

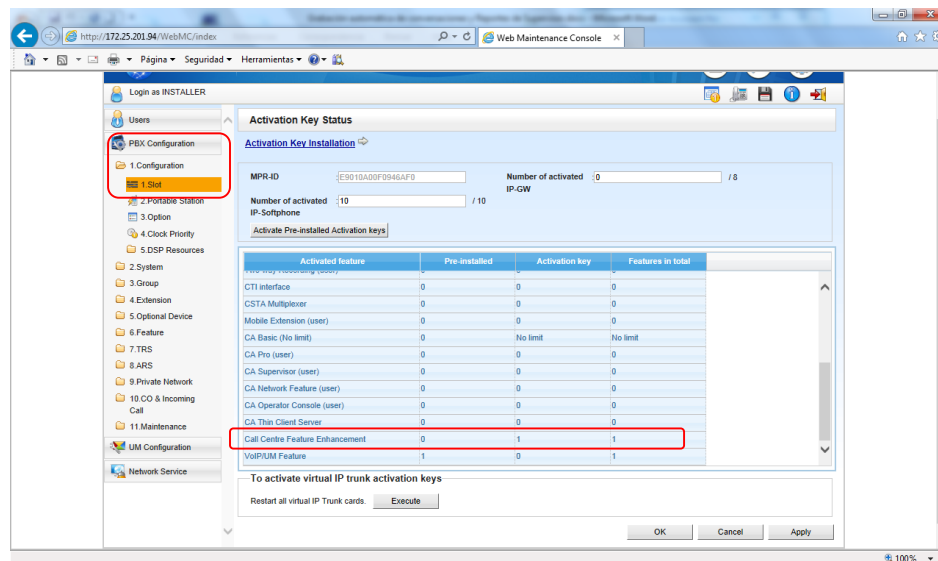
MONITOREO DE GRUPO ICD

KX-NS500 (requiere tarjeta SD)

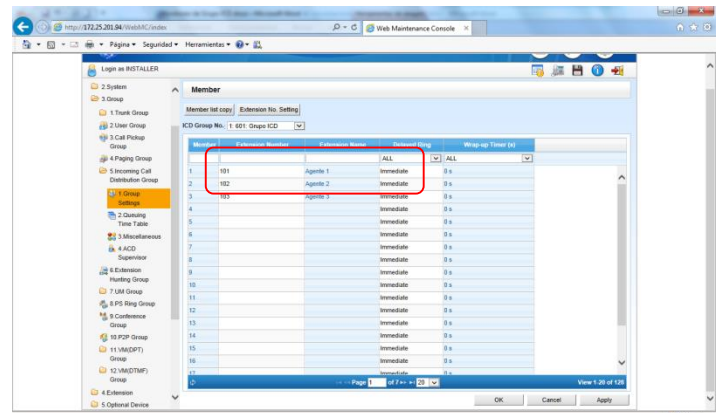
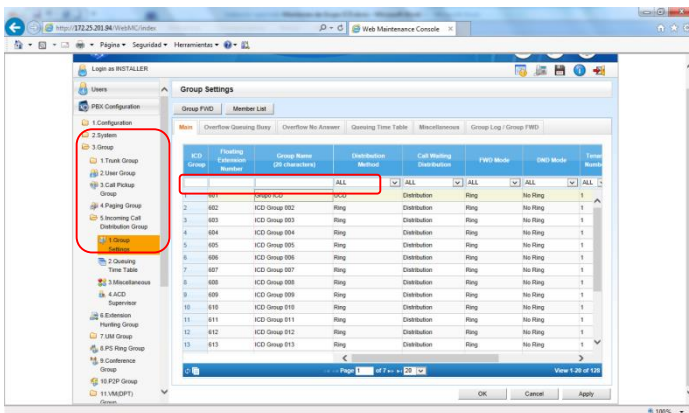
KX-NS1000

Llave de activación requerida: KX-NSF201

- 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.



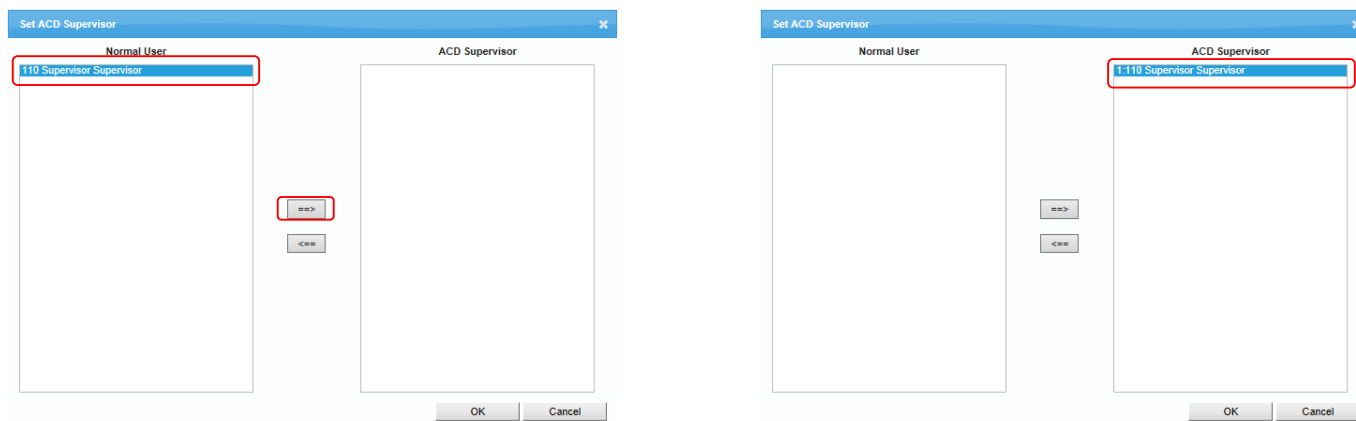
3.- En el menú de *Users*, entrar a la opción *2.Add User – 1.Single User*, y generar un perfil de usuario al Supervisor. Los campos obligatorios son:

- First Name -Login ID
- Last Name -Password
- Extension No.

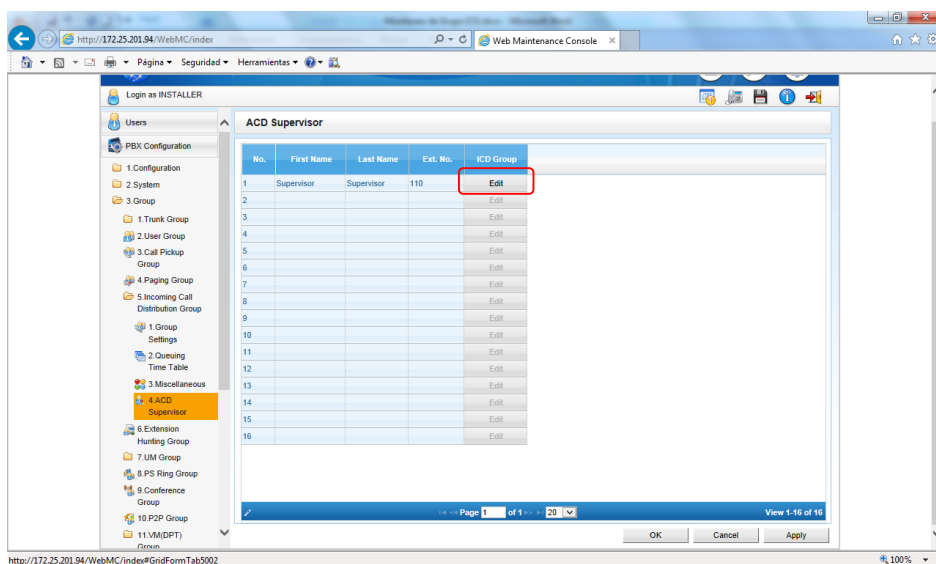
4.- Ingresar al menú *3.5.4 – ACD Supervisory* hacer clic en el botón *Edit*.

No.	First Name	Last Name	Ext. No.	ACD Group
1				Edit
2				Edit
3				Edit
4				Edit
5				Edit
6				Edit
7				Edit
8				Edit
9				Edit
10				Edit
11				Edit
12				Edit
13				Edit
14				Edit
15				Edit
16				Edit

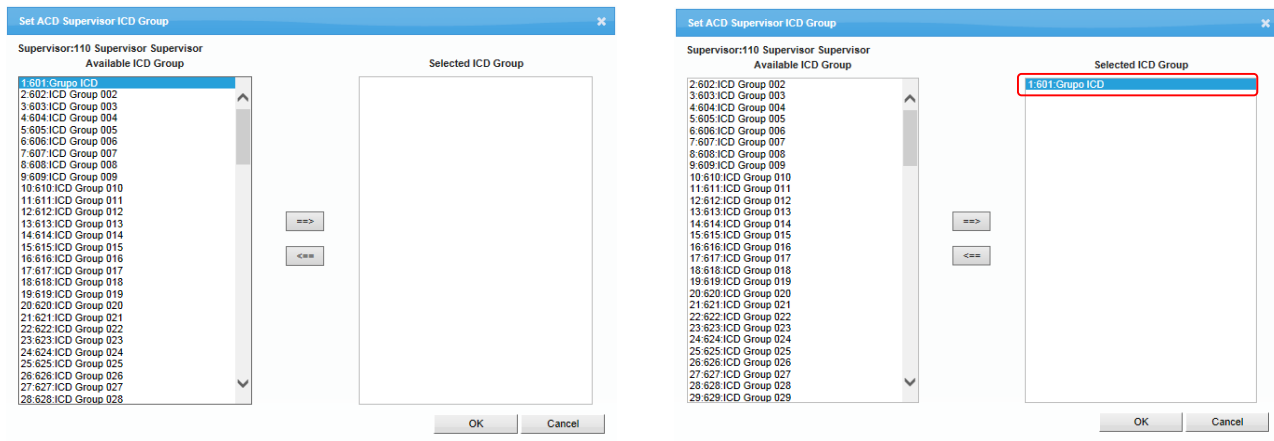
5.- En la pantalla que nos abre, seleccionar el supervisor que se generó en el paso anterior y pasarlo hacia el lado derecho de la ventana.



6.- Después de hacer clic en *OK*, en la ventana que nos queda, seleccionamos *Edit* en el renglón del supervisor que estamos configurando.

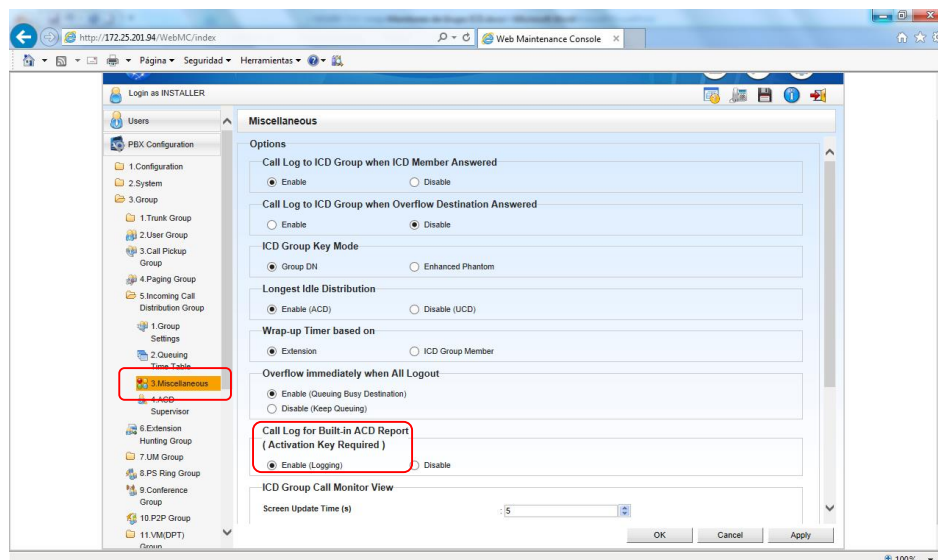


7.- En la ventana que nos abre seleccionamos el grupo que se va a monitorear y se pasa hacia el lado derecho de la ventana.



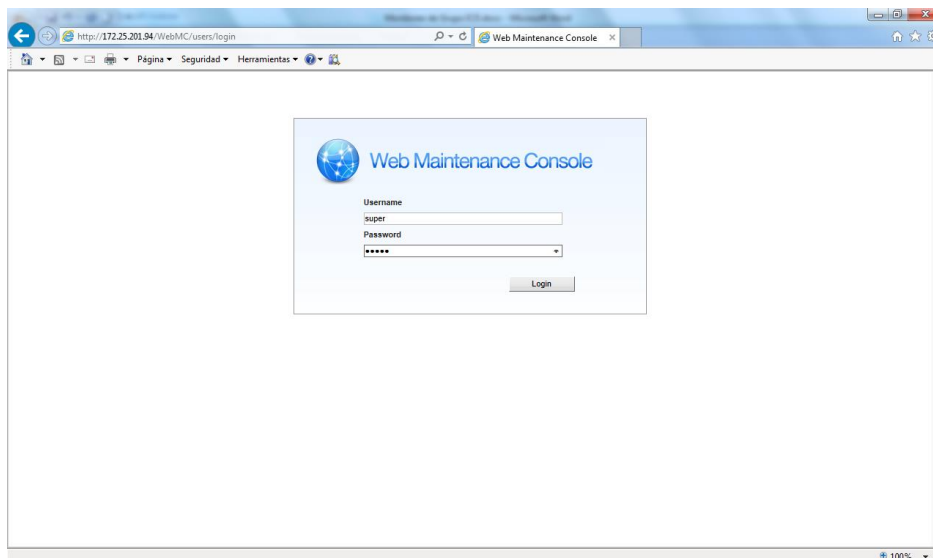
Al Terminar hacemos clic en *OK* en todas las ventanas.

8.- Por último, en el menú *3.5.3 – Miscellaneous*, vamos a habilitar la opción *Call Log for Built-in ACD Report*.

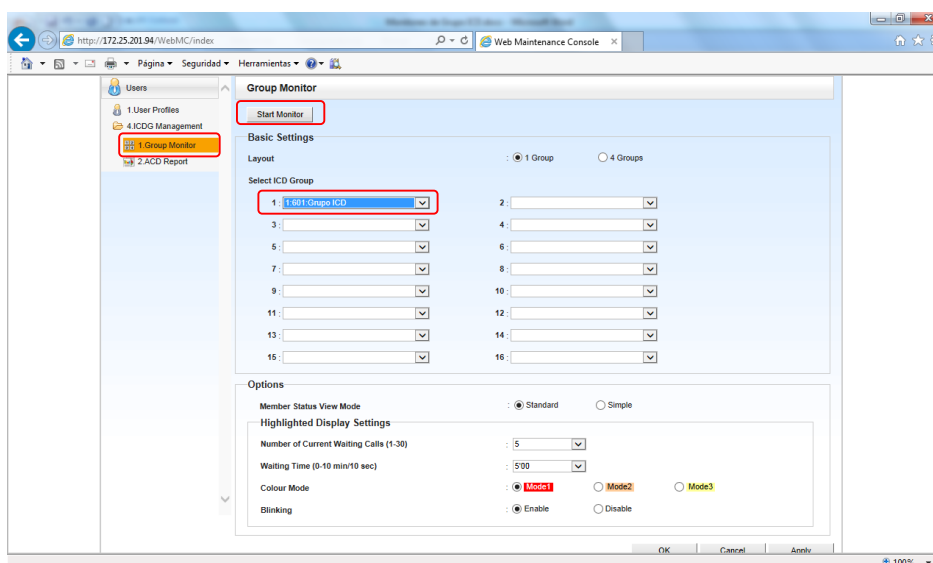


Modo de operación.

Ingresamos al portal web del conmutador y nos registramos con el usuario y contraseña que dimos de alta en el paso 3.



Ingresamos al menú *4.ICDG Management – 1.Group Monitor*. Aquí vamos a seleccionar el o los grupos que vayamos a monitorear, y hacemos clic en *Start Monitor*.



En la ventana que nos abre podemos ver el status de las extensiones del grupo, como agentes en línea, ocupados, disponibles o llamadas en espera de ser atendidas.

Group Monitor View (1 Group)

ICD Group No. 1:601:Grupo ICD

Current Waiting Calls: 1

Longest Waiting Time: 00'07

Current Member Status

Phone Status	Member Status	
	Log-in	Log-out
Wrap up	0	0
On the phone	2	0
Ringing	0	0
Idle	2	0

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16

Close

Por otra parte, en el menú *4. ICDG Management > 1.ACD Report*, podremos obtener los reportes históricos de nuestro grupo de llamadas, podemos obtener reportes por Grupo, por Agente o por Llamada.

NS500 Web Maintenance Console

Login as super

Users

- 1 User Profiles
- 4 ICDG Management
 - 1 Group Monitor
 - 2.ACD Report

ACD Report

Report Profiles Option

Group Agent Call

View Report

Filter Settings

View Mode: Group Range: 00:00 - 17:00

Select Group: Select

Select Period: Today Start Date: Start Time: End Date: End Time:

OK Cancel Apply