIVAcall. The user is logged in as 'Sat Sat' and the system shows a warning: 'La PBX está pendiente de sincronización' with a timestamp of 'Fecha y hora: 10-07-2015 12:45:49'. Below the navigation tabs (General, VIVAit Call, VIVAit Response, VIVAit Suite ACD+, VIVAit Record), the 'Ruta' form is displayed. The form fields are:

- Id:** 3
- Nombre:** Lista Prerutas preproducción
- Etiqueta 1:** Etiqueta1
- Etiqueta 2:** Etiqueta2
- Dpto:** Nivel departamental

 At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. The footer of the page reads '© 2014 - MDirel Telecomunicaciones'.

Nombre: Nombre de la lista de pre-rutas (Obligatorio)

Etiqueta1:

Etiqueta2:

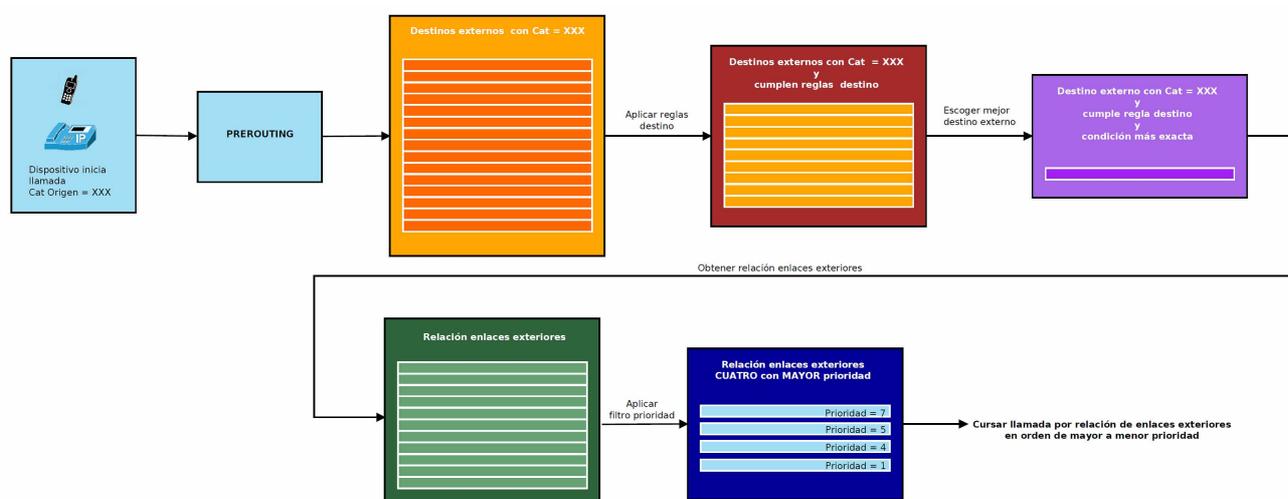
Dpto: Eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Call - Rutas – Destinos externos

El esquema siguiente muestra el funcionamiento general del proceso de enrutamiento para llamadas que han de salir fuera del sistema; con ya se han indicado ha de entrar previamente en el proceso de preenrutamiento y salir exitosamente de este



Toda la configuración de los elementos reflejados en este esquema se hace desde el portal de administración de la plataforma VIVAit, con la excepción de algunos elementos de los enlaces exteriores : La creación de enlaces exteriores requiere de la modificación del fichero **ext_MARCAR_Externo_Particular.conf**

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



General VIVAit Call VIVAit Response VIVAit Suite ACD+ VIVAit Record

Destinos Externos

Destinos Relación

M: 2
Descripción: Destino B
Categoría: Nacional / Permite llamar a internas y nacionales
Prefijo Entidad Destino: DestinoEntPref 2
Dígitos -: 1
Dígitos +: 2
Expresión Entidad Destino: *(12)(0-9){3}\$

Cancelar Guardar

© 2014, MDTel Telecomunicaciones

- Descripción:** Descripción de la ruta saliente
- Categoría entidad:** Categoría con la que salen las llamadas (Obligatorio)
- Prefijo entidad destino:** Número prefijo al que se le quiere aplicar el destino externo. En el caso de la foto estamos diciendo que los números que empiecen por 6 y tenga mínimo 4 dígitos, es una llamada externa.
- Min. Nº dígitos destino:** Nº mínimo de dígitos del número.
- Máx. Nº dígitos destino:** Nº máximo de dígitos del número.
- Expresión regular ent. destino:** En vez de poner un prefijo, especificamos una expresión regular.

General VIVAit Call VIVAit Response VIVAit Suite ACD+ VIVAit Record

Destinos Externos

Destinos Relación

Mostrar 25 registros

Borrar Nuevo Editar Deshacer

Número	Prioridad	Nombre Llamada	Núm. Llamada	Destino Saliente
3.0	1	Nombre Prueba	912038989	03
Prueba	2	Nombre2	258	04
PUBLICIDAD	3	Nombre Prueba 3	238789	09

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros

Primero Anterior Siguiente Último

© 2014, MDTel Telecomunicaciones

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Pestaña VIVAit Response

Esta pestaña ofrece al usuario la gestión y configuración de las locuciones y música en espera. Está formada por las siguientes subpestañas:

- Locuciones
- Música en espera

VIVAit Response – Locuciones

Esta pestaña permite al usuario insertar y gestionar sus locuciones.

- Nombre:** Nombre de la locución (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción de la locución
- Nodo:** Nodo donde se va a alojar la locución (Obligatorio)
- Tipo Locución:** De que tipo es la locución
- Grupo Locución:** Indicar a que grupo pertenece la locución
- Archivo adjunto:** Para adjuntar el archivo con la locución (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Response – Música en espera

Esta pestaña permite al usuario crear y modificar la configuración de música en espera.

Nombre: Nombre de la MOH (Obligatorio)

Descripción: Descripción (Obligatorio)

Plantilla: Plantilla empleada para la música en espera

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Pestaña VIVAit Suite ACD+

Esta pestaña ofrece al usuario la gestión y configuración de servicios de call center (colas, VDNs, monitores, campañas...). Está formada por las siguientes subpestañas:

- Campañas
- VDN
- Grupos ACD
- Enumerados
 - Pausas
 - Finales
 - Motivos de desconexión
- Config. de Monitores
- Marcador
 - Contactos
 - Listas de contactos
 - Listas Robinson
 - Contactos Robinson
 - Listas click2call
 - Contactos click2call
 - Clases de estrategias
 - Estrategias
- Configuración
- Perfiles
- Formularios

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ – Campañas

Este apartado sirve para crear, modificar y gestionar las campañas para call center.

- Nombre:** Nombre de la campaña (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción de la campaña (Obligatorio)
- Notas:** Notas sobre la campaña. Para Yoigo este campo se usa para representar en el formulario la categoría que se usará en pregunta abierta

Datos del formulario

Este apartado se rellena solo en el caso de tener un formulario personalizado. En el caso contrario es necesario marcar la casilla “Ignorar formulario”.

- Tipo Final:** Genérico / Especifico. Se indica el tipo de final elegido para la campaña.
- Tiempo administrativo:** Son los segundos que se dejan al agente para terminar de rellenar el formulario, o realizar otro tipo de gestión una vez finalizada la llamada. Para desactivar esta opción es necesario marcar la casilla “Ignorar tiempo administrativo”.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



- ¿Está activa?:** Si / No. Sirve para arrancar o parar la campaña y conocer su estado.
- Estrategia:** Estrategia-Defecto. Estrategia empleada por la campaña.
- Categoría:** Categoría de la campaña.
- Número saliente:** Número al mostrar en las llamadas salientes.
- Nombre saliente:** Nombre al mostrar en las llamadas salientes.
- Lista Robinson:** Lista negra de contactos asociada a la campaña
- Max. Días reprogramación:** Número de días máximo que se puede reprogramar la campaña.
- Fecha max.Reprogramación:** Fecha máxima permitida para reprogramar la campaña
- Máscara reprogramación:**
- Modo grabación:** Indica si se graba todo, no se graba nada o se graba por petición con inicio grabando o sin grabar.
- Dpto:** Asignar a un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ – VDN

- Nombre:** Número de VDN (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción del VDN (Obligatorio)
- Notas:** Campo Notas del VDN para empleo en los formularios
- Nodo:** Nodo donde va a pertenecer dicho VDN

Datos del formulario

Este apartado se rellena solo en el caso de tener un formulario personalizado que se va a usar en el VDN que estamos creando. En el caso contrario es necesario marcar la casilla “Ignorar formulario”.

- Tipo Final:** Genérico / Especifico. Se indica el tipo de final elegido para la campaña.
- Tiempo administrativo:** Son los segundos que se dejan al agente para terminar de rellenar el formulario, o realizar otro tipo de gestión una vez finalizada la llamada. Para desactivar esta opción es necesario marcar la casilla “Ignorar tiempo administrativo”.
- Cód. Cliente:**
- Modo grabación:** Indica si se graba todo, no se graba nada o se graba por petición con inicio grabando o sin grabar.
- Dpto:** Elegir un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite – Grupos ACD

Grupos ACD

- Nombre:** Número del grupo ACD (Obligatorio).
- Plantilla:** Plantilla empleada para el grupo ACD.
- Música:** Definimos la música que escuchará el llamante cuando está en cola.
- Nodo:** Nodo al que va a pertenecer dicha cola. (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción del grupo ACD (Obligatorio)
- Notas:** Campo Notas empleado por algunos formularios para mostrar cierta información
- Objetivo NS:** Tiempo de nivel de servicio que se debe alcanzar en la cola
- Peso:** El nivel de prioridad de la cola. A valor mas bajo más prioritaria es la cola.

Datos del formulario

Este apartado se rellena solo en el caso de tener un formulario personalizado. En el caso contrario es necesario marcar la casilla “Ignorar formulario”.

Tiempo Administrativo: Es el tiempo que necesita un agente ACD después de finalizar una conversación para completar el trabajo asociado directamente con la llamada que acaba de finalizar.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVait
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



- Tipo formulario:** Elegir el tipo de cola.
- Id saliente:** El número al mostrar en las llamadas salientes.
- Nombre saliente:** El nombre al mostrar en las llamadas salientes.
- Tipo Final:** Genérico / Especifico. Se indica el tipo de final elegido para el grupo.
- Agente tiempo:** Si / No.
- Algoritmo predicativo:** Asociar un algoritmo predicativo a la cola.
- Tiempo admin. de centralita:** Es el tiempo que necesita un agente ACD después de finalizar una conversación para completar el trabajo asociado directamente con la llamada que acaba de finalizar, a nivel de centralita IP.
- Modo de grabación:** Indica si se graba todo, no se graba nada o se graba por petición con inicio grabando o sin grabar.
- Grabar seg. Cola:** Si / No. Indica si se graba o no el segmento de cola.
- Categoría:** Elegir la categoría del grupo ACD (Obligatorio).
- Dpto:** Asignar a un eje (Obligatorio).

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Enumerados – Pausas

Esta pestaña permite crear, configurar y editar las pausas para los grupos ACD.

- Nombre:** Nombre de la pausa (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción de la pausa (Obligatorio)
- Pausa:** Número que va a tener la pausa asociado (Obligatorio)
- Color:** Color con que se representa la pausa en el vivait-desk
- Perfiles:** Perfiles que van a tener la pausa creada
- Usuarios:** Usuarios que van a tener la pausa creada

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Enumerados - Finales

Nombre: Nombre del final (Obligatorio).

Descripción: Descripción del final (Obligatorio).

Tipo: No asignado

Final: Número asociado al final (Obligatorio).

Cola: Asignar el final creado a una cola. Para ello la cola tiene que tener como tipo de final específico.

VDN: Asignar el final creado a un VDN. Para ello el Vdn tiene que tener como tipo de final específico.

Campaña: Asignar el final creado a una campaña. Para ello la campaña tiene que tener como tipo de final específico.

VIVAit Suite ACD+ - Enumerados – Motivos desconexión

Nombre: Nombre del motivo de desconexión (Obligatorio).

Descripción: Descripción del motivo de la desconexión (Obligatorio).

Desconexión: Número asociado de desconexión (Obligatorio)

Perfiles: Perfiles que van a tener la desconexión creada

Color: Color con que se representa la desconexión

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Monitores

Esta pestaña permite crear y configurar los monitores según las necesidades del cliente.

The screenshot shows the 'Config. de monitores' form in the VIVAit Suite ACD+ interface. The form includes the following fields and values:

- Id:** 3
- Nombre:** Prueba
- Descripción:** Prueba
- Tipo Monitor:** Call center 8 posiciones
- Grupos ACD:** Seleccione las opciones
- Intervalo:** 30 minutos
- titulo_datos_historico:** No
- Intervalo de histórico:** 0
- Tipo de intervalo de histórico:** horas
- Color defecto:** FFFFFFFF
- Dpto:** Nivel departamental

Buttons for 'Cancelar' and 'Guardar' are visible at the bottom of the form.

- Nombre:** Nombre del Monitor (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción del Monitor (Obligatorio)
- Tipo:** Elegir el nº de posiciones para monitorizar el Call center
- ACD:** Conjunto de Grupos ACD que se van a monitorizar
- Intervalo:** Tiempo establecido para el intervalo (30 o 60 minutos)
- Histórico relativo:** Hoy / Este mes / Esta año. Periodo de hoy (desde las 00:00 a 23:59), este mes (desde el día 1 00:00 al 30-31 a las 23:59) y este año (desde 1 de enero 00:00 a 31 de diciembre 23:59). Si lo establecemos a "No", entra en juego el intervalo de histórico.
- Color por defecto:** Color por defecto del panel si no se han configurado alarmas para dicho panel
- Dpto:** Elegir un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Contactos

Esta pestaña permite crear y editar los contactos de ACD.

Lista Contactos:	Lista a la que pertenece el contacto
Cod. Cliente:	Código del contacto
Nombre:	Nombre de contacto (Obligatorio)
Primer Apellido:	Primer apellido del contacto
Segundo Apellido:	Segundo apellido del contacto
Empresa:	Empresa del contacto
Dirección:	Dirección del contacto
Dirección alternativa:	Dirección alternativa del contacto
Código Postal:	Código postal del contacto
Localidad:	Localidad del contacto
Provincia:	Provincia del contacto
País:	País del contacto
E-mail:	Correo electrónico del contacto
Añadir Tel. Fijos:	Añade número de teléfonos fijos al contacto
Añadir Tel. Móvil:	Añade número de teléfonos móviles al contacto
Edad:	
Sexo:	
Idioma:	Idioma hablado del contacto
Tratamiento:	Señor, Señora, Don o Doña
Añadir Opcional num:	
Añadir Opcional cad:	

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Listas Contactos

Esta pestaña permite crear y gestionar las listas de contactos.

- Nombre:** Nombre de la lista de contactos
- Descripción:** Descripción de la lista de contactos
- Dpto:** Asignar un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Listas Robinson

Esta pestaña permite crear y gestionar las “listas negras” de ACD.

Nombre: Nombre de la lista robinson

Descripción: Descripción de la lista robinson

Dpto: Asignar un eje (Obligatorio)

VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Contactos Robinson

Esta pestaña permite crear y editar los contactos de la “lista negra”.

Nombre: Nombre del contacto (Obligatorio)

Descripción: Descripción del contacto

Lista: Lista robinson a la que va a pertenecer el contacto

Teléfono: Número de teléfono del contacto (Obligatorio)

Inserción: Fecha de inserción del contacto a la lista robinson

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Marcador - Listas Click2Call

Esta pestaña permite crear y gestionar las listas Click2Call.

- Nombre:** Nombre de la lista click2call (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción de la lista click2call
- Canal:** Telefonía o backoffice
- Campaña:** Campaña por el cual se llamara al contacto
- Cola:** Tipo de cola por el que se llamara al contacto mediante el click2call
- Descripción cola :** Grupo ACD asociado a la lista
- Nº Segs. Limite:** Tiempo en segundos de intento de llamada al contacto (Obligatorio)
- Prioridad:** Prioridad de la lista (Obligatorio)
- Dpto:** Asignar a un eje (Obligatorio)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Contactos click2call

Hora de inicio:	Inicio del contacto
Hora de fin:	Fin del contacto
Lista:	Lista click2call al que se asignara el contacto
Nombre:	Nombre del contacto click2call (Obligatorio)
Primer Apellido:	Primer apellido del contacto click2call
Segundo Apellido:	Segundo apellido del contacto click2call
Empresa:	Empresa del contacto
Dirección:	Dirección del contacto
Dirección alternativa:	Dirección alternativa del contacto
Código Postal:	Código postal del contacto
Localidad:	Localidad del contacto
Provincia:	Provincia del contacto
País:	País del contacto
Canal:	Telefonía o backoffice
E-mail:	Correo electrónico del contacto
Destino:	Numero de teléfono del destino
Sexo:	Sexo del contacto
Idioma:	Idioma hablado del contacto
Añadir Opcional num:	Numero adicional de contacto
Añadir Opcional cad:	
Añadir Final:	Se indica el final
Intento:	Si / No

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Clases de estrategias

En esta pestaña se pueden definir hasta un máximo de 16 opciones y un intervalo de valor mínimo y máximo para cada opción y dos cadenas de caracteres.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Marcador – Estrategia

Esta pestaña permite configurar las estrategias y sus parámetros.

The screenshot shows the 'Estrategias' configuration page in the VIVAit Suite ACD+ application. The page includes a header with the user name 'Usuario: Ivan Matarrubias' and a 'Desconectar X' link. Below the header, there are tabs for 'General', 'VIVAit Call', 'VIVAit Response', 'VIVAit Suite ACD+', and 'VIVAit Record'. The 'Estrategias' section contains the following fields:

- Id:** 25
- Nombre:** Estrategia Ivan
- Descripción:** Estrategia Ivan
- Cat:** No
- Clase de Estrategia:** (Copia) Estrategia por defecto
- Primeros días (defecto):** 0
- Tempo subdial interno seg (defecto):** 6000
- Temporizador corto seg (defecto 600):** 300
- Temporizador largo seg (defecto 3600):** 3600
- Credito por destino configurado (defecto 0):** 6
- Numero maximo consignas (defecto 100):** 2
- Planificadas maximo consignas (defecto 100):** 1
- Credito cuando se termina (defecto 2):** 0
- Tipo cuando se contacta (def 0, cualquier):** 0
- Tipo cuando se contacta (def 0, cualquier):** 0
- K2:** 1
- K3:** 2

At the bottom of the form, there are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

Nombre: Nombre de la estrategia (Obligatorio)

Descripción: Descripción de la campaña

Clase de Estrategia: Que clase de estrategia va a usar

Parámetros que hayamos especificado en la clase de estrategia se nos habilitaran para asignarles un valor entre el rango del minimo y máximo especificado en la clase de estrategia. (Obligatorios todos)

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - Configuración

Esta pestaña permite modificar algunos parámetros de ACD.

- Nodo Ucid:** Ucid del nodo
- Nombre Perfil:** Indicar en nombre del perfil
- Umbral recicla sesión:** Indicar el tiempo en segundos
- Nº segundos de desfase:** Indicar el tiempo de desfase permitido en segundos entre la maquina donde se ejecuten las aplicaciones y el servidor de BD.
- Nº segundos de refresco de la cola:** Indicar el tiempo en segundos de actualización de la cola
- Formulario:** Ultimo formulario por si fallan los demás
- Pausa si agente no contesta:** Si / No. Pone al agente en estado “abandonada” si no contesta una llamada y se finaliza por el llamante.
- Umbral:**
- Nombre Supervisor:** Nombre del supervisor del ACD
- Mot. Cierre obligatorio:** Si / No. Si se pone a si, para cerrar sesión en el vivait-desk hay que seleccionar un motivo de cierre de manera obligatoria.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - ACD Profiles

Nombre:	Nombre del perfil (Obligatorio)
Descripción:	Descripción del perfil (Obligatorio)
Sesión:	Si / No
ACD:	Si / No
Consulta solo de Agenda:	Si / No. Habilitar o no la consulta de solo la agenda al agente en el vivait-desk
Llamadas solo de Agenda:	Si / No. Habilitar o no las llamadas solo a los contactos de la agenda del vivait-desk
Pausa Inicial:	Para arrancar la aplicación pausada es necesario seleccionar una de las pausas del listado
Formulario:	Formulario asignado al perfil (mas prioritario que colas, VDN, campañas...).
Pausa si agente no contesta:	Si / No. Pone al agente en estado “abandonada” si no contesta una llamada y se finaliza por el llamante.
Umbral:	
Nombre supervisor:	Nombre del supervisor
Mot. cierre obligatorio:	Si / No. Para cerrar sesión es necesario especificar un motivo.
Modo de grabación:	Indica si se graba todo, no se graba nada o se graba por petición con inicio grabando o sin grabar.
Grabar todo:	Si / No
Pausas:	Las diferentes pausas que puede ponerse un agente
Motivo de desconexión:	Los diferentes motivos de desconexión que puede tener un agente al cerrar sesión de la aplicación.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Suite ACD+ - ACD Formularios

- Tipo Formulario:** Seleccionar si es creado o integrado en la aplicación
- Nombre:** Nombre del formulario (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción del formulario
- Nombre fichero:** Si es creado, es necesario adjuntar el formulario
- Clase:** Si es integrado, el nombre que tenga
- Inicio oculto:** Si / No. Iniciar el formulario oculto
- Parar el tiempo de admin:** Si / No
- Final opcional:** Si / No. Habilitar finales opcionales a los formularios
- Ocultar numeración:** Si / No
- Tiempo Cierre automático:** Indicar el tiempo en segundos. Pasado este tiempo se cierra el formulario automáticamente.
- Tabla de negocio:** Tabla de BD de cliente
- Destino encuestas:** Numero para transferir a encuestas si se da al botón de transferencia a encuestas.

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



Pestaña VIVAit Record

Esta pestaña ofrece al usuario la gestión y configuración referente al servicio de grabaciones de la plataforma. Está formada por las siguientes subpestañas:

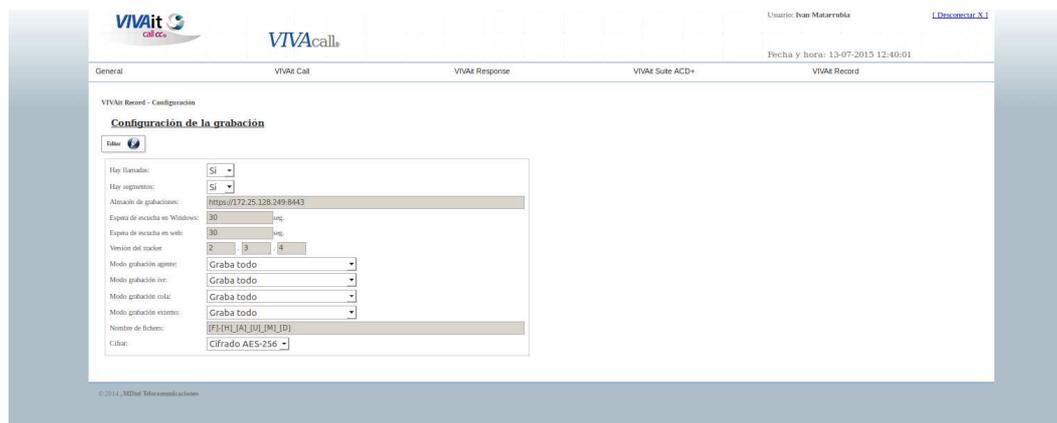
- Configuración
- Ubicación

Autor: Iván Matarrubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Record – Configuración

Esta pestaña permite modificar la configuración de las grabaciones según las necesidades del cliente.



Hay llamadas:	Si / No. Indica si en el entorno hay o no llamadas
Hay segmentos:	Si / No. Indica si en el entorno hay o no segmentos
Almacén de grabaciones:	URL de la máquina donde se guardaran las grabaciones
Espera de escucha en Windows:	Tiempo en seg
Espera de escucha en web:	Tiempo en seg
Versión del tracker:	versión del tracker web
usuario.nombre_fichero:	Nombre con el que se graba la grabación
Modo grabaciones:	Indica si se graba todo, no se graba nada o se graba por petición.
Cifrar:	Método de cifrado de las grabaciones

Autor: Iván Matarubias Filgueira Alfredo Rodríguez	Asunto: Manual Portal Admón VIVAit
Dpto: Aplicaciones	Fecha: 26 de noviembre de 2015



VIVAit Record - Ubicación

Esta pestaña permite modificar los parámetros de ubicación de las grabaciones.

- Nombre nodo:** Nombre del nodo donde se va a realizar la ubicación (Obligatorio)
- Descripción:** Descripción
- Dirección de red:** IP del nodo
- Ubicación:** Local, Externo...
- Puerto:** Puerto del protocolo empleado
- Usuario:** Usuario para acceso remoto
- Clave:** Clave de usuario
- Ruta:** Ruta de almacenamiento dentro del nodo
- Param. de cadena 1:**
- Param. de cadena 2:**
- Param. numérico 1:**
- Param. numérico 2:**