

## FUNCIÓN DE COLA LLAMADAS EN COLA

En esta guía se describe cómo habilitar la función de llamadas en cola para un entorno de Call Center.

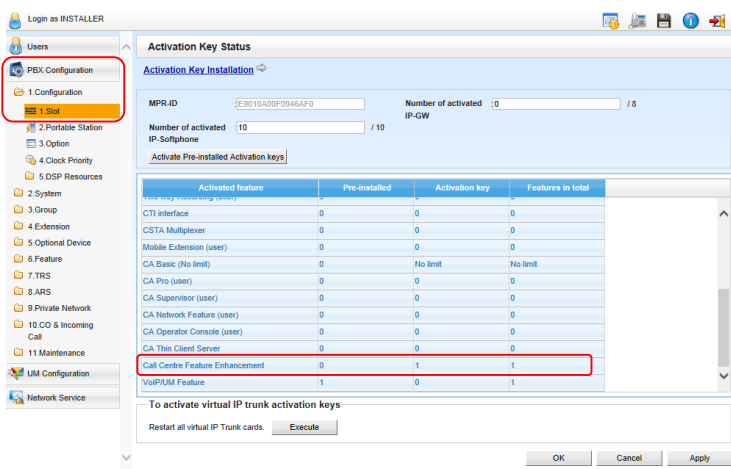
KX-NS500

KX-NS1000

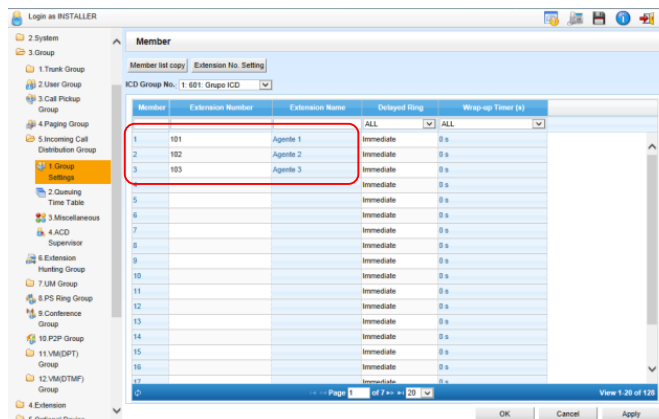
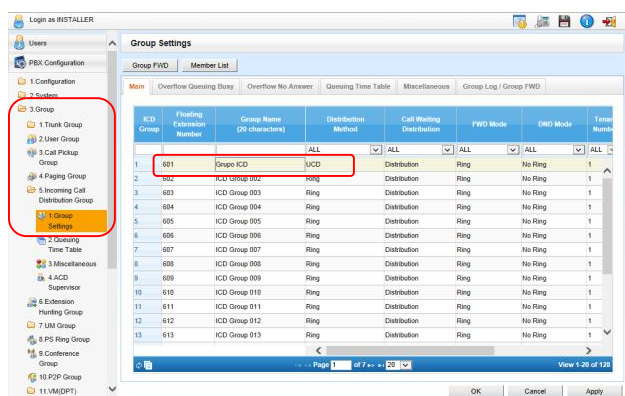
Llave de activación requerida: KX-NSF201

Hardware requerido: Tarjeta SD (cualquier modelo) para KX-NS500

1.- Primeramente, se debe de subir la llave de activación KX-NSF201. Verificar en el menú *1.Configuration>1.Slot*, en el botón de *Activation Key*, que indique 1 en el renglón de *Call Center Feature Enhancement*.



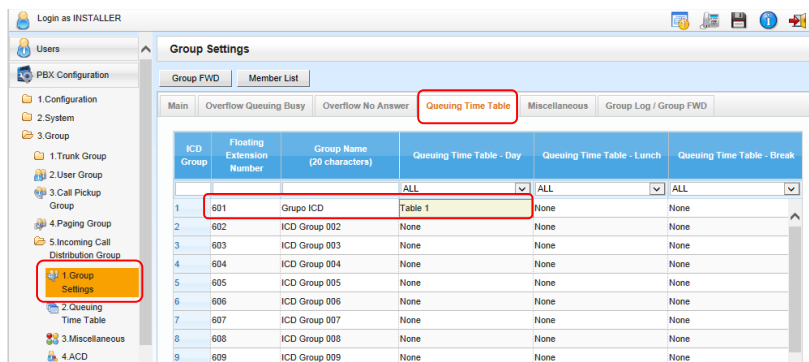
2.- Configurar el grupo ICD que se va a monitorear.



En 3.5.1 Group Settings configurar grupo

En Member List dar de alta los integrantes de ese grupo

3.- Volviendo al menú de configuración del grupo, en la pestaña de *Queuing Time Table*, elegimos la *Tabla 1* para ese grupo.



4.- En el menú *3.5.2 – Queuing Time Table*, definimos como será la secuencia de mensajes que la persona que llama escucha cuando todos los agentes están ocupados y nadie puede tomar la llamada. Los campos que se utilizan son los siguientes:

*Wait*: Tiempo en espera en el que se escuchará la música en retención.

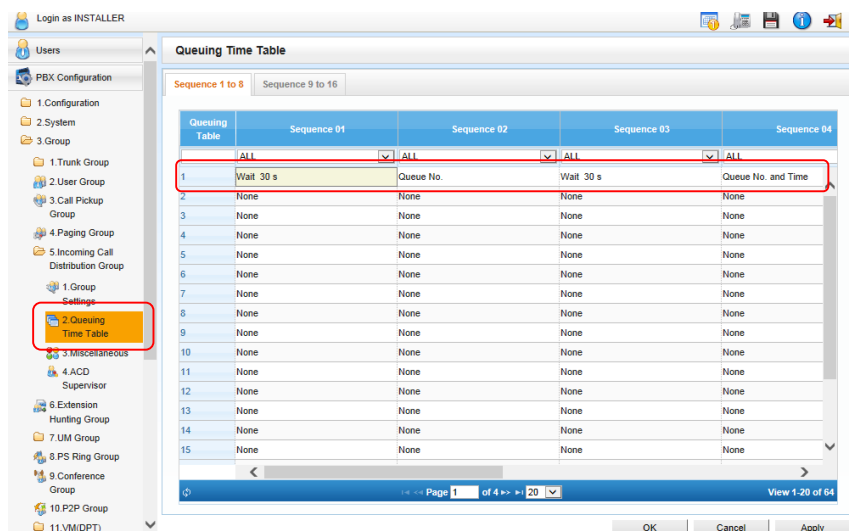
*OGM*: Se reproduce uno de los mensajes personalizados que hayan sido grabados (por ejemplo: *"Gracias por esperar, su llamada es muy importante"* ).

*Queue No.*: Nos indica la cantidad de llamadas que están en la cola en espera de ser atendidas. ( *"Una persona está en espera para conectarse"* ).

*Queue No. and Time*: Nos indica la cantidad de llamadas que están en la cola y el tiempo aproximado de espera. ( *"Una persona está en espera para conectarse y el tiempo de espera estimado es de alrededor de 2 minutos"* ).

*Overflow*: Manda la llamada a la extensión de desborde del grupo.

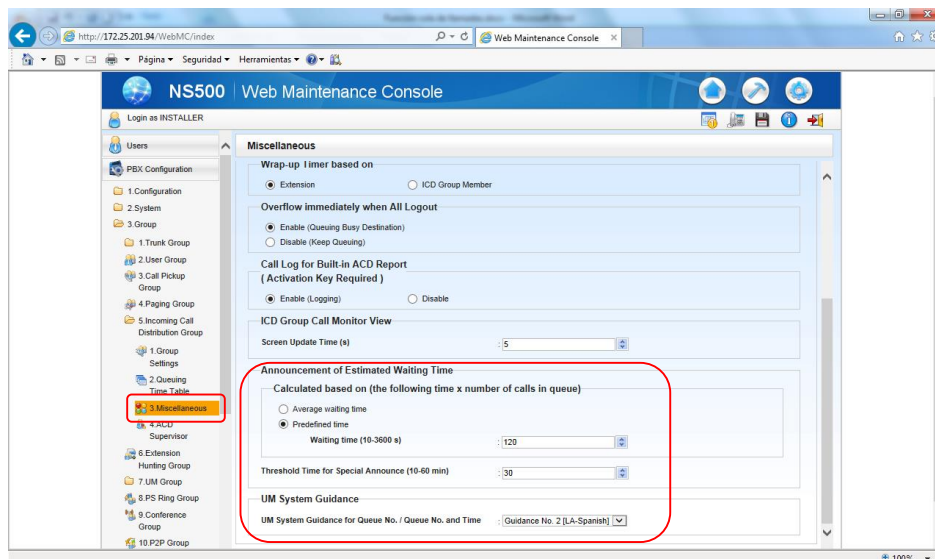
*Disconnect*: Corta la llamada.




5.- Entramos al menú *3.5.3 – Miscellaneous* y modificamos los siguientes valores:

*Announcement of Estimated Waiting Time*: El anuncio será del tiempo de espera promedio, o bien, podemos especificar un tiempo predefinido en segundos.

*UM System Guidance*: Especifica el idioma en que serán reproducidos los mensajes.



Es importante que el sistema cuente con los prompts en español actualizados. Si no los tiene, solicítelo con su mayorista y suba el archivo en el menú *Tool – 10. UM data restore*, en la opción de *System Restore*, esto dentro de las opciones de *Maintenance* .

