



Avaya Communication Manager

高级管理快速参考

03-300364ZH-CN

第 2 版

2005 年 6 月

第 3.0 发行版

版权所有， Avaya Inc. 公司 2005 年。

保留所有权利

本文件包含与 Avaya Communication Manager（如下定义）相关的信息和“说明文件”（“产品”）。“说明文件”意指本文件，以及 Avaya 或其供应商通常会向其产品用户提供且 Avaya 会随“产品”一起向“最终用户”交付的 Avaya 包含操作指示和性能规格的印刷或电子信息手册。“最终用户”意指 Avaya 或其他特许经销商的任何客户，或“产品”的任何最终用户。进一步的法律与许可信息请参阅“软件”和“说明文件”光盘（DVD/CD）。

本文件包括：

[注意](#)

[免责声明](#)

[保证](#)

[许可证](#)

[版权](#)

[安全与病毒免责声明](#)

[商标](#)

注意

对本文件中信息的变更和纠正可能纳入未来版本内。

免责声明

就对“说明文件”之原始发行版本的任何修改、附加或删除而言，除非此等修改、附加或删除系 Avaya 所为，否则 Avaya、其关系企业或子公司（“Avaya”）不负任何责任。因“最终用户”对“说明文件”所做之后续修改、附加或删除而导致或与之相关的全部索赔、诉讼、要求或判决，“最终用户”同意赔偿且不伤害 Avaya、Avaya 之代理、服务者、董事、干部及雇员。

保证

Avaya 对“产品”提供有限保证。有限保证的条件参照您的用户销售协议来订立。另外，在保证期内，Avaya 使用的标准保证条文以及与“产品”的支持相关的信息可以通过此网站查询：

<http://www.avaya.com/support>。

许可证

使用或安装产品表明最终用户接受通用许可证条款；该条款可见于 AVAYA 网站：

<http://www.avaya.com/support>（“GENERAL LICENSE TERMS”）。如果您不希望受通用许可证条款约束，请勿使用产品。除通用许可证条款外，下列许可证条款和限制亦适用于产品。

Avaya 在下述许可证类型的范围内授予“最终用户”一份许可证。除非“说明文件”或“最终用户”可获得的其他资料对许可证数目或容量单位数另有规定，所授予之许可证的适用许可证数目和容量单位数为—（1）。“指定处理器”意指单个独立计算设备。“服务器”意指作为可由多个用户接入之某软件应用程序的宿主机的“指定处理器”。“软件”意指形式为目标码的计算机程序，始于 Avaya 的许可且最终为“最终用户”所用，无论是单独产品还是已预安装在“硬件”上。“硬件”意指标准硬件产品，始于 Avaya 的出售且最终为“最终用户”所用。

指定系统许可证（DS）。除非“说明文件”或“最终用户”可获得的其他资料另行指明“指定处理器”数目，“最终用户”只可将每份“软件”拷贝在一个“指定处理器”上安装和使用。Avaya 可要求用类型、序号、功能键、地点或其他具体标志识别“指定处理器”，或由“最终用户”通过 Avaya 专门建立的电子方式提供此信息。

并行用户许可证（CU）“最终用户”可在多个“指定处理器”或一部或多部“服务器”上安装和使用“软件”，但在任何给定时间只可有许可的“单元”数目接入和使用“软件”。“单元”意指 Avaya 独自决定作为其许可证定价所基于的单位并且可为但不限于一业务代表、端口或用户，以一某个人或企业职能（例如网管或帮助台）名义的电子邮件或语音邮件账户，由“产品”所用且允许一位用户与“软件”接口的管理数据库中的一个目录条目。“单元”可与特定且已指明的“服务器”链接。

指名用户许可证（NU）。用户可（i）为每个“指名用户”（定义如下）在单个“指定处理器”上安装和使用“软件”；或者（ii）在某“服务器”上安装和使用“软件”，但仅限特许“指名用户”可接入和使用“软件”。“指名用户”意指已由 Avaya 明确授权可接入和使用“软件”的用户或设备。依照 Avaya 的独自决定，“指名用户”的指定可为但不限于名称、企业职能（例如网管或帮助台）、以某个人或企业职能名义的电子邮件或语音邮件账户，由“产品”所用且允许一位用户与“产品”接口的管理数据库中的一个目录条目。

拆封许可证（SR）。就包含由第三方供应商提供之元件的“软件”而言，“最终用户”可依照“软件”附带的“拆封”（shrinkwrap）或“点击”（clickwrap）许可证之条款和条件安装和使用“软件”（“拆封许可证”）。“拆封许可证”的文字可由“最终用户”向 Avaya 索取（更多信息请参阅下面的“版权”部分）。

版权

除非另有明确声明，“产品”受版权和有关专属权的其他法律保护。未经授权的复制、转让和（或）使用可能触犯有关刑法或民法。

“产品”内所包括之特定“软件”程序或其部分可能包含依照第三方协议而分发的软件（“第三方部件”）；该等协议可能包含扩展或限制“产品”特定部分使用权的条款（“第三方条款”）。指明“第三方部件”的信息及适用于该等部件的“第三方条款”在 Avaya 的网站上提供，网址为：
<http://www.avaya.com/support>。

“第三方条款”中阐明的保证免责声明和责任限制，不影响根据您与 Avaya 间单独订立的书面协议所包含之涵盖“产品”的许可证条款由 Avaya 可能向您提供的明确保证或责任限制。倘若“通用许可证条款”或您的用户销售协议与任何“第三方条款”有冲突；在该冲突的范围内，该“第三方条款”仅就该等“第三方部件”优先。

安全与病毒免责声明

“最终用户”独自负责决定由第三方获取产品，即使 Avaya 帮助“最终用户”确认、评估或选择这些产品亦不例外。Avaya 不为此等第三方产品的质量、性能或其供应者负责和承担义务。

全部信息于出版时据信是正确的且以“恕不负责”的方式提供。AVAYA 否认所有明示或默示保证，包括适销性和适合特定目的之保证；并且 AVAYA 不声称或保证建议的步骤将会消除对最终用户系统的安全或病毒威胁。在任何情况下 AVAYA 均不对在此提供之信息或建议行动所导致或与之相关的任何损害赔偿承担任何义务，包括直接、间接、后果损害，业务利润损失或特别损害赔偿；即使 AVAYA 曾被告知此等损害的可能性亦不例外。

Avaya 不保证本“产品”可免于或将会预防对通过其而接入或与其连接的电信服务或设施之擅自使用。Avaya 不对由擅自使用或因对随时提供的安全补丁的不正确安装所造成的任何损害赔偿或费用负责。

Avaya 产品的安全漏洞嫌疑应通过电子邮件向

Avaya 报告，地址为：
securityalerts@avaya.com。

商标

所有用®和™注明的商标均为 Avaya, Inc. 公司的注册商标或商标。所有其他商标为其相应拥有者的财产。

内容

序言	9
为什么又出一本使用手册?	9
本书是为您编写的!	9
本书包含的内容	10
如何使用本书	10
告诫	12
系统、电路板和媒体模块	13
商标	14
安全问题	14
相关书籍	14
请告诉我们您的看法!	15
如何从互联网获取本书	16
如何订购更多拷贝	16
如何取得帮助	17
1: 中继管理	19
了解中继线	19
添加中继群	21
开始之前	21
2: 夜服设置	25
寻线组夜服设置	26
夜服分机设置	27
中继群夜服设置	28
设置来自任何分机的中继应答	29
开始之前	30
各类夜服是怎样相互作用的?	32

内容

3: 语音通知管理	33
什么是语音通知?	33
添加语音通知	34
LAN 上的语音通知 (VAL)	35
VAL 管理器	37
录制语音通知	37
删除语音通知	40
备份语音通知	41
4: 寻线组管理	43
什么是寻线组?	43
设置寻线组	43
设置队列	46
添加寻线组语音通知	48
呼叫分配方案	50
5: 引导和引导电话簿号码管理	53
什么是引导?	54
引导设计	54
开始之前	55
置呼叫于等待队列之中	57
播放语音通知	57
按日计时进行路由选择	58
允许呼叫方留言	59
在紧急情况下或假日期间对呼叫改址	60
为呼叫方提供额外的选择	61

插入一个步骤	62
删除一个步骤	63
引导故障诊断	63
引导电话簿号码	65
与我会面电话会议	67
确认用户选项	67
设置与我会面电话会议 VDN	68
创建与我会面电话会议引导	70
引导步骤选项	73
禁用与我会面电话会议	73
扩展型与我会面电话会议	74
确认用户选项	74
设定与会者的最大数目	75
设置扩展型与我会面电话会议 VDN	76
设定语言翻译	78
6: 使用报告	79
使用报告调度器	79
设置打印机参数	79
定时及打印报告	81
列出定时报告	83
改变定时报告	83
删除定时报告	84
报告数据分析	84
使用话务员报告	85
测量话务员组话务量	85
测量单个话务员的工作状况	86
测量话务员组工作状况	87

内容

中继群报告	87
中继群使用总结报告	87
每小时中继群使用情况	88
出现故障的中继线	89
当前中继群状态	90
最少使用的中继线	90
呼叫中心状况测量	90
应测量什么?	91
多少人可使用系统报告?	92
查阅寻线组报告	92
查阅寻线组测量报告	92
查阅寻线组工作性能报告	92
查阅寻线组状态报告	93
使用安全报告	93
 7: 了解呼叫中心	 95
什么是呼叫中心?	95
规划一个呼叫中心	96
设置呼叫流程	96
测试系统	98
监视呼叫中心	99
查阅系统容量	99
了解自动呼叫分配	100
增强 ACD 系统	100
在什么地方可得到更多的信息	101
 索引	 103

序言

为什么又出一本使用手册？

您告诉我们，您需要这样一本说明书，它能对 Avaya Communication Manager 系统之高级管理操作给予分步骤的详细说明。本书包含您所需要的与电话系统高级管理相关的信息。

本书说明如何完成《Avaya Communication Manager 基本管理快速参考》（资料编号：03-300363ZH-CN）中未曾涉及的一些操作。随着软件版本的不同，本书中的某些步骤可能稍有不同，但是，本书中的说明足以协助您完成大多数高级操作。

本书是为您编写的！

如果您是一名系统管理员，那么请您使用本书。在您参加培训之前请阅读本书，在参加培训时 also 请带上它，甚至在您培训结束之后也请每天使用它，请您在书上标出重点、添加笔记。

如果您遇到下列情况，则此书正是为您编写的：

- 您是一名接替他人的新管理员。
- 您替代公司日常管理员。
- 您想更新您的知识。

本书包含的内容

本书为《高级管理快速参考》，按章节讲解，可帮助您查找有关高级管理问题的信息。

中继管理一章讲解了各种类型的中继以及怎样来添加中继群。

夜服设置一章说明怎样设置夜服并解释不同类型的夜服是怎样协同工作的。

语音通知管理一章讲述怎样添加、录制、改变、删除和备份语音通知。

寻线组管理一章讲解怎样建立寻线组并具体论述了怎样处理对寻线组的呼叫，同时介绍了不同的呼叫分配方案。

引导和引导电话簿号码管理一章介绍了引导和引导电话簿号码的基本概念以及怎样编写简单引导。

使用报告一章讲解如何在您的系统上来生成、显示、列出和定时生成基本报告。本节还讲解何时使用常见报告以及怎样理解报告内容。

了解呼叫中心一章介绍了呼叫中心的基本概念。

如何使用本书

首先须熟悉下列术语和惯用表达方式。这会有助于您将本书与 Communication Manager 一起使用。

- “屏幕”是指终端监视器上字段和提示的显示。请参阅第 22 页的 **图 1: 中继群屏幕**以查看屏幕的示例以及本书中表达屏幕的方式。
- 在本书中我们使用“话机”这一术语，其他书籍可能将话机称为语音终端、分机或端点。
- 按键和按钮用粗体字印刷：**Key**（按键）。
- 屏幕标题用粗体字印刷：**Screen Name**（屏幕名称）。
- 域名称用粗体字印刷：**Field Name**（域名称）。

- 您需要在域中输入的文字（命令除外）用粗体字印刷：**text**（文字）。
- 命令用固定宽度粗体字印刷：**command**（命令）。
- 变量用固定宽度粗斜体字印刷：***variable***（变量）。
- 在本书中我们给出完整命令。但是，您可以使用命令的缩写形式。例如，与其说键入 **list configuration station**，您可以键入 **list config sta**。
- 如果您在构建命令或对某个域输入信息时需要帮助，切记使用 **Help** 键。
 - 在命令行的任何位置按 **Help** 键，系统就会显示可用命令的清单。
 - 当光标位于显示屏上某个域中时按 **Help** 键，系统就会显示对于该域来说有效的项。
- 系统显示的信息用粗体字印刷：**system message**（系统信息）。
- 为将光标移到屏幕上的某个域，您可以使用键盘上的 **Tab** 键、箭头键或 **Enter** 键。
- 如果您使用终端仿真软件，您需要确定哪些键对应于 **Enter**、**Return**、**Cancel**、**Help** 和 **Next Page** 等键。
- 本书所示为最新版本 Communication Manager 的命令和屏幕。请参照您现有的手册并用对您的系统合适的命令来加以替代。
- 在监视器的底部有一个状态行或信息行，在这里系统为您显示信息。注意查看状态行以了解系统对您输入的响应。如果您需要呼叫我们的帮助电话，请用笔记下这些状态信息。
- 当某一程序要求您按 **Enter** 键以保存您所作的变动时，该屏幕会被清除。光标返回命令提示符处。消息行显示“**command successfully completed**”，表明系统已接受了您所作的变动。

告诫

本书中可能出现的告诫具有如下含义：

注意：

“注意”提请读者注意补充主文字的中性信息或正面信息。
注意也提请读者注意独立于主文字的有价值信息。



重要事项：

重要事项提请读者注意可能造成严重不便的情况。



提示：

提示提请读者注意有助于应用有关文字所描述的方法和程序的信息。提示可能包括键盘捷径，或者并非显而易见替代方法。



小心：

小心声明提请读者注意可能造成软件受损、数据丢失或服务中断的情况。



警告：

警告声明提请读者注意可能造成硬件或设备受损的情况。



危险：

危险声明提请读者注意可能令自己或他人受伤的情况。



安全警告：

安全警告提请读者注意可能增加长途盗用或对其电信系统的其他擅自使用之风险的情况。



静电警告：

静电警告提请读者注意可能因静电释放（ESD）而损坏电子设备的情况。

系统、电路板和媒体模块

- “系统”一词是一个统称术语，它涵盖运行 Communication Manager 的 Avaya 媒体服务器的所有参考。
- 电路板代码（如 TN780 或 TN2182B）中的后缀（如代码 TN2182B 中的“B”）采用的是按字母表顺序排位最低的可接受字母。通常，字母表中排位高于此后缀的字母也是可以接受的。不过，并不是任何具有最低排位后缀或更高排位后缀的 *vintage* 都是可接受的。后缀“P”表示固件可被下载到该电路板。
- 术语“机柜”表示 MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway 的外壳。电路板安装于机柜内的某个机层（列）中，更具体地说，安装于机层内的一个插槽中。
- 编码“**UUCSSpp**”表示电路板的位置（地址），其含义依次为“机柜 - 机层 - 插槽 - 端口”。在此地址编码中，**UU**是机柜编号；**C**是表示机层的字母；**SS**是特定电路板的插槽编号；**pp**（如适用）表示电路板上的一个特定端口。例如，MCC1 Media Gateway 上的一个电路板上的端口 4 的地址可能如下：02A0704。
- G350 和 G700 Media Gateway 使用媒体模块而不使用电路板。媒体模块的编码格式为 **XXXVSpp**，其中 **XXX** 是该媒体网关的管理号；**VS** 是该媒体网关上一个特定媒体模块位置的插槽号；**pp**（如适用）表示该媒体模块上的一个特定端口。这里的 **V** 不是一个变量，需要放置在命令中所示的确切位置。例如，位于 G700 Media Gateway 上的 MM711 Media Module 的插槽 V3 中的端口 4 的地址可能如下：002V304。如果 S8300 Media Server 安装于 G700 Media Gateway，则必须安装在插槽 V1 中。

商标

所有带有® 或™ 标记的商标分别是 Avaya, Inc. 的注册商标或商标。其他商标是其各自所有者的财产。

安全问题

长途盗用是指长途业务中的盗用行为。一旦发生了长途盗用，您公司将负责支付有关费用。有关如何防止长途盗用的信息，请参阅《Avaya Toll Fraud and Security Handbook》（资料编号：555-025-600）。您也可以致电 Avaya 安全热线，其电话号码为 +1 800 643 2353，或同 Avaya 业务代表联系。

相关书籍

本书有两本配套书籍：

- 《Avaya Communication Manager 基本管理快速参考》（资料编号：03-300363ZH-CN）
- 《Avaya Communication Manager 基本诊断快速参考》（资料编号：03-300365ZH-CN）

《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）更详细地说明了系统功能和交互操作。此书为规划、操作和管理系统提供参考。

注意：

在 1997 年 4 月之前，此书的资料编排在两本单独的书中：即《DEFINITY Implementation》和《DEFINITY Feature Description》。

请告诉我们您的看法！

我们也参考了以下书籍：

- 《Avaya Communication Manager 概述》（资料编号：03-300468ZH-CN）
- 《Reports for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-505）
- 《Avaya Communication Manager Call Center Software Basic Call Management System（BCMS）Operations》（资料编号：07-300061）
- 《Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection（EAS）Guide》（资料编号：07-300303）
- 《Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution（ACD）Guide》（资料编号：07-300301）
- 《Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-116）
- 《Avaya Products Security Handbook》（资料编号：555-025-600）

请告诉我们您的看法！

请告诉我们，您喜欢或不喜欢本书的具体哪些地方。虽然我们不能对每个人的意见都作出回复，但是我们保证会阅读所收到的每一份意见书。您的建议将会使本书变得对每个人更为有用。

来函请寄： Avaya
Product Documentation Group
Room B3-H13
1300 W. 120th Avenue
Denver, CO 80234 USA

传真： +1 303 538 1741

电子信箱： document@avaya.com

如何从互联网获取本书

如果您接入了互联网，则可以查阅并下载最新版本的《Avaya Communication Manager 高级管理快速参考》。您必须装有 Acrobat Reader，才可以阅读本书。

注意：

如果您没有 Acrobat Reader，则可以在 <http://www.adobe.com> 上免费下载。

要获得本书的最新版本：

1. 请访问 Avaya 用户支持网站： <http://www.avaya.com/support/>。
2. 单击 **Search**（搜索）文本框。
3. 在 **Search** 文本框中，键入 **03-300364ZH-CN**（资料编号），然后单击箭头键。

如何订购更多拷贝

请致电： Avaya Publications Center（出版物中心）
电话： +1-800-457-1235 或 +1-207-866-6701
传真： +1-800-457-1764 或 +1-207-626-7269

来函请寄： Globalware Solutions
Attn: Avaya Account Management
200 Ward Hill Ave
Haverhill, MA 01835 USA

电子邮箱： totalware@gwsmail.com

订购信息： 资料编号： 03-300364ZH-CN、2005 年 6 月、第 2 版

我们可以将您的姓名列入订户名单，这样您将自动收到本书的更新版本。若要了解更多信息或收到本书的新版本，请与 Avaya Publications Center 联系。

如何取得帮助

如需进一步帮助，请访问 Avaya 用户支持网站：

<http://www.avaya.com/support/>。

- 在美国境内，请用鼠标单击 **Contact Support**（联系支持）标题下面的 **Escalation Contacts**（升级联系）链接。然后单击与您需要的支持类型对应的链接。
- 在美国境外，请用鼠标单击 **Contact Support**（联系支持）标题下面的 **Escalation Contacts**（升级联系）链接。然后单击 **International Services**（国际服务）链接，此网页上有各国际 Avaya 服务区优异中心的电话号码。

在美国境内，您也可以得到下列服务。您可能要购买长期的服务协定才能享受其中的某些服务。与您当地的 Avaya 特许经销商联系，以取得进一步的帮助和问题解答。

Avaya Communication Manager 帮助热线 （有关功能管理及系统应用方面的帮助）	+1 800 225 7585
Avaya 国内用户支持中心热线（有关维护 及维修方面的帮助）	+1 800 242 2121
Avaya 长途盗用仲裁部	+1 800 643 2353
Avaya 公司安全部	+1 800 822 9009

1: 中继管理

本节内容为中继概述并讲解怎样向系统添加中继群。

了解中继线

电话信号经由中继线从一个地方传送到另一个地方。举例来说，从您的系统到市话局（CO）的电话信号就是经由某种中继线来传送的。每种中继群都具有特定的功能。下表可帮助您确定您公司所使用的中继群属于何种类型。

中继群成员	说明
Access	使用接入中继群把卫星系统连接到电子汇接网络（ETN）中的主系统。接入中继群不携带越级标志（TCM），因而允许卫星呼叫无限制地访问主系统上的出局呼叫中继群。
APLT	高级专线终端（APLT）中继群用于专网。APLT 中继群允许使用带内自动号码识别服务（ANI）。
CAMA	集中式自动信息帐号中继（CAMA）群把紧急呼叫转至本地共用增强型 911（911 在美国是紧急呼叫号码）系统。
CO	市话局（CO）中继群主要是将您的系统连接到本地中心局，但也可连接象外部寻呼系统和数据模块之类的附属设备。
CPE	用户终端设备（CPE）中继群将诸如寻呼机、语音通知或音乐源之类的附属设备连接到系统。

中继群成员	说明
DID	直拨内线号（DID）中继群将呼入直接接通到内部分机，而不经过去话务员或其他市话点。
DIOD	直拨内线和直拨外线（DIOD）中继群可把呼入和呼出直接连接到您的系统上。
DMI-BOS	数字多路复用接口面向比特的信令（DMI-BOS）中继群可用于把系统连接到主计算机，或把一个系统连接到另一个系统上。
FX	外区局（FX）中继群将呼叫连接到非本地市话局，就象把呼叫连接到本地市话局一样。如果您的公司平均来说有大量的长途呼叫到一个特定的区号，那么使用 FX 中继群就可减少长途电话费用。
ISDN	综合业务数字网（ISDN）中继群允许随呼叫发送语音、数据、视频和信令信息。 ISDN 中继群又分为两种类型： ISDN- 基本速率接口（ISDN-BRI）中继群，用于将话机、个人计算机和其他桌面设备连接到系统。 ISDN- 基群速率接口（ISDN-PRI）中继群，用于将设备（例如系统）连接到网络并且作为设备（例如系统和计算机）之间的接口。
RLT	释放链路中继群（RLT）借助于集中话务员业务（CAS）把远端系统连接到中心局话务员。
汇接	汇接中继群是一种用于大型网络的直达中继线。
直达	直达中继群将系统连接到 CO，或将私网中的两个系统连接到一起。
WATS	广域通信业务（WATS）中继群允许某一区域的呼叫以包价收费。若您的公司在北美某一地域有很多呼叫，使用 WATS 中继群可以减少长途电话帐单。

添加中继群

随着您公司对电话通讯需求的变化，您可能要考虑向系统中添加中继群。举例来说，您公司正在发展壮大，因此您必须增加公司系统与本地电话公司或市话局之间的双向通讯线路。在经过一番研究之后，您决定增加一条 CO 中继线。

如果您决定增加新的中继线，那么请与您的供货商接洽。根据您所要添加的中继线之类型，供货商可以是本地电话公司、长途电话公司或其他业务服务公司。

当您告诉供货商您的想法后，他们需要知道您具体想添加什么样的业务。在我们这里所举的例子中，我们准备添加 CO 业务。

供货商应确认您所要求的信号类型，并向您提供新中继线的电路标识码。您一定要记下供货商标识（ID）码或相应的特征信息，以防新添加的中继线发生任何问题时使用。

注意：

切记，一定要记录对系统所作的任何变动以备将来参考。

当您已购置好新的服务并已掌握与新中继线相关的所有信息之后，您应该配置系统以使其能识别新的中继群。

开始之前

在设置任何中继群之前，您必须具备一个或多个正确类型的电路板，电路板上要具有足够的开放端口才能处理您需要添加的中继线数。若了解所需电路板的类型，请参阅《Avaya Communication Manager 硬件指南》。

按以下步骤添加新的中继群：

1. 键入 **add trunk-group next**。按 **Enter** 键。

系统显示中继群（**Trunk Group**）屏幕（第 22 页的图 1：中继群屏幕）。

系统把下一个可用的中继群号码赋予这个新添加的中继群。在本例中，我们将添加 5 号中继群。

图 1: 中继群屏幕

TRUNK GROUP

Group Number: 5

Group Name: outside calls

Direction: two-way

Dial Access: n

Queue Length: 0

Comm Type: voice

Prefix-1?: y

Group Type: co

COR: 85

Outgoing Display? n

Busy Threshold: 99

Country: 1

Auth Code? n

Trunk Flash? n

CDR Reports: y

TAC:647

Night Service: 1234

Incoming Destination:

Digit Absorbtion List:

Toll Restricted? y

TRUNK PARAMETERS

Trunk Type: loop start

Outgoing Dial type: tone

Trunk Termination: rc

Auto Guard?: n

Analog Loss Group:

Cut Through? n

Disconnect Timing(msec): 500

Sig Bit Inversion: none

Digital Loss Group:

Trunk Gain: high

Disconnect Supervision - In? y

Out? n

Answer Supervision Timeout: 10

Receive Answer Supervision? n

2. 在 **Group Type** 域中，键入您要添加的中继群类型。在本例中，键入 **co**，实际上这也是缺省设置。
- 如果您选择不同类型的中继群（例如您选择了 DID），则系统屏幕内容就会相应改变，此时只显示与您所要添加的中继群类型相关的域。
3. 在 **Group Name** 域中，键入新中继群的标识名称。
- 在本例中，键入 **outside calls**。
4. 在 **COR** 域中，指定一个适合您系统所设置的呼叫许可的限制等级（COR）。此域控制哪些用户可以通过这个中继群拨出和接收呼叫。
- 在本例中，键入 **85**。
5. 在 **TAC** 域中，键入新中继群的接入码。
- 在本例中，键入 **647**。
6. 在 **Direction** 域中，指明呼叫方向。
- 在本例中，保留缺省值 **two-way**。

7. 如果您想把呼叫转至夜服分机，则应在 **Night Service** 域中键入该分机号。
- 在本例中，把夜间呼叫转至号码为 **1234** 的分机。
8. 在 **Comm Type** 域中，键入您希望新中继线使用的通讯类型。
- 在本例中，键入 **voice**。
9. 在 **Trunk Type** 域中，键入 **loop start**。
- 本域的作用是告诉系统应怎样发送和接收该新中继线的呼叫。您的供货商应该知道您可以使用什么样的中继线和怎样填写该域。
10. 单击 **Next**，直至看到 **Group Member Assignments** 部分（第 23 页的图 2: 中继群屏幕）。
- 根据不同的系统配置，该屏幕显示的域可能不尽相同。

图 2: 中继群屏幕

TRUNK GROUP
Administered Members (min/max): xxx/yyy
Total Administered Members: xxx

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS

	Port	Code Sfx	Name	Night	Mode	Type	Ans Delay
1:	1B1501		5211				
2:	1B1523		5212				
3:	1B1601		5213				
4:	1B1623		5214				
5:	1B1701		5215				
6:							
7:							
8:							
9:							
10:							
11:							
12:							
13:							
14:							
15:							

中继管理

11. 在 **Port** 域中，键入您添加到本中继群的每个成员所使用的物理连接端口号。
12. 在 **Name** 域中，键入每个成员的电路 ID 或电话号码。
本条信息对于系统跟踪或故障排除极为有用。不过当此信息改变时，本域内容须及时更改。
13. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

2: 夜服设置

当主应答组不能使用时，可使用夜服模式把呼叫转接到其他地方。例如，在话务员吃午饭期间或请假不来的一整天当中，可以通过管理夜服模式让市场部的任何人来应答呼入。

一旦设置好夜服模式来转移呼叫，终端用户只要按话务台上的一个按键或话机上的一个功能键就能在正常涵盖和夜服模式之间相互切换。

共有五种夜服类型：

- 寻线组夜服 — 把寻线组呼叫转接到夜服目的地。
- 夜服分机夜服 — 把所有入中继线呼叫转接到夜服目的地。
- 夜间话务台夜服 — 把所有话务员呼叫转接到夜间或昼间/夜间话务台。
- 中继群夜服 — 把所有指定中继群的呼入都转接到夜服目的地。
- 来自任何分机的中继应答（TAAS）— 转接入局话务员呼叫并振铃或启动蜂音器以通知其他职员应答呼叫。

寻线组夜服设置

若希望把寻线组呼叫转接到夜服目的地，则应设置寻线组夜服。例如，假设 3 号寻线组的帮助热线在下午 6 点之后停止应答呼叫，您想设置系统使在下午 6 点之后打到该热线的用户能够听到语音通知让他们明天早晨再打电话来。

若要对该帮助热线设置夜服，首先您需录制语音通知（在本例中，语音通知设置在 1234 号分机），然后修改寻线组把呼叫转接到该分机。

按以下步骤设置 3 号寻线组夜服：

- 1. 键入 **change hunt-group 3**。按 **Enter** 键。

系统显示 3 号寻线组的寻线组（**Hunt Group**）屏幕（第 26 页的图 3: 寻线组屏幕）。

图 3: 寻线组屏幕

HUNT GROUP

Group Number: 3

Group Name: Accounting

Group Extension: 2011

Group Type: ucd-mia

TN: 1

COR: 1

Security Code:

ISDN Caller Display:

Queue Length: 4

Calls Warning Threshold:

Time Warning Threshold:

ACD: n

Queue: y

Vector: n

Coverage Path: 1

Night Service Destination: 1234

MM Early Answer: n

Port:

Port:

- 2. 在 **Night Service Destination** 域中，键入 **1234**。

夜服目的地可以是分机、语音通知播放分机、引导电话簿号码或寻线组分机。若您希望把呼叫转接到话务员，则夜服目的地也可以是 **attd**。

- 3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

若修改了寻线组，则应在寻线组话机上设置寻线组夜服（**hunt-ns**）功能按键，这样该寻线组的用户就可以方便地激活和撤消夜服。

夜服分机设置

若您希望把入中继线呼叫、DID-LDN（直拨内线 — 公开电话簿号码）呼叫或内部对话务员的呼叫（拨“0”呼叫）都转接到夜服目的地，则需使用夜服分机。

例如，假设应答 8100 号分机（公开电话簿号码或 LDN）的话务员通常是下午 6 点下班，而您希望在此之后拨打 8100 分机的用户能够听到语音通知请他们明天早晨再打电话来。

要设置本项夜服，您应录制语音通知（本例中，语音通知录制在 1234 号分机）。

除非您按单个中继群设立中继群夜服，则连接到话务员的所有中继群呼叫都转接到本夜服目的地。请参阅第 28 页的[中继群夜服设置](#)。

按以下步骤设置夜服分机：

- 1. 键入 `change listed-directory-numbers`。按 **Enter** 键。

系统显示公开电话簿号码（**Listed Directory Numbers**）屏幕（第 27 页的[图 4: 公开电话簿号码屏幕](#)）。

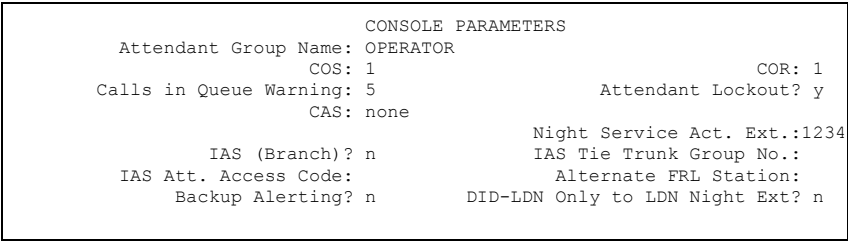
图 4: 公开电话簿号码屏幕

LISTED DIRECTORY NUMBERS		
Ext	Name	TN
1: 8100	attendant 8100	
2:		
3:		
4:		
5:		
6:		
7:		
8:		
9:		
10:		
		Night Destination: 1234

夜服设置

- 2. 在 **Night Destination** 域中，键入 **1234**。
夜服目的地可以是一个分机、语音通知播放分机、引导电话簿号码或寻线组分机。
- 3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。
- 4. 键入 **change console-parameters**。按 **Enter** 键。
系统显示话务台参数（**Console Parameters**）屏幕（第 28 页的图 5: 话务台参数屏幕）。

图 5: 话务台参数屏幕



- 5. 在 **DID-LDN Only to LDN Night Ext?** 域中，键入 **n** 。
- 6. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

在设置夜服分机后，让话务员使用夜间话务台按键来激活或撤消夜服。

中继群夜服设置

若您希望把某特定中继群呼叫转接到夜服，则需设置中继群夜服。系统将把该中继群的呼叫都改址到其夜服目的地。

中继群夜服超越夜服分机。举例来说，在您设置了中继群夜服而随后话务员激活了夜服分机这种情况下，中继群呼叫被转接到中继群夜服目的地而不是分机夜服目的地。

下面把 2 号中继群的夜间呼叫转接到 1245 号分机。

按以下步骤设置中继群夜服：

1. 键入 **change trunk-group** 2。按 **Enter** 键。

系统显示中继群（**Trunk Group**）屏幕（第 29 页的图 6: 中继群屏幕）。

图 6: 中继群屏幕

TRUNK GROUP

Group Number: 2	Group Type: co	CDR Reports: y
Group Name: outside calls	COR: 1	TN: 1 TAC:647
Direction: two-way	Outgoing Display? n	
Dial Access: n	Busy Threshold: 99	Night Service: 1245
Queue Length: 0	Country: 1	Incoming Destination: _____
Comm Type: voice	Auth Code? n	Digit Absorbtion List: _____
Prefix-1?: y	Trunk Flash? n	Toll Restricted? y
TRUNK PARAMETERS		
Trunk Type: loop start		
Outgoing Dial type: tone		Cut Through? n
Trunk Termination: rc		Disconnect Timing(msec): 500
Auto Guard?: n	Call Still Held? n	Sig Bit Inversion: none
Analog Loss Group:		Digital Loss Group:
Disconnect Supervision - In? y	Trunk Gain: high	
Out? n		
Answer Supervision Timeout: 10		Receive Answer Supervision? n

夜服

2. 在 **Night Service** 域中，键入 **1245**。

夜服目的地可以是夜服分机、录音通知播放分机、引导电话簿号码、寻线群分机或终端分机组。若您希望把呼叫转接给话务员，则夜服目的地也可以设置为 **attd**。

3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

设置来自任何分机的中继应答

当话务员不在时，您可能会希望任何人都可来应答呼叫。使用来自任何分机的中继应答（**TAAS**）功能来配置系统就可使每一个人都能听到呼叫振铃。这样，在给用户配置 **TAAS** 功能接入代码后，他们就可以应答呼叫。

夜服设置

当系统处于夜服模式时，话务员呼叫被转接到一个诸如振铃或蜂音器这样的告警装置上。办公室里的其他人员可在听到告警声后应答呼叫。

注意：
若无人应答呼叫，则该呼叫不转接至夜服。

开始之前

模拟用户线电路板上需要具备一个振铃设备和一个端口。有关电路板的更多信息，请参阅《Avaya Communication Manager 硬件指南》。
下面定义一个功能接入代码（例如 71）并为来自任何分机的中继应答配置告警设备。

按以下步骤为 TAAS 设置功能代码：

- 1. 键入 **change feature-access codes**。按 **Enter** 键。
系统显示功能接入码（**Feature Access Code（FAC）**）屏幕。
- 2. 单击 **Next**，直至看见 **Trunk Answer Any Station Access Code** 域（第 30 页的图 7: 功能接入码（FAC）屏幕）。

图 7: 功能接入码（FAC）屏幕

FEATURE ACCESS CODE (FAC)

Per Call CPN Unblocking Code Access Code: #27	
Priority Calling Access Code: #29	
Program Access Code: #30	
Refresh Terminal Parameters Access Code: #31	
Remote Send All Calls Activation: #91	Deactivation: #92
Self Station Display Activation: _____	
Send All Calls Activation: #32	Deactivation: *32
Station Firmware Download Access Code: #97	
Station Lock Activation: _____	Deactivation: _____
Station Security Code Change Access Code: #34	
Station User Admin of FBI Assign: _____	Remove: _____
Station User Button Ring Control Access Code: _____	
Terminal Dial-Up Test Access Code: #35	
Terminal Translation Initialization Merge Code: #36	Separation Code: *36
Transfer to Voice Mail Access Code: #37	
Trunk Answer Any Station Access Code: 71	
User Control Restrict Activation: #39	Deactivation: *39
Voice Coverage Message Retrieval Access Code: #40	
Voice Principal Message Retrieval Access Code: #41	

3. 在 **Trunk Answer Any Station Access Code** 域中，键入 **71**。
 4. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。
- 在设置好功能接入代码后，应确定外部告警设备具体连接到系统上的什么地方（本例中连接到 01A0702 端口）。
- 按以下步骤设置外部告警：

1. 键入 **change console-parameters**。按 **Enter** 键。
- 系统显示话务台参数（**Console Parameters**）屏幕（第 31 页的图 8: 话务台参数屏幕）。

图 8: 话务台参数屏幕

CONSOLE PARAMETERS	
Attendant Group Name: Operator	
COS: 0	COR: 0
Calls in Queue Warning: 5	Attendant Lockout? y
EXT Alert Port (TAAS): 01A0702	
CAS: none	
IAS (Branch)? n	Night Service Act. Ext.:
IAS Att. Access Code:	IAS Tie Trunk Group No.:
Backup Alerting? n	Alternate FRL Station:
	DID-LDN Only to LDN Night Ext? n

2. 在 **EXT Alert Port (TAAS)** 域内，键入 **01A0702**。
- 使用外部告警设备的端口地址。
3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

各类夜服是怎样相互作用的？

下面让我们来看一下在一个公司内部是怎样使用不同类型的夜服模式的。

假设夜服设置如下所示：

- 夜服分机夜服转接至 **3000** 号分机且 **DID-LDN only to LDN Night Ext** 被设置为 **n**
- **EXT Alert Port**（**TAAS**）域未被定义
- 4 号中继群改址至 **2000** 号分机

下表列出了下班后该公司来话的改址情况：

呼叫类型	改址至
DID 中继的 LDN 呼叫	3000 号分机
4 号中继群的呼叫	2000 号分机
拨“0”的内部呼叫	3000 号分机
由涵盖路径改址到话务员的呼叫	话务员队列

3: 语音通知管理

本章讲述怎样高效地使用语音通知以及怎样来添加、改变、删除和备份语音通知。

什么是语音通知？

语音通知就是当呼叫方在队列中排队等待时所听到的录制的语音信息。语音通知通常与音乐结合使用。

共有三种语音通知：

- 迟延语音通知 — 向呼叫方解释延迟的原因并鼓励他们继续等待。
- 强制语音通知 — 对某个紧急事件或业务问题进行说明解释。当您预计到会有关于某个特定问题的许多呼叫时，可使用强制语音通知。
- 信息语音通知 — 向呼叫方提供操作信息、所拨打的号码信息或其咨询的信息等。

高效的语音通知应满足以下条件：

- 简短、礼貌、扼要
- 向等待队列中的呼叫播放语音通知
- 在呼叫方保持时听到静音这种情况下，录音通知应紧凑安排
- 在呼叫方保持时听到音乐或振铃情况下，录音通知应安排少许间隙

音乐保留可为外接或录音。举例来说，音乐保留可为某个外接且不断播放的音乐来源，例如广播电台。Avaya 公司可提供专业录制的音乐产品。若要了解与其相关的信息，请与您的 Avaya 业务代表联系。音乐源可在本地来源音乐功能项下分组以改善音质。

语音通知可以是集成的，也可以是外置的。集成语音通知驻留在系统机层的一块电路板上或内嵌在 G250、G350 或 G700 Media Gateway 内。集成语音通知可在本地来源语音通知功能项下分组以改善音质。外置语音通知存储在辅助设备上并从辅助设备播放。

有关外置语音通知的更多信息，请参阅《Avaya MultiVantage™ Call Center Software Guide to ACD Call Centers》（资料编号：555-230-716）和《Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-116）。

注意：

因为用于不同系统配置的说明可能会略有不同，本章内容分为两组介绍：**MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway** 和 **G250、G350 或 G700 Media Gateway**。

另请参阅《Installation for Adjuncts and Peripherals for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-116）和《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）。

添加语音通知

在开始录制之前，您首先需要告诉系统您要添加一个语音通知。为让系统识别语音通知，您需要为每个语音通知分配一个分机号。您选择的每个分机号一定要未被占用且号码符合拨号方案。

注意：

可使用 **change announcement** 命令来设置语音通知分机号。如需更多信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）。

LAN 上的语音通知（VAL）

LAN 上的语音通知（VAL）将使您能够在您的局域网上共享、备份和恢复语音通知文件。

MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway: 您可以在可下载的 VAL 电路板（TN2501AP）或集成可扩展语音处理器应用（ISSPA）电路板上（仅限 S8100 Media Server）录制语音通知，也可以使用 TN750、TN750B 和 TN750C 语音通知电路板在系统上录制语音通知。一个系统上只能有一块 TN750 或 TN750B 电路板，但一块 TN750B 电路板可和多块 TN750C 电路板和 / 或 TN2501AP（VAL）配合使用。

G250、G350 或 G700 Media Gateway: 您可以通过嵌入式 LAN 上的语音通知（VAL）功能（以下简称“虚拟 VAL”或“V VAL”）录制语音通知。

例如，假设有呼叫拨打到未定义的 DID 分机，我们的任务就是录制一条通用信息告诉他们拨打公司的总机号码。

我们将把语音通知置于 1234 号分机。

MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway: 在本例中，使用安装于 01B18 端口的集成语音通知电路板。（有关电路板地址的说明，请参阅第 13 页的[系统、电路板和媒体模块](#)。）

注意：

可使用 `display integrated-annc-boards` 命令来确定语音通知电路板所在的机柜、机层和插槽地址。集成语音通知板（**INTEGRATED ANNOUNCEMENT BOARD**）屏幕上行有位置和种类，并显示录音数目和每个电路板上（以管理速率录音）的秒数。

G250、G350 或 G700 Media Gateway: 对于 VVAL，以 012V9 为例。（有关媒体模块地址的说明，请参阅第 13 页的[系统、电路板和媒体模块](#)。）

在本例中只给出了怎样来添加集成语音通知。有关其他语音通知类型（尤其是如何使用 SAT 和 FTP 管理 VAL 语音通知）的更多信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）。

按下列步骤对 1234 号分机添加语音通知。

- 1. 键入 **change announcements**。按 **Enter** 键。
系统显示语音通知 / 音频源（**Announcements/Audio Sources**）屏幕（第 36 页的[图 9: 语音通知 / 音频源屏幕](#)）。

图 9: 语音通知 / 音频源屏幕

ANNOUNCEMENTS/AUDIO SOURCES									
Ext. Type		COR	TN	Name	Q	QLen	Pr	Rt	Group/ Port
1:	1234_integrated	1_	1_	welcome	DID	n	N/A	n 32	01B18
2:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
3:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
4:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
5:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
6:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
7:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
8:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
9:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
10:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
11:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
12:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
13:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
14:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
15:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____
16:	_____	1_	1_	_____	_____	_____	_____	n	_____

- 2. 在 **Ext** 域中，键入 **1234**。
- 3. 在 **Type** 域内，键入 **integrated**。
- 4. 在 **Name** 域内，键入 **unassigned DID**。

5. 在 **Pro**（保护）域内，键入 **n**。

若键入 **n**，则有操作许可的用户可以改变语音通知；若键入 **y**，则该语音通知不能改变。

6. 在 **Rt**（速率）域内，为 TN750 电路板键入 **32**，为 TN2501AP 电路板键入 **64**。

7. 在 **Group/Port** 域内，键入 **01B18**。

注意：

对于 S8100 Media Server，以 **1A13** 为例。对于 G250、G350 或 G700 Media Gateway，以 **012V9** 为例。

8. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

VAL 管理器

VAL 管理器是一个单独的应用程序，它使您能够通过 LAN 连接将语音通知文件和语音通知信息复制到 TN2501AP 语音通知电路板（或 VVAL）上，或者从该电路板上复制语音通知文件和语音通知信息。

VAL 管理器具有下列基本功能：

- 简化的管理功能，可添加、改变和删除语音通知信息
- 备份和恢复语音通知文件和信息
- 查看 TN2501AP 电路板上的语音通知状态

如需要获得 VAL 管理器，请与您的 Avaya 业务代表联系。

录制语音通知

MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway：您需要具有特殊的电路板（TN750、TN750B、TN750C 或 TN2501AP）才能录制语音通知。

G250、G350 或 G700 Media Gateway: 语音通知功能已嵌入分支媒体网关，不需要特殊的媒体模块。

在任何具有服务等级（COS）操作许可的话机或话务台上都可录制语音通知。可使用 **display cos** 命令来查看 COS 许可。

在系统中还须使用语音通知功能接入码。可使用 **display feature-access-codes** 命令来查看语音通知接入码。

必须在录制语音通知之前就设置好语音通知分机。使用 **list station data-module** 命令来确定语音通知分机。

在本例中，使用您的话机来为 1234 号分机录制未分配应答的 DID 语音通知。我们使用的语音通知接入码为 *56。

按以下步骤录制语音通知：

1. 拨打语音通知接入码。

在本例中，我们拨打 *56。

- 如果您听到拨号音，请转到第 2 步骤。
- 如果您听到快速忙音，请挂机并每 45 秒钟重拨一次 FAC，直到听到拨号音。

2. 拨打语音通知分机。

在本例中，我们拨打 1234。您会听到拨号音。

3. 拨打 1，开始录音。

- 如果您听到哔音或提示拨号音，请开始讲话。如果在录音过程中电路板存储器已满，则系统会挂断您的呼叫，而且不保留语音通知。
- 如果您听到截取音，请挂机，然后在指定给另一块电路板的另一个分机上录制语音通知。

4. 结束录音。

- 如果您所用的是数字话机，请按 #。此时会听到拨号音，您可以继续操作（例如，拨打 2 可听到刚刚录制的语音通知）。
- 如果您所用的是模拟话机，请挂机。如果您的模拟话机不是通过线路侧 DS1 连接，在录音结束时，系统会录制“咔嚓”一声。您必须重拨语音通知功能接入码，才能继续操作。

注意：

在录制过程中所有返回至电话接收器的声音都将被录下。轻轻挂断，按挂机键，或者用手指按叉簧。

5. 如要试听刚刚录制的语音通知：

- 如果您使用的是数字话机，请不要挂机。拨打 **2**。听筒中会播放录音内容。

6. 如果对语音通知不满意，您可以：

- 拨打 **1** 重新录制语音通知。
- 拨打 **3** 删除语音通知并结束录制操作。

7. 如果您要在挂机后试听语音通知，请从任何话机或话务台拨打该分机。在本例中，拨打 **1234。听筒中会播放语音通知。**

在录制语音通知之后，您必须等待 15 秒钟，才能拨打分机试听语音通知。在这 15 秒钟的间隔内，不能录制新的语音通知，而且任何人都无法播放此语音通知。您可以重新录制语音通知。在 15 秒钟定时超时之前，依次拨打功能接入码、分机号，然后按 2 即可。

专业或计算机录音

如果您用的是 VAL TN2501AP 语音通知电路板，或者，如果您用的是具有 VVAL 功能的 G350 或 G700 Media Gateway，则您可以使用计算机录制语音通知，而不需要使用系统话机。您还可以在局外地点录制语音通知，并使用 VAL 管理器或文件传输协议（FTP）传送它们。如要与 TN2501AP 电路板（该电路板仅适用于 MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway）和 *Communication Manager* 兼容，语音通知录音必须具有下列参数：

- CCITT A 律或 CCITT μ 律压扩格式（不使用 PCM）
- 8KHz 采样速率
- 8 比特分辨率（每采样比特）
- Mono（信道 = 1）

用计算机录制新语言通知

如用计算机录制语音通知：

1. 打开计算机内您用来录制“波形”（.wav）文件的应用程序。
2. 设置录制参数。
3. 通过与计算机相连接的麦克风来录制语音通知。
4. 在将文件传送到 VAL（TN2501AP）电路板（该电路板仅适用于 MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway）或您的 G350 或 G700 Media Gateway 之前，先用计算机播放语音通知。

删除语音通知

下面删除 1234 号分机上用于未定义的 DID 语音通知。

我们已经知道该语音通知的接入码为 *56。您可使用具有操作许可的任何一个话务台或话机来删除语音通知。

若使用具有操作许可的话机，则应按以下步骤来删除语音通知：

1. 拨打语音通知接入码。
在本例中，我们拨打 ***56**。您会听到拨号音。
2. 拨打语音通知分机。
在本例中，我们拨打 **1234**。您会听到拨号音。
3. 拨打 **3**，即从语音通知电路板上删除了该条语音通知。
4. 挂机。

还应把该条语音通知从系统中删除。使用系统管理终端按以下步骤删除语音通知：

1. 键入 **change announcements**。按 **Enter** 键。
系统显示语音通知 / 音频源（**Announcements/Audio Sources**）屏幕（第 36 页的 [图 9: 语音通知 / 音频源屏幕](#)）。
2. 删除 **Ext** 域和 **Type** 域内的信息。
3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

备份语音通知

注意：

您需要使用 FTP 或 VAL 管理器备份语音通知。如需关于这些工具的更多信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509），或与 Avaya 业务代表联系。

MCC1、SCC1、CMC1、G600 或 G650 Media Gateway：若使用 TN750 和 TN750B 电路板，则一定要对在这些电路板上录制的语音通知进行备份。若系统停电或电路板被拔出，则这些电路板上储存的信息随之丢失。

TN750C 电路板具有内置闪存储器，所以不必对该板存储的信息备份。若您希望进一步提高安全性，可把 TN750C 电路板上的信息拷贝至另一块 TN750C 电路板上或磁带上。在保存语音通知之前，应对 TN750 电路板上的数据模块进行管理。如需更多信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）。



小心：

不要从 TN750C 往 TN750 或 TN750B 上拷贝、保存或恢复语音通知，进行这些操作可能会损坏语音通知。

按以下步骤对 TN750 或 TN750B 电路板上的语音通知进行备份：

1. 键入 **save announcements**。按 **Enter** 键以保存所作的变动。

注意：

若您的系统上同时有 TN750B 和 TN750C 电路板，则应从 TN750B 电路板插槽上对语音通知存盘。

保存语音通知的过程需要 40 分钟。当您正在保存语音通知时，您不能对您的系统进行管理。

4: 寻线组管理

本节讲解怎样设置寻线组，具体讲解怎样处理对某一寻线组的呼叫并讨论不同的呼叫分配方案。

什么是寻线组？

寻线组就是一组分机，该组分机可按照您所选择的呼叫分配方案来接收呼叫。当有对某个特定电话号码的呼叫到达时，系统就把该呼叫连接到该寻线组内的一个分机之上。

若您希望多人都能应答对同一个号码的呼叫，则可使用寻线组。例如，可为以下部门设置寻线组：

- 您公司的福利部门
- 旅行订票服务部门

设置寻线组

现在让我们为一个内部帮助热线设置寻线组。在对系统进行改动之前，必须确定以下事项：

- 该寻线组的电话号码
- 设置应答呼叫的人数
- 呼叫应答方式

在本例的拨号方案中，允许使用首位为 1 的 4 位内部号码。1200 号未被占用。下面设置一个帮助热线寻线组，公司内部的任何人员都可使用电话拨叫 1200 分机以得到帮助信息。

我们将为帮助热线安排三个人（业务代表），并把他们的分机设为帮助热线。在使用中，我们希望呼叫转接到第一个空闲的人。

按以下步骤设置帮助热线寻线组：

- 1. 键入 **add hunt-group next**。按 **Enter** 键。

系统显示寻线组（**Hunt Group**）屏幕（第 44 页的图 10: 寻线组屏幕）。其中 **Group Number** 域内已自动填入下一个可用的寻线组号码。

图 10: 寻线组屏幕

HUNT GROUP

Group Number: 5	ACD? n
Group Name: internal helpline	Queue? n
Group Extension: 1200	Vector? n
Group Type: ucd-loa	Coverage Path:
TN: 1	Night Service Destination:
COR: 1	MM Early Answer? n
Security Code: __	
ISDN Caller Display: _____	

- 2. 在 **Group Name** 域中，键入该寻线组的名称。
在本例中，键入 **internal helpline**。
- 3. 在 **Group Extension** 域中，键入电话号码。
本例中我们键入 **1200**。
- 4. 在 **Group Type** 域中，键入您所选择使用的呼叫分配方案代码。
本例中我们键入 **ucd-loa**，这种设置将呼叫转接到自登录进入系统后工作时间百分比最低的业务代表。

注意：
所有寻线组的 COS 缺省值都为 1。因此，在服务等级（**Class Of Service**）屏幕上对 COS 1 作任何变动都会改变所有寻线组的 COS。COS 域并不出现在寻线组（**Hunt Group**）屏幕上。

5. 单击 **Next**，直至看到 **Group Member Assignments** 部分（第 45 页的图 11: 寻线组屏幕）。

图 11: 寻线组屏幕

HUNT GROUP

Group Number: 5 Group Extension: 1200 Group Type: ucd-loa

Member Range Allowed: 1 - 999 Administered Members (min/max): 1 /9

Total Administered Members: 3

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS

Ext	Name	Ext	Name
1: 1011		14:	
2: 1012		15:	
3: 1013		16:	
4:		17:	
5:		18:	
6:		19:	
7:		20:	
8:		21:	
9:		22:	
10:		23:	
11:		24:	
12:		25:	
13:		26:	

At End of Member List

6. 在 **Ext** 域中，键入您要包括在寻线组中的业务代表的分机号码。
本例中，我们键入 **1011**、**1012** 和 **1013**。

注意：
对于 **ddc** 寻线组（也称为“热席”选择），呼叫将被转接到 **Ext** 域中的第一个分机上。系统利用这一屏幕决定寻线队列。
若要了解更多的相关信息，请参阅第 50 页的[呼叫分配方案](#)。

7. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。
Name 域仅提供显示模式，且其内容只有在您下次接入寻线组时才显示出来。

寻线

寻线组管理

按以下步骤修改寻线组：

1. 键入 **change hunt-group *n***，其中 *n* 为该寻线组的号码。按 **Enter** 键。
2. 改变相应域。
3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

注意：

键入 **list member hunt group**，即可按组号码列出某个寻线组的已登录成员。对于分组和技能而言，登录 ID、姓名和适用于 EAS 及 Advocate 的不同域名也随之显示出来。有关“分组”和“技能”的定义，请参阅第 50 页的[呼叫分配方案](#)。

设置队列

可以控制系统怎样对不能立即应答的寻线组呼叫进行处理。这些呼叫将进入“队列”等待应答。

设置系统，使其可让最多 10 个呼叫排队等待，且当某一个呼叫等待的时间超过 30 秒时要发出通知。

另外还可要求当排队等待的呼叫超过 5 个时，系统发出告警。若话机上设置有指示该寻线组的状态键，则告警信号将使队列状态键闪亮。应答热线呼叫的工作人员看到后就会更多地注意帮助热线的呼叫。

按以下步骤设置帮助热线队列：

1. 键入 **change hunt-group *n***，其中 *n* 是您想要变更的寻线组号码。按 **Enter** 键。

在本例中，键入 **change hunt-group 5**。

系统显示寻线组（**Hunt Group**）屏幕（第 47 页的[图 12: 寻线组屏幕](#)）。

图 12: 寻线组屏幕

HUNT GROUP

Group Number: 5

ACD? n

Group Name: internal helpline

Queue? y

Group Extension: 1200

Vector? n

Group Type: ucd-loa

Coverage Path:

TN: 1

Night Service Destination:

COR: 1

MM Early Answer? n

Security Code: ____

ISDN Caller Display: _____

Queue Length: 10

Calls Warning Threshold: 5

Time Warning Threshold: 30

Calls Warning Port:

Time Warning Port:

- 2. 在 **Queue** 域中，键入 **y**。
- 3. 在 **Queue Length** 域中，键入可以在队列中等待的呼叫最大数目。
在本例中，键入 **10**。
- 4. 在 **Calls Warning Threshold** 域中，键入在系统闪亮队列状态键之前可在队列中等待的呼叫的最大数目。
在本例中，键入 **5**。
- 5. 在 **Time Warning Threshold** 域中，键入在系统闪亮队列状态键之前呼叫在队列中可以等待的最长时间（秒）。
在本例中，键入 **30**。
- 6. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

寻线

添加寻线组语音通知

可以对寻线组队列添加语音通知。语音通知用来鼓励呼叫方在队列中继续等待或为他们提供信息。可以设定在播放语音通知之前主叫在队列中等待的时间。

若要了解怎样录制语音通知，请参阅第 37 页的[录制语音通知](#)。

下面为内部帮助热线添加语音通知。假设语音通知已经录制好并安装在 1234 号分机，我们希望当呼叫方已在队列中等待 20 秒后，既振铃 4 或 5 声后对其播放语音通知。

注意：

可以使用 `display announcements` 命令来查找语音通知的分机号。

按以下步骤对帮助热线队列添加语音通知：

1. 键入 `change hunt-group n`，其中 *n* 是要变更的寻线组号码。按 **Enter** 键。
在本例中，键入 `change hunt-group 5`。
系统显示寻线组（**Hunt Group**）屏幕。
2. 单击 **Next**，直至看见 **First Announcement Extension** 域（第 49 页的[图 13: 寻线组屏幕](#)）。

图 13: 寻线组屏幕

HUNT GROUP

Message Center: _____

AUDIX Extension: _____

Message Center AUDIX Name: _____

Primary? _____

Calling Party Number to INTUITY AUDIX? _____

LWC Reception: _____

AUDIX Name: _____

Messaging Server Name: _____

First Announcement Extension: 1234 Delay (sec): 20

Second Announcement Extension: _____ Delay (sec): ____

Recurring? _____

3. 在 **First Announcement Extension** 域中，键入您希望呼叫方听到的语音通知所在的分机号。

在本例中，键入 **1234**。

4. 在 **Delay (sec)** 域中，键入您所设定的呼叫方在听到语音通知之前在队列中等待的时间（秒）。

在本例中，键入 **20**。

注意：

若将播放的延迟语音通知时间间隔设定为 **0**，则呼叫自动连接到语音通知，而不是排队等待，再遵循路径涵盖或连接到空闲的业务代表。此时也称为“强制语音通知”。

5. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

同一个语音通知可供多个寻线组使用。如需关于语音通知和寻线组的更多信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）。

呼叫分配方案

如果您的公司已配置自动呼叫分配（ACD）或专家业务代表选择（EAS），您就具有多种呼叫分配方案可供选择。

ACD 和 EAS 允许根据每个寻线组中的业务代表之技能等级和工作负载来分配呼叫。您可以跟踪呼叫处理和监视业务代表的工作效率。

- 当对寻线组采用 ACD 时，该寻线组被称为“分组”。
- 当对寻线组采用 EAS 时，该寻线组被称为“技能”。

下表列出了 6 种呼叫分配方案和每种分配方案所需的软件。

方案	系统寻线对象	所需软件
直接部门呼叫（DDC）	寻线组中的第一个业务代表。若第一个业务代表忙，则转向第二个业务代表，如此类推。这种“热席”分配方案把重业务量压在排名靠前的业务代表身上。	不需附加软件（若 EAS 有效，则不能使用本方案）
循环呼叫（circ）	选择下一位空闲的业务代表。	不需附加软件
均匀呼叫分配——最闲业务代表（UCD-MIA）	在空闲业务代表中，选择自上次服务完毕后空闲时间最长的那一位。	不需附加软件
均匀呼叫分配——最少占用业务代表（UCD-LOA）	在所有空闲的业务代表中，选择自注册登录后，工作忙时百分比最低的那一位业务代表。	ACD、EAS 和业务倡导

方案	系统寻线对象	所需软件
专家业务代表分配 — 最闲业务代表 (EAD-MIA)	在所有业务代表中, 选择具有最高级技能且自上次服务完毕后, 空闲时间最长的那一位业务代表。	EAS
专家业务代表分配 — 最少占用的业务代表 (EAD-LOA)	在所有空闲的业务代表中, 选择具有最高级技能且自注册登录后, 工作忙时百分比最低的那一位业务代表。	EAS 和业务倡导

5: 引导和引导电话簿号码管理

本节介绍引导和引导电话簿号码（VDN）以及怎样编写简单引导。本节也概述了 Communication Manager 之会议功能的增强项目。



安全警告：

由于引导是基于 VDN 的限制级别（COR）来对呼叫选择路由的，所以引导盗用是最为常见的一种长途盗用方式。如需更多信息，请参阅《Avaya Products Security Handbook》（资料编号：555-025-600），或同 avaya 业务代表联系。

本节所涉及的语音通知、寻线组、队列、分组和技能等概念在本书其他章节都有详尽说明。若要了解相关信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）和《Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection（EAS）Guide》（资料编号：555-230-714）。

什么是引导？

引导就是一系列的命令，这些命令的用途是告诉系统怎样处理呼入呼叫。一个引导最多可包括 32 个引导步骤并提供按用户要求设定的和个性化的呼叫路由选择及处理。可以利用呼叫引导完成以下任务：

- 播放多条语音通知
- 把呼叫转接到内部和外部目的地
- 接收拨叫信息并按信息内容作出响应

注意：

引导按设计的命令序列分步执行。引导处理该步骤并在条件成立时按命令执行。若该命令不能执行，则引导跳过此步骤并处理下一步骤。

系统可依据各种条件来处理呼叫。这些条件包括在队列中等待的呼叫数目、呼叫已等待的时间、当时是一天中的什么时间、当天是星期几、呼叫话务量的变动情况以及值班人员状况等等。

引导设计

尽管设计引导很容易，但我们仍建议您在整个系统范围内使用引导之前对引导进行设置和测试。

注意：

键入 `list vector` 可查看现有引导。键入 `list usage vector` 可查看每个引导都使用于系统的什么地方。键入 `list usage digit string` 可查看所有引导、引导表和使用特定拨号字符串的最佳业务路由选择（BSR）方案。

开始之前

- 在可选功能（**Optional Features**）屏幕中，确认 **Basic Call Vectoring** 域的设置 **y**。如果此域未设置为 **y**，请与 Avaya 业务代表联系。如要查看可选功能（**Optional Features**）屏幕，请键入 **system-parameters customer-options**。

对于 MCC1、SCC1、CMC1、G600 和 G650 Media Gateway:

- 您需要语音通知电路板来提供语音通知。如需关于电路板的更多信息，请参阅《Avaya Communication Manager 硬件指南》。
- 请使用以下设备之一：
 - 配有呼叫分类器的音频时钟 - 音频检测器电路板
 - 呼叫分类器 - 检测器电路板

对于 G350 和 G700 Media Gateway:

- 不需要电路板即可提供语音通知。语音通知功能已嵌入媒体网关，不需要特殊的媒体模块。

下面我们设计一个引导来处理打到总机号码的呼叫。由于这是我们设计的第一个引导，所以我们对其命名为 1 号引导。

按以下步骤设计引导：

1. 键入 **change vector 1**。按 **Enter** 键。

系统显示呼叫引导（**Call Vector**）屏幕（第 56 页的图 14: 呼叫引导屏幕）。

在屏幕左侧的引导 **Number** 域由系统自动填写。

图 14: 呼叫引导屏幕

```

CALL VECTOR

Number: 1           Name: main number calls
Multimedia? n           Lock? n
Basic? y EAS? n G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n CINFO? n BSR? n
01
02
03
04
05

```

2. 在 **Name** 域中，键入对该引导的说明。

在本例中，键入 **main number calls**。

注意:

呼叫引导（**Call Vector**）屏幕的标题信息属只显模式。请使用 **display system-parameters customer-options** 命令来查看系统上已被置为有效的功能。

3. 在屏幕左侧的标号栏目中，键入引导步骤。

注意：

当键入引导步骤时，系统可自动协助您完成某些引导步骤信息的输入。举例来说，若您在某一引导域内键入“q”后，则系统就自动帮您在该域内填写“queue-to”。在一个域内填写好内容后再按 **Tab** 键，其他域就自动显示出来。这样就使得键入引导步骤非常方便。

至此 1 号引导已经设置完毕。下面再对其添加一个引导步骤告诉系统怎样来处理打到总机号码的呼叫。

置呼叫于等待队列之中

设计一个引导把打到主业务号码的呼叫改址到等待队列之中。

我们把引导控制寻线组用于总机号码队列。该寻线组的主分组设置为 47。所有刚到达总机号码的呼叫都以低优先级 “**pri 1**” 排队等待。

设计如下的引导（步骤 2）来控制呼叫排队（请注意：在这里我们所举的例子中一开始就是步骤 2，因为在本节稍后的地方，我们还要用到步骤 1）。

图 15: 呼叫引导屏幕

```
CALL VECTOR

Number: 1          Name: main number calls
Multimedia? n          Lock? n
  Basic? y EAS? n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
  Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n      CINFO? n      BSR? n
01
02 queue-to main split 47 pri 1
03
04
05
```

注意：

且记，当您键入引导步骤并按 **Tab** 键时，系统将会自动为您填入相应信息。

播放语音通知

设计一个引导为处于队列中的呼叫方播放语音通知，请他们在队列中等待。必须事先把引导所使用的语音通知录制好。如需更多信息，请参阅第 34 页的[添加语音通知](#)。

下面播放 4001 号语音通知，请主叫方等待，随后为等待用户播放 60 秒的音乐，再反复播放语音通知和音乐直到该用户被应答为止。其中 **goto** 命令的作用就是产生重复播放语音通知和音乐的循环。**Unconditionally** 的意思是在所有的情况下都要这样执行。

注意：

引导之中的循环控制可不直接回到语音通知这一步骤，而是返回到 queue-to 这一步骤。这样做的好处是假设因为某种原因开始时呼叫没有进入等待队列，则系统将再次试图让该呼叫排队。若该呼叫在开始时已排入队列，则控制就直接跳过 queue-to 这一步骤而进行语音通知播放。系统不能在同一优先级上对呼叫多次排队。

按以下步骤（步骤 3-5）来设计引导播放和重复语音通知。

图 16: 呼叫引导屏幕

```
CALL VECTOR

Number: 1           Name: main number calls
Multimedia? n           Lock? n
    Basic? y EAS? n   G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
    Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n      CINFO? n      BSR? n
01
02 queue-to main split 47 pri 1
03 announcement 4001 ('`All agents are busy, please wait...`')
04 wait-time 60 secs hearing music
05 goto step 2 if unconditionally
```

按日计时进行路由选择

为下班后打到您办公室的呼叫设计引导。

假设您的公司每周七天内天天营业，营业时间为早 8 点到晚 5 点。在下班之后您希望系统为打入到公司的呼叫播放 4002 号语音通知，该通知的内容是说明办公室已经关闭，并请他们在正常上班时间再打来电话。当通知播放完毕后，呼叫拆线。

设计以下引导（步骤 1、6、7）对下班后的呼叫进行处理：

图 17: 呼叫引导屏幕

```
1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
2. queue-to main split 47 pri 1
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6. stop
7. disconnect after announcement 4002 ("We're sorry, our
   office is closed...")
8.
```

若步骤 5 中的 **goto** 命令失败，系统将执行下一步骤。步骤 6 中的 **stop** 命令的作用是避免呼叫方在这种情况下听到步骤 7 中的“办公室已关闭”这类误导信息。**Stop** 把呼叫保持在命令失效前它所处的状态不变。在本例中，若步骤 5 出错，则呼叫将被保持于步骤 4，因此主叫方将一直能听到音乐播放。



小心：

只有在呼叫已被转至队列中后才能在引导中使用 **stop** 命令。若对一个未处于队列之中的呼叫使用 **stop** 引导，则该呼叫将被挂断。

允许呼叫方留言

下面设计一个引导让呼叫方留言。这类引导使用一个称为留言分组的寻线组。在本例中，把下班后打来的呼叫转接到 2000 号分机上的语音信箱，留言分组号码为 99。

引导把呼叫接至语音信箱后，主叫方首先听到问候语（录制在 2000 号分机的语音信箱内）随后就可以留言了。

设计引导（步骤 7）让主叫方留言。

图 18: 呼叫引导屏幕

```
1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
2. queue-to main split 47 pri 1
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6. stop
7. messaging split 99 for extension 2000
8.
```

在紧急情况下或假日期间对呼叫改址

可为管理人员或业务代表提供一种快捷方法，以便在紧急情况下或节假日期间对呼叫进行改址。通常需用一个特别信箱，信箱内的语音通知可方便地改动。这种引导可作为另一种方法来确保业务代表在离开话机之前先注销。

注意：

您还可以使用节假日呼叫引导来简化节假日及其他时间（即那些当您需为与日期有关的呼叫提供特殊处理的时间）的引导书写。这项功能使您能够管理最多十个不同的节假日呼叫引导表，然后用这些表格作出引导决策。有关信息，请参阅《Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide》（资料编号：555-230-714）。

在本例中，通常情况下业务代表都不会登录进入 10 号分组。我们把 10 号分组用为紧急业务。在业务代表的话机上设置相应的按键，这样就可使用这些按键快速地注册登录。

按以下步骤快速对呼叫改址：

1. 设立一个特别信箱，该信箱中含有诸如“我们现在无法应答您的呼叫”、“今天是休息日、请明天再打电话过来”等这样的语音通知。

在本例中，我们在 2001 号分机上录制一个这样的语音通知。

2. 插入下面黑体印刷的引导步骤（步骤 1、10、11）：

图 19: 呼叫引导屏幕

```
01. goto step 10 if staffed agents split 10 > 0
02. goto step 8 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
03. queue-to main split 47 pri 1
04. announcement 4001 ("All agents are busy, please wait...")
05. wait-time 60 secs hearing music
06. goto step 3 if unconditionally
07. stop
08. messaging split 99 for extension 2000
09. stop
10. messaging split 99 for extension 2001
11. stop
```

在出现紧急情况、举行消防演习或假日期间，管理人员或业务代表登录进入此分组。

当某个业务代表登录进入 10 号分组后，系统就执行引导步骤 1，这时有大于 0 个人进入分组 10 的条件成立，所以呼叫将转到步骤 10（转到留言分组 99）。

等您公司恢复到正常情况且业务代表从 10 号分组退出后，呼叫处理恢复正常。

为呼叫方提供额外的选择

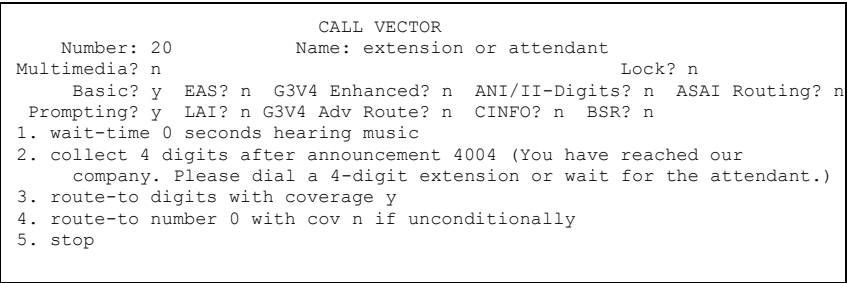
可以为呼叫方提供一个选择清单供其进行选择。您所设计的引导告诉系统播放含有选项的语音通知。系统负责接收呼叫方听到语音通知后所拨打的号码，并根据这个号码把呼叫转移到相应的地方。

下面我们将建立一个引导，该引导先播放语音通知，随后让主叫方拨打分机号或在队列中等待话务员应答。

请注意，下面这个“自动话务员”引导的例子是一个新的引导，与我们在前面所建立的引导没有关系。

设计下面这种引导就可把主叫方连接到分机：

图 20: 呼叫引导屏幕



插入一个步骤

插入一个引导步骤非常容易，根本就没有必要重新键入整个引导。下面我们将在 20 号引导中的步骤 3 和步骤 4 之间插入语音通知 4005。按以下步骤在 20 号引导中插入新的引导步骤：

1. 键入 **change vector 20**。按 **Enter** 键。
系统显示呼叫引导（**Call Vector**）屏幕。
2. 按 **Edit** 键。
3. 键入 **i**，随后是一空格，然后再键入所要添加步骤的号码。
系统会在您指定的步骤号码上面插入您想要添加的引导步骤。如要在步骤 3 和步骤 4 之间插入一个步骤，请键入 **i 4**。
4. 键入新的引导步骤。
在本例中，我们键入 **announcement 4005 (Please wait...)**。
5. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

注意：
当您插入一个新的引导步骤后，系统就自动地对随后的引导步骤重新编号并修改所有与之相关的引用。若需要额外注意编号，系统将插入一个 “*” 号。

删除一个步骤

按以下操作把步骤 5 从 20 号引导之中删除:

1. 键入 **change vector 20**。按 **Enter** 键。
系统显示呼叫引导 (**Call Vector**) 屏幕。
2. 按 **Edit** 键。
3. 键入 **d**, 随后是一空格, 然后再键入所要删除步骤的号码。
在本例中, 我们键入 **d 5**。

注意:

也可一次删除连续的多个步骤。举例来说, 若要删除步骤 2 至步骤 5, 请键入 **d 2-5**。

4. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

注意:

当您删除一个引导步骤时, 系统就会对其后面的所有引导步骤重新编号并修改所有与之相关的引用。若需要额外注意编号方式, 系统将插入一个 * 号。

引导故障诊断

若引导发生故障, 则系统将按引导事件记录这个错误。有许多因素可引发引导故障, 这些因素包括中继线故障、队列时段溢出或引导步骤超过最高设置 1000 等。

进入事件报告 (**Event Report**) 屏幕以查看引导出错的原因。

查看事件报告应执行以下操作:

1. 键入 **display events**。按 **Enter** 键。
系统显示事件报告 (**Event Report**) 屏幕 (第 64 页的图 21: 事件报告屏幕)。

图 21: 事件报告屏幕

EVENT REPORT

The following option control which events will be displayed.

EVENT CATEGORY

Category: Vector

REPORT PERIOD

Interval: _a_ From: //: To: //:

SEARCH OPTIONS

Vector Number:

Event Type:

Extension:

2. 如要查看目前全部引导事件，按 **Enter** 键

或者

通过填写 **Report Period** 域及 **Search Option** 域来指定您所要看的事件。如需更多信息，请参阅《Avaya MultiVantage™ Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide》（资料编号：555-230-714）。

3. 按 **Enter** 键查看报告内容。

系统显示事件报告（**Event Report**）（详细报告）屏幕（第 64 页的图 22: 事件报告屏幕（详细报告））。

图 22: 事件报告屏幕（详细报告）

EVENT REPORT						
Event Type	Event Description	Event Data 1	Event Data 2	First Occur	Last Occur	Event Cnt
20	Call not queued	12/5	B	09/28/13:43	09/28/13:43	21
541	Not a messaging split	Split 89	4C	09/28/13:43	09/28/13:43	136

Event Data 1 域内的信息可用于引导故障诊断。在本例中，故障发生在以下地方：

- 12 号引导，步骤 5
- 89 号分组

引导电话簿号码

引导电话簿号码（VDN）实际上就是一个能把呼入呼叫转接到特定引导的分机。此号码是一个不与任何实际地点或设备对应的“软”分机号码。VDN 必须遵循您的拨号方案。

下面我们将为公司的销售部建立 5011 号 VDN。打到 5011 号的呼叫将转接到 11 号引导。该引导播放语音通知并把打到销售部的呼叫安排在等待队列之中。



安全警告：

由于引导是基于 VDN 的限制级别（COR）来对呼叫选择路由的，所以引导盗用是最为常见的一种长途盗用方式。如需进一步信息，请参阅《Avaya Products Security Handbook》（资料编号：555-233-600），或同 avaya 业务代表联系。

按以下操作添加 VDN：

1. 键入 **add VDN 5011**。按 **Enter** 键。

键入您想要在此命令中加入的 VDN 分机号。系统显示引导电话簿号码（**Vector Directory Number**）屏幕（第 65 页的[图 23: 引导电话簿号码屏幕](#)）。

图 23: 引导电话簿号码屏幕

VECTOR DIRECTORY NUMBER
Extension: 5011
Name: Sales Department
Vector Number: 11
Allow VDN Override? n
COR: 1
TN: 1
Measured: both

2. 在 **Name** 域中，键入对 VDN 的简单说明。

在本例中，键入 **Sales Department**。

Name 域内的信息将在显示话机上出现。业务代表可据此识别呼叫的性质并相应进行应答。

注意：

引导电话簿号码（**Vector Directory Number**）屏幕中的 **Allow VDN Override?** 域控制显示的操作。

3. 在 **Vector Number** 域中，键入引导电话簿号码。

在本例中，键入 **11**。

4. 在 **Measured** 域中，指定您想怎样测量到达本 VDN 的呼叫。

在本例中，键入 **both**。

注意：

在本例中，**both** 意味着 Avaya 呼叫管理系统（CMS）和 Avaya 基本呼叫管理系统（BCMS）。BCMS 必须在可选功能（**Optional Features**）屏幕（第 68 页的图 25: 可选功能屏幕）上启用，方能使用 **both**。如需更多信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）。

5. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

下面的操作可以查看已与引导关联的 VDN：

1. 键入 **list vdn**。按 **Enter** 键。

系统显示引导电话簿号码（**Vector Directory Numbers**）屏幕（第 66 页的图 24: 引导电话簿号码屏幕）。

图 24: 引导电话簿号码屏幕

VECTOR DIRECTORY NUMBERS											
	VDN		Vec			Orig	Event				
	Ext	Ovrd	COR	TN	Num		Notif	Skills			
Name									1st	2nd	3rd
Tech Support	5000	y	59	1	234	none	301				
Customer Serv.	5001	n	1	1		none	302				
New Orders	5002	y	23	1	5	none	303				

每一个 VDN 必映射至一个引导，多个 VDN 可映射至同一个引导。

与我会面电话会议

用户利用与我会面电话会议功能，可以通过呼叫会议号码的方式建立多达 6 方的电话会议。与我会面电话会议使用呼叫引导来处理此会议电话呼叫的设置。

与我会面电话会议可以要求接入码。如果已指定接入码，并且该引导已被编程为期待接入码，那么每位用户在与我会面会议电话呼叫时必须拨打正确的接入码方能被加入呼叫。任何用户可拨叫与我会面电话会议的分机号，前提是该分机号码属于该用户的 DID 号码组。

设置与我会面电话会议需要三个基本步骤：

1. 确定用户选项已设置为接受与我会面电话会议。
2. 创建与我会面电话会议 VDN。
3. 为与我会面电话会议创建一个引导。

确认用户选项

让我们首先确认用户选项已得到正确设置。

1. 键入 **display system-parameters customer-options**。
按 **Enter** 键。

系统显示可选功能（**Optional Features**）屏幕（第 68 页的图 25: 可选功能屏幕）。

图 25: 可选功能屏幕

OPTIONAL FEATURES		
G3 Version: <u>V11</u>	Maximum Ports: <u>2800</u>	Used <u>856</u>
Location: <u>1</u>	Maximum XMOBILE Stations: <u>700</u>	<u>0</u>
Platform: <u>2</u>		
IP PORT CAPACITIES		
	Maximum Administered IP Trunks: <u>200</u>	<u>84</u>
	Maximum Concurrently Registered IP Stations: <u>480</u>	<u>6</u>
	Maximum Administered Remote Office Trunks: <u>0</u>	<u>0</u>
Maximum Concurrently Registered Remote Office Stations: <u>0</u>		<u>0</u>
	Maximum Concurrently Registered IP eCons: <u>2</u>	<u>0</u>
	Maximum Administered IP SoftPhones: <u>1000</u>	<u>20</u>
Maximum Number of DS1 Boards with Echo Cancellation: <u>5</u>		<u>0</u>
	Maximum TN2501 VAL Boards: <u>3</u>	<u>1</u>
(NOTE: You must logoff & login to effect the permission changes.)		

2. 在第一屏幕上，请确认 **G3 Version** 域已设置为 **V11** 或更新版本（即您正在运行的 Communication Manager 版本）。在第三页（未示出）上，请确定 **Enhanced Conferencing** 域已设置为 **y**。
- 倘若这两个设定值中任何一个的设置和前面所述不同，请同 Avaya 业务代表联系。

设置与我会面电话会议 VDN

现在让我们来设置与我会面电话会议 VDN。就本例而言，我们将在 36090 分机上设置此 VDN。

1. 键入 **add vdn 36090**。按 **Enter** 键。
- 系统显示引导电话簿号码（**Vector Directory Number**）屏幕（第 69 页的图 26: 引导电话簿号码屏幕）。您在此命令中键入的分机号 36090 会出现在 **Extension** 域内。
- 让我们为此 VDN 指定引导 90。

图 26: 引导电话簿号码屏幕

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER

Extension: 36090
Name: Meet-me Conference VDN
Vector Number: 90

Meet-me Conferencing? y

COR: 1
TN: 1
```

注意：

如果此 VDN 分机号属于该用户的 DID 号码组，外部用户将能够接入此电话会议 VDN。如果此 VDN 分机号不属于该用户的 DID 号码组，那么只有此用户网络（包括 DCS 或 QSIG）上的内部用户或远程接入呼叫方才能够接入此电话会议 VDN。

第二个引导电话簿号码（**Vector Directory Number**）屏幕（第 70 页的[图 27: 引导电话簿号码屏幕](#)）令您可为此与我会面电话会议指定一个六位数的接入码，并允许您指明负责控制此接入码的人员的分机号。

让我们来指定接入码 937821 和负责方的分机号码 80214。

**安全警告：**

Avaya 建议您每次都指定一个接入码。但是如果您不想指定接入码，请将 **Conference Access Code** 域留为空白。

图 27: 引导电话簿号码屏幕

VECTOR DIRECTORY NUMBER

MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

Conference Access Code: 937821

Conference Controller: 80214

Conference Type: 6-party

Route-to Number: 850280

2. 在 **Conference Type** 域中，请确认会议类型为 **6-party**。
3. 在 **Route-to Number** 域中，请输入 ARS 或 AAR 功能接入码（FAC）接路由选择数字，或者输入唯一的 UDP 分机号。
4. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

创建与我会面电话会议引导

最后，让我们为与我会面电话会议功能创建一个引导。

注意：

在设置援引语音通知的引导之前，您必须先¹在系统中设置有关语音通知。如需更多信息，请参阅第 33 页的[语音通知管理](#)。

1. 键入 **change vector 90**。按 **Enter** 键。

VDN 90 的改变引导（**Change Vector**）屏幕就会出现。让我们为此与我会面电话会议编写一个呼叫引导。请参阅以下两个屏幕实例（第 71 页的图 28: 呼叫引导屏幕和第 71 页的图 29: 呼叫引导屏幕）以帮助您设置与我会面电话会议。

图 28: 呼叫引导屏幕

change vector 90Page 1 of 3 SPE A

CALL VECTOR

Number: 90Name: Enh Conf Vec

Attendant Vectoring? nMeet-me Conf? yLock? y

Basic? yEAS? nG3V4 Enhanced? nANI/II-Digits? nASAI Routing? n

Prompting? yLAI? nG3V4 Adv Routs? nCINFO? nBSR? nHolidays? n

01 collect6 digits after announcement 12340

02 gotostep 6 if digits = meet-me-access

03 collect6 digits after announcement 12341

04 gotostep 6 if digits = meet-me-access

05 disconnectafter announcement 12342

06 gotostep 11 if meet-me-idle

07 gotostep 14 if meet-me-full

08 announcement12343

09 route-to meetme

10 stop

11 announcement12344

图 29: 呼叫引导屏幕

change vector 90Page 2 of 3 SPE A

CALL VECTOR

Number: 90Name: Enh Conf Vec

Attendant Vectoring? nMeet-me Conf? yLock? y

Basic? yEAS? nG3V4 Enhanced? nANI/II-Digits? nASAI Routing? n

Prompting? yLAI? nG3V4 Adv Routs? nCINFO? nBSR? nHolidays? n

12 route-to meetme

13 stop

14 disconnectafter announcement 12345

15 stop

16

17

18

19

20

21

22

引导和VDN

引导和引导电话簿号码管理

以下是当某人拨叫与我会面电话会议号码时的情形：

每位呼叫者将听到 12340 号语音通知，其内容大致为：“欢迎使用与我会面电话会议服务，请输入电话会议接入码。”每位呼叫者将输入接入码 937821。**collect** 引导步骤 1 会收集接入码的数字。如果接入码有效，引导处理会跳到第 6 引导步骤。

如果接入码无效，引导处理会跳到第 3 引导步骤，这将播放语音通知 12341。12341 号语音通知的内容大致为：“您输入的接入码无效，请重新输入接入码。”

如果呼叫者再次输入错误的接入码，引导处理会跳到第 5 引导步骤，这将播放语音通知 12342。12342 号语音通知的内容大致为：“这个接入码无效。请与电话会议呼叫协调人联系，确定您有正确的电话会议号码和接入码。再见。”该呼叫者于是被拆线。

第 6 引导步骤只对与我会面电话会议的第一位呼叫者有效。

meet-me-idle 状态会将第一位呼叫者转接到 12344 号语音通知（第 11 引导步骤）。此语音通知的内容大致为：“您是加入此通话的第一位。”该呼叫者于是由第 12 引导步骤转接到与我会面电话会议呼叫中，引导处理到此结束。

第 7 引导步骤用于当此与我会面电话会议的通话方已达到最大数目，即六位。**meet-me-full** 状态会在播放完 12345 号语音通知后将此呼叫者拆线（第 14 引导步骤）。12345 号语音通知的内容大致为：“本与我会面电话会议已经满员。请与电话会议呼叫协调人联系。再见。”

如果某位呼叫者输入了正确的接入码，但不是第一位呼叫者，并且此会议未满员，则引导处理会跳到第 8 引导步骤，此时会播放 12343 号语音通知。此语音通知的内容大致为：“本电话会议呼叫正在进行中。”该呼叫者于是将由第 9 引导步骤转接到与我会面电话会议呼叫中，引导处理到此结束。

当每位呼叫者进入电话会议呼叫时，该呼叫上的所有通话方都将听到一声“进入”音。当此电话会议呼叫结束且呼叫者退出时，其余任何通话方将听到一声“退出”音。

引导步骤选项

collect — 当 **Meet-me Conf** 域被启用后，**collect** 引导步骤会收集下六个数位并将这些数位作为与我会面电话会议的接入码使用。见此例中的第 1 引导步骤和第 3 引导步骤。

goto — **goto** 引导步骤有两个条件：

- **meet-me-idle**
- **meet-me-full**

meet-me-idle 条件将第一位呼叫者转接到与我会面电话会议中。该呼叫者可被给予一语音通知步骤，告知他（她）是第一位与会者。见此例中的第 6 引导步骤和第 11 引导步骤。

meet-me-full 条件用于当此与我会面电话会议的通话方已达到六位的最大数目时。见此例中的第 7 引导步骤和第 14 引导步骤。

goto 引导步骤也有一个供数位条件使用的选项 **meet-me access**，用于确定接入码是否有效。如果呼叫者输入的接入码等于为此 VDN 设置的接入码，引导处理就会继续进行。见此例中的第 2 引导步骤和第 4 引导步骤。

route-to — **route-to** 引导步骤有一个条件：**meetme**。如果成功，此条件会将此呼叫者加入与我会面电话会议，并且此电话会议中的所有通话方都会听到“进入”音，表明另一位呼叫者已加入电话会议。这个条件有效的前提是：该呼叫者输入了正确的接入码，并且此呼叫尚未有六个通话方。见此例中的第 9 引导步骤和第 12 引导步骤。

如果 **route-to meetme** 步骤失败，引导处理就会停止，呼叫者会听到忙音。

禁用与我会面电话会议

如欲禁用与我会面电话会议，您必须首先删除所有与我会面电话会议 VDN 和引导。否则此改变将不被允许，并且屏幕上会出现讯息，告知您必须首先删除所有与我会面电话会议 VDN 和引导，方能禁用此选项。

扩展型与我会面电话会议

用户利用扩展型与我会面电话会议功能，可以通过呼叫会议号码的方式建立多于 6 方的多方电话会议。扩展型与我会面电话会议功能支持多达 300 个与会者。用户依然可利用与我会面电话会议功能建立多达 6 方的电话会议。

如同与我会面电话会议功能一样，使用扩展型与我会面电话会议功能的与会者拨号接通某个会议 VDN。扩展型与我会面电话会议功能不适用于利用话机上的会议键建立的特设会议。

扩展型与我会面电话会议功能提供六方与我会面电话会议功能的全部常规能力，包括有选择显示、进入与退出音、密码、会议显示更新、远端静音与挂断。

扩展型与我会面电话会议功能不需要任何新的引导步骤，而是使用和六方与我会面电话会议功能相同的引导。

设置扩展型与我会面电话会议功能需要下面四个基本步骤：

1. 确定用户选项已设置为接受扩展型与我会面电话会议。
2. 设定每个会议与会者的最大数目。
3. 建立扩展型与我会面电话会议 VDN。
4. 如适用，设定语言翻译。

确认用户选项

让我们首先确认用户选项已得到正确设置。

1. 键入 **display system-parameters customer-options**。按 **Enter** 键。
系统显示可选功能（**Optional Features**）屏幕（第 68 页的图 25: 可选功能屏幕）。
2. 在第一屏幕上，请确认 **G3 Version** 域已设置为 **V13** 或更新版本（即您正在运行的 Communication Manager 版本）。

- 3. 在第三页（未示出）上，请确定 **Enhanced Conferencing** 域已设置为 **y**。
- 4. 在可选功能（**Optional Features**）屏幕中，**Maximum Number of Expanded Meet-me Conference Ports** 域内必须有一个数值。此域的最大值为 300 且对应于您所用系统具有的扩展型与我会面电话会议端口的数目。此数字可能小于 300 且取决于您所用系统的许可文件。

倘若这些设定值中任何一个的设置不正确，请同 Avaya 业务代表联系。

设定与会者的最大数目

现在我们设定每个会议与会者的最大数目。在本例中，我们将与会者数目设定为 50。

- 1. 键入 **change system-parameters features**。

系统显示与功能有关的系统参数（**Feature-Related System Parameters** 屏幕（第 75 页的图 30: 与功能有关的系统参数屏幕）。

图 30: 与功能有关的系统参数屏幕

```
FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

CONFERENCE/TRANSFER

      Abort Transfer? n                      No Dial Tone Conferencing? y
      Transfer Upon Hang-Up? y              Select Line Appearance Conferencing? y
      Abort Conference Upon Hang-Up? n      Unhold? y
      No Hold Conference Timeout: 60      Maximum Ports per Expanded Meet-me Conf: 50

ANALOG BUSY AUTO CALLBACK
      Without Flash? n

AUDIX ONE-STEP RECORDING
      Recording Delay Timer (msec): 500
      Apply Ready Indication Tone To Which Parties In The Call? all
      Interval For Applying Periodic Alerting Tone (seconds): 15
```

2. 在 **Maximum Number per Expanded Meet-me Conf** 域中，键入 50。如此便允许您所用系统上的每个会议最多可有 50 个与会者。
3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

注意：

此域的允许范围为 3 至 300，但建议使用不小于 7 的数值，从而既可使用六方与我会面电话会议，也可使用扩展型与我会面电话会议举行较大的会议。

设置扩展型与我会面电话会议 VDN

现在我们来为扩展型与我会面电话会议设置一个 VDN。就本例而言，我们将在 35286 分机上设置此 VDN。

1. 键入 **change vdn 35286**。按 **Enter** 键。

系统显示引导电话簿号码（Vector Directory Number）屏幕（第 76 页的图 31: 引导电话簿号码屏幕）。您在此命令中键入的分机号 35286 会出现在 **Extension** 域内。

让我们将引导 75 分配给此 VDN。

图 31: 引导电话簿号码屏幕

```
VECTOR DIRECTORY NUMBER

Extension: 35286
Name: Exp Meet-me Conferencing VDN
Vector Number: 75

Meet-me Conferencing? y

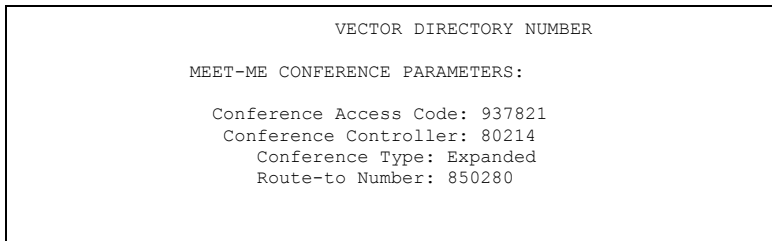
COR: 1
TN: 1
```

2. 查看 **Meet-me Conferencing** 域。

如果此屏幕上的这个域被设为 **y**，则前往引导电话簿号码（Vector Directory Number）屏幕的下一页。

系统显示引导电话簿号码（**Vector Directory Number**）屏幕（第 77 页的图 32: 引导电话簿号码屏幕）。

图 32: 引导电话簿号码屏幕



VECTOR DIRECTORY NUMBER

MEET-ME CONFERENCE PARAMETERS:

Conference Access Code: 937821
Conference Controller: 80214
Conference Type: Expanded
Route-to Number: 850280

3. 在 **Conference Type** 域中，将会议类型输入为 **Expanded**。

4. 在 **Route-to Number** 域中，请输入 ARS 或 AAR 功能接入码（FAC）接路由选择数字，或者输入唯一的 UDP 分机号。

5. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

注意：

Route-to Number 最多可有 16 位数，并且就所有扩展型与我会面电话会议 VDN 而言是独一无二的。

设定语言翻译

最后，我们来设定扩展型与我会面电话会议的语言翻译。在本例中，我们允许为会议的 10 位与会者提供翻译。

如果您所用系统已启用语言翻译，用户能够借助于某种用户定义的语言查看扩展型与我会面电话会议显示。

1. 键入 **change display-messages transfer-conference**。按 **Enter** 键。

系统显示语言翻译（**Language Translations**）屏幕（第 78 页的图 33: 语言翻译屏幕）。

图 33: 语言翻译屏幕

```
LANGUAGE TRANSLATIONS

19. English: Mute
Translation: ****
20. English: ^-party conference:10
Translation: ****
```

-
2. 在 **^- party conference** 域中，输入在显示时的与会者数目。在第一次按 **conf-dsp** 键时，
 3. 翻译显示就会出现在第二行。

6: 使用报告

本节讲解怎样从 Communication Manager 中生成、显示、列出和打印基本报告并讲解怎样定时生成报告。

本节还包括怎样使用和何时使用系统监视报告以及怎样理解报告中所显示的信息。

使用报告调度器

使用报告调度器可以自动打印报告。由于打印报告需占用许多系统处理器资源，所以最好在非高峰期间打印报告。

注意：

G350 或 G700 Media Server 上没有可以连接打印机的端口，但是您可以打印到 LAN 上的打印机。因此，报告调度器在 G350 或 G700 Media Server 上不起作用。

设置打印机参数

报告调度器从与系统相连的系统打印机上输出打印报告。有两种连接系统打印机的方式：

- 使用数据模块分机连接位于系统机房外的打印机。
- 使用 EIA 端口直接连接打印机。

某些系统打印机的缺省值是在安装系统时设定的。若修改了系统配置，可能还要修改系统参数才能准确打印报告。

下面设置 EIA 端口的参数（注意 G3R 机柜并不具有 EIA 端口）。

按以下步骤设置系统参数：

- 1. 键入 **change system-parameters features**。按 **Enter** 键。

系统显示与功能有关的系统参数（**Feature-Related System Parameters** 屏幕）。

单击 Next 键，直至看到 **System Printer Parameters** 区域（第 80 页的图 34: 与功能有关的系统参数屏幕）。

图 34: 与功能有关的系统参数屏幕

FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

SYSTEM PRINTER PARAMETERS

System Printer ENdpoint: eiaLines Per Page: 60

EIA Device Bit Rate: 9600

SYSTEM-WIDE PARAMETERS

Switch Name: ST12

Emergency Numbers - Internal: 56107External: 911

No-License Incoming Call Number: 56107

MALICIOUS CALL TRACE PARAMETERS

Apply MCT Warning Tone? nMCT Voice Recorder Trunk Group:

SEND ALL CALLS OPTIONS

Send All Calls Applies to: station

Auto Inspect on Send All Calls? n

UNIVERSAL CALL ID

Create Universal Call ID (UCID)? y

UCID Network Node ID: 12

- 2. 在 **System Printer Endpoint** 域中，键入 **eia**。EIA 的全称为 Electronics Industries Association（电子工业协会），是一个确立电气和功能标准的行业组织。

注意：

若您是连接到数据模块而非 EIA，请键入数据模块分机号。
EIA 选项对 DEFINITY R 不可用。

3. 在 **Lines Per Page** 域中，键入每页的行数。

在本例中，保持缺省值 **60** 不变。

4. 在 **EIA Device Bit Rate** 域中，键入 **9600**。

注意：

若您是连接到数据模块而非 EIA，则速度由数据模块控制。

5. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

注意：

经常查看打印机以确保系统打印机有足够的纸张。由于打印机故障而造成的报告丢失是无法恢复的。

如需更多信息，请参阅《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》（资料编号：03-300509）和《Reports for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-505）。

定时及打印报告

一次最多可以定时生成 50 份报告。若需要定时生成更多份报告，您可购置 Avaya 呼叫管理系统（CMS）。

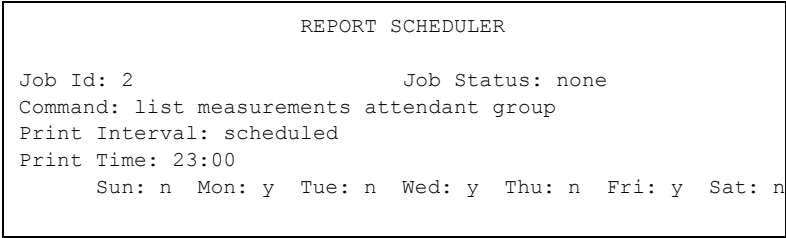
按以下步骤定时生成报告或打印报告：

1. 键入 **list** 或 **display** 命令，然后键入报告名称和 **schedule** 命令。按 **Enter** 键。

例如，键入 **list measurement attendant group schedule**。

系统显示报告调度器（**Report Scheduler**）屏幕（[图 35](#)）。

图 35: 报告调度器屏幕



2. 在 **Print Interval** 域中，指定以下打印选项之一：
- **立即** — 立即打印报告。
 - **定时** — 让您指定希望具体从哪一天、什么时间开始按日或星期打印报告。
 - **延迟** — 按所设定的日、时打印报告。
3. 对于定时和延迟报告选项，应填写 **Print Time** 域以指定什么时候打印报告。

注意：

可以 15 分钟的间隔来定时生成报告。若延迟报告在定时 4 个小时内仍未打印，则该定时报告被取消。您必须重新设置定时。若定时报告在 4 个小时内仍未打印，则将移到下一个定时时间进行打印。

4. 在 **days of the week** 域中，键入 **y**，以设定一周内哪一天要打印报告。
5. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

列出定时报告

可以列出所有的定时报告以及这些报告所定时打印的日期及时间。

按以下步骤列出定时报告：

1. 键入 **list report-scheduler**。按 **Enter** 键。

系统显示报告调度器（**Report Scheduler**）屏幕（第 83 页的图 36: 报告调度器屏幕）。

图 36: 报告调度器屏幕

REPORT SCHEDULER					
Job Id	Days(smtwtfs)	Time	User	Status	Type
Command					
1	nynynyn	23:00	johnston	waiting	scheduled
list measurements attendant positions					
4	nnnynnn	23:45	johnston	waiting	scheduled
list measurements attendant-group					

改变定时报告

改变定时报告打印的时间及日期非常容易。下面举例说明怎样把 ID 为 12 的作业改为晚上 10 点钟（22:00）来打印。

按以下步骤改变 ID 为 12 的作业打印时间：

1. 键入 **list report-scheduler**。按 **Enter** 键。

系统显示报告调度器（**Report Scheduler**）屏幕（第 83 页的图 36: 报告调度器屏幕）。

2. 找到您要改变打印时间的作业 ID。

在本例中作业 ID 为 12。

3. 键入 **change report-scheduler 12**。按 **Enter** 键。

系统显示作业 ID 12 的报告调度器（**Report Scheduler**）屏幕。

4. 在 **Print Time** 域中，键入 **22:00**。
5. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

删除定时报告

可以从报告调度器内删除某些报告。下面举例说明怎样从报告调度器内删除 12 号作业。

注意：

可使用 **list report-scheduler** 命令来决定您想删除哪一份报告。

按以下步骤从报告调度器内删除 12 号作业。

1. 键入 **remove report-scheduler 12**。按 **Enter** 键。

系统显示作业 ID 12 的报告调度器（**Report Scheduler**）屏幕。

2. 按 **Enter** 键删除该报告。

注意：

若想打印另外一份报告，必须从报告调度器内删除以前的报告，然后加上新报告。

报告数据分析

在报告中所显示的信息大多以百秒呼叫（CCS）作为度量单位。CCS 等于使一个话务量敏感设备在 0.6 分钟内连续处于忙态的呼叫话务量。使用下列等式可把 CCS 转变为分钟：

$$\text{分钟数} = \text{CCS 数} / 0.6$$

如需更多信息，请参阅《Reports for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-505）。

使用话务员报告

借助于话务员组报告，您可以评估话务员为呼叫方提供的服务质量。监视这些报告还可以确保话务组人员之配置的合理性。共有三种话务员报告：

- 话务员组测量（Attendant Group Measurements）报告 — 测量话务员组的话务量。
- 话务员位置（Attendant Positions）报告 — 测量单个话务员的工作状况。
- 话务员组性能（Attendant Group Performance）报告 — 测量话务员组的工作状况。

系统自动收集这些报告的信息，以便您可在任何时侯使用这些报告查看话务员信息。

测量话务员组话务量

话务员组测量报告能测量任一话务员组在高峰负荷时的话务量。本报告可提供关于前一天高峰负荷时、当天高峰负荷时及最近一个小时的话务员组工作总结。

按以下步骤显示话务员组测量报告：

1. 键入 `list measurements attendant group`。按 **Enter** 键。

系统显示话务员组测量（**Attendant Group Measurements**）屏幕（第 86 页的图 37: 话务员组测量屏幕）。

图 37: 话务员组测量屏幕

ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS												
Grp	Meas	-----Calls-----						-----Time-----			Time	Speed
Siz	Hour	Ans	Abnd	Qued	H-Abd	Held	Avail	Talk	Held	Abnd	Ans(sec)	
6	1000	100	0	0	0	0	200	80	0	0	0	YEST PEAK
9	1100	106	0	0	0	0	212	76	0	0	0	TODAY PEAK
9	1500	107	0	0	0	0	224	64	0	0	1	LAST HOUR

有几种方法可用来确定话务量流动是否最优。在本例中：

- 若 **Time Abnd**（放弃等待时间）域值与平均延迟大体相同，则话务员组人员配置基本合理。
- 若按照您公司的标准来衡量，**Time Abnd** 域内的呼叫数量太高，则应在高峰期增加话务员的人数。

若要了解怎样来计算平均应答延迟以及各域内的数据之含义，请参阅《Reports for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-505）。

测量单个话务员的工作状况

话务员位置报告能测量高峰时单个话务员的工作情况。本报告显示出前一天高峰时、当天高峰时及最近一个小时的话务员工作总结报告。可依据本报告来评估话务员的工作情况并判断应何时对话务员进行额外培训。

执行以下操作显示话务员报告：

1. 键入 **list measurements attendant positions**。按 **Enter** 键。

系统显示话务员位置测量（**Attendant Positions Measurements**）屏幕。

测量话务员组工作状态

话务员组工作状态报告显示出前一天或当天 24 小时内每个小时里呼叫应答的平均速度。

执行以下操作显示当天话务员组工作状态报告：

1. 键入 **list performance attendant today**。按 **Enter** 键。

系统显示话务员应答速度（**Attendant Speed Of Answer**）屏幕。

中继群报告

中继群报告有助于检测话务量流动故障，如中继线故障、负载均衡和高峰时阻塞等。

注意：

若某条中继线出现服务间歇，可使用 **list testcalls summary** 命令查看特定中继线是否出现故障。

若您怀疑某条中继线有问题，可使用自动线路保证（ACA）来监视此中继群。如需关于 ACA 的更多信息，请参阅《Avaya Communication Manager 基本诊断快速参考》（资料编号：03-300365ZH-CN）。

中继群使用总结报告

中继群总结报告能显示出除个人市话中继群外的所有中继群之话务量测量。中继群总结报告显示的内容包括前一天高峰时、当天高峰时或最近一个小时的话务量测量。

使用报告

执行以下操作显示最近一个小时的中继群总结报告：

1. 键入 **list measurements trunk-group summary last-hour**。按 **Enter** 键。

系统显示中继群总结报告（**Trunk Group Summary Report**）屏幕。

可使用本报告来确定总体话务量流动。若想了解关于某一特定中继群的详细信息，请参阅第 88 页的[每小时中继群使用情况](#)。

借助于中继群总结报告，您可以确定中继群总体使用情况、呼叫总量和中继线阻塞等测量数据。

若某条中继线发生故障，请参阅第 89 页的[出现故障的中继线](#)一节。最好在所有中继线都工作完好时对中继群进行调整。

关于如何理解报告内容的更详尽信息，请参阅《Reports for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-505）。

每小时中继群使用情况

通常把每小时中继群报告与中继群总结报告结合使用以便查找中继线故障。例如，若中继群总结报告表明存在话务量流程问题，则这时可通过每小时中继群报告来具体查找问题出在什么地方。

若要运行这种报告，则必须先在中继群测量选择（**Trunk Group Measurement Selection**）屏幕上指定具体要监视哪一个中继群。一旦您指定好将要收集哪一个中继群的数据，则系统就开始收集该中继群的使用情况。每小时中继群报告最多可显示 24 小时的信息。举例来说，若您在星期四上午 12 点整（12:00）开始收集数据，则到星期五上午 12 点整（12:00）您就拥有了 24 个小时的数据。

执行以下操作可以实现在下一小时内对 12 号中继群进行监视：

1. 键入 **change meas-selection trunk-group**。按 **Enter** 键。

系统显示中继群测量选择（**Trunk Group Measurement Selection**）屏幕（[图 38](#)）。

图 38: 中继群测量选择屏幕

TRUNK GROUP MEASUREMENT SELECTION						
Trunk Group Numbers						
1:	44	6:	12	11:	16:	21:
2:	17	7:		12:	17:	22:
3:	3	8:		13:	18:	23:
4:	245	9:		14:	19:	24:
5:	39	10:		15:	20:	25:

2. 移到下一个空白域并键入 **12**。

3. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

系统开始记录下一小时内 12 号中继群的使用情况。

4. 在经过至少一个小时候，键入 **list measurements trunk-group hourly 12**。按 **Enter** 键。

每小时中继群（**Trunk Group Hourly**）报告随之显示出过去一小时内的数据信息。

出现故障的中继线

中继线故障报告可列出指定时间段内发生故障的中继线。本报告最多可列出 5 条发生故障的中继线并指出在指定时间内每条中继线的故障次数，系统记录过去一个小时内、当天或前一天的所有故障数据。

以下操作可显示出前一天的中继线故障报告：

1. 键入 **list measurements outage-trunk yesterday**。按 **Enter** 键。

系统显示中继线故障报告（**Trunk Out Of Service Report**）。若无出错中继线，此屏幕将为空白。

中继线故障报告每小时检查一次中继线之使用状态。因此若报告覆盖了几个小时的中继线之使用情况而故障很少的话，则说明可能有一条中继线在断断续续地提供服务。

当前中继群状态

通过显示等待应答的呼叫数量，中继群状态报告可以提供当前各中继群的负载状况。本报告一次可显示 60 个中继群的数据。不过您可以从任意号码开始进行显示。下面举例说明怎样从 5 号中继群开始进行显示。

如要显示中继群 5 的中继群状态（Trunk Group Status）报告：

1. 键入 **monitor traffic trunk-groups 5**。按 **Enter** 键。

中继群状态（**Trunk Group Status**）报告显示出从 5 号到 64 号所有中继群的负载情况。本报告只能显示出已被管理的中继群。

2. 按 **Cancel** 键返回提示符状态。

最少使用的中继线

低负载中继群测量报告给出每个中继群中负载呼叫数量最少的 5 条中继线。系统可显示出过去一个小时、当天或前一天的最低负载中继线数据信息。以下操作显示出当天低负载中继线测量（Trunks Lightly Used Measurements）报告：

1. 键入 **list measurements lightly-used-trunk today**。按 **Enter** 键。

若与其他中继线相比，在 **Calls Carried** 域内的中继线所负载的呼叫数量超低，则应使用设备测试呼叫来测试该中继线的工作状况。而若要对某一中继群进行监视，可使用自动线路保证（ACA）。如需更多信息，请参阅《Avaya Communication Manager 基本诊断快速参考》（资料编号：03-300365ZH-CN）。

呼叫中心状况测量

Communication Manager 的标准系统报告可提供呼叫中心运行状况的重要信息。

应测量什么？

集中考虑以下三件事情：

- 应答多少呼叫？
- 呼叫应答速度是多少？
- 系统的成本效益如何？

Communication Manager 具有三种寻线组报告可为您提供有关业务代表、寻线组、中继线及中继群的信息，从而帮助您回答以上问题。这三种报告分别是：

- 寻线组测量（Hunt Group Measurements）
- 寻线组性能（Hunt Group Performance）
- 寻线组状态（Hunt Group Status）

可查看下表以了解怎样使用这些报告来监视呼叫中心的状况。首先在列标题上找到要测量的对象，然后按列往下查看。表中按行给出了特定寻线组报告（如果有）相应的呼叫中心状况测量信息。

报告	应答多少呼叫？	应答速度？	成本效益高？
寻线组测量 （Hunt Group Measurements）	Calls Ans/Aban. （呼叫应答 / 放弃）	Speed Ans （sec）（应答速度（秒））	Total Usage （总使用率） Time Available （可用时间）
寻线组性能 （Hunt Group Performance）		Speed Ans （sec）（应答速度（秒））	
寻线组状态 （Hunt Group Status）		LCIQ	

如需关于这些报告的详细信息，请参阅《Reports for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-505）。

多少人可使用系统报告？

同时可以登录进入系统并查阅系统报告的系统管理员和超级用户人数取决于您所拥有的配置类型。请参阅系统容量表，以获得系统容量的最新清单。Communication Manager 资料中不包含最新的系统容量信息。但是，这些信息可从以下网站获取：<http://www.avaya.com/support>。

定时报告被计为登录，因此应该在非高峰时间打印报告。

查阅寻线组报告

这些步骤告诉您怎样来显示或打印系统寻线组报告。

查阅寻线组测量报告

寻线组测量报告能显示出系统每个寻线组的呼叫数据。可以打印出前一天高峰时、当天高峰时或最近一个小时的寻线组测量报告。

高峰期就是业务代表占用率最高的那个小时，本报告可用来确定一天之中哪个小时内话务量最大或测量过去一个小时内的话务量。

下面打印当天高峰时的寻线组测量报告：

1. 键入 `list measurements hunt-group today-peak print`。按 **Enter** 键。

查阅寻线组工作性能报告

寻线组工作性能报告可给出每个寻线组每天的平均应答速度和最低每小时平均应答速度。您可以查阅当天或前一天的报告。本报告可助您及时发现每天的什么时间人员配置不足。

下面显示前一天的寻线组工作性能报告：

1. 键入 `list performance hunt-group yesterday`。按 **Enter** 键。

查阅寻线组状态报告

寻线组状态报告可显示出寻线组的当前状态。该报告每次显示 32 个寻线组。若要显示号码靠后的寻线组状态，则须键入要显示的第一个寻线组号码。下面举例说明怎样显示 2 号以上的寻线组状态。

以下操作显示寻线组状态报告：

1. 键入 **monitor traffic hunt-groups 2**。按 **Enter** 键。

寻线组状态（**Hunt Group Status**）报告显示出从 2 号到 33 号寻线组的状态。

2. 按 **Cancel** 键返回提示符状态。

本报告显示出在该范围内的所有寻线组，即使未被管理使用的寻线组也包括在内。

如需关于如何解释其中任何内容的更多信息，请参阅《Reports for Avaya Communication Manager》（资料编号：555-233-505）。

使用安全报告

当有人试图非法进入您的系统时，安全侵犯通知可以及时向您报告。若要了解怎样设置安全侵犯通知，请参阅《Avaya Communication Manager 基本管理快速参考》（资料编号：03-300363ZH-CN）。

7: 了解呼叫中心

本章内容为入站呼叫中心，具体介绍怎样建立一个简单的入站呼叫中心，并列出了对这种呼叫中心进行规划设计时所应考虑的因素。

什么是呼叫中心？

呼叫中心实际上就是一种把人力和物力组织起来以实现某种商业目标的手段。例如，可以设计呼叫中心使用一个号码连接到多个人，或者同时处理多个呼叫等。呼叫中心运行的方式是：把具有特种技能的职工（称为“业务代表”）组织起来，按技能分成寻线组。

呼叫中心要使用在本书其他章节中所介绍的一些功能，例如寻线组、语音通知、引导和 VDN 等。在本节中，我们将介绍这些功能在呼叫中心是怎样协调工作的。

规划一个呼叫中心

良好的规划是建立高效呼叫中心的关键。在对呼叫中心进行管理控制之前，一定要有一个全面仔细的规划。设计呼叫中心应考虑以下因素：

- 呼叫中心的目的是，即呼叫中心要想成功必须做些什么。
- 预计话务量，即预计每天、每周、每月接收的呼叫数目。
- 呼叫类型，即此呼叫中心是否应该只应答内部呼叫，只应答外部呼叫，还是这两种呼叫都应答。
- 业务代表职能，即业务代表的主要职能。
- 必不可少的资源，即您必须为系统添加的资源，例如中继群和话机。

在为呼叫中心制定好规划后就可把业务代表按其职能组织起来。这些业务代表组就是您的寻线组。

设置呼叫流程

决定您希望系统怎样处理呼叫和呼叫方将有何种体验。您会发现若身处地把呼叫方可能会碰到的各种情况都一一列出来的话，对系统设计将非常有参考作用。通过添加寻线组、设置队列、增加语音通知和设计引导等方法来设置呼叫流程。本书前面各节中有关于怎样来完成以上各项工作的详尽说明。

下面举例说明怎样设置呼叫流程。假设我们希望建立寻线组来均匀负担工作量，最多可有 2 个呼叫在队列中等待。

1. 键入 **add hunt-group next**。按 **Enter** 键。

系统显示寻线组（**Hunt Group**）屏幕（图 39）。在本例中，下一个可用的寻线组号码为 2。

图 39: 寻线组屏幕

HUNT GROUP

Group Number: 2 ACD: n

Group Name: Accounting

Group Extension: 2011

Group Type: ucd-mia

TN: 1

COR: 1

Security Code:

ISDN Caller Display:

Queue: y

Vector: y

Coverage Path: 1

Night Service Destination: 1234

MM Early Answer: n

Queue Length: 2

Calls Warning Threshold:

Time Warning Threshold:

Port:

Port:

- 2. 在 **Group Type** 域中，键入 **ucd-mia**。
这样呼叫将转接到最为空闲的业务代表，即自上一次为本寻线组处理呼叫后等待最长时间的业务代表。
- 3. 在 **Queue** 域中，键入 **y**。
- 4. 在 **Queue Length** 域中，键入 **2**。
- 5. 在 **Vector** 域中，键入 **y**。
- 6. 填写寻线组（**Hunt Group**）屏幕的其他项。
- 7. 按 **Enter** 键以保存所作的变动。

到此为止我们已设置好寻线组，下面设计一个可以播放 2340 号语音通知的简单引导。该语音通知请呼叫方在线上等待。若呼叫在 1 分钟之内未被应答，则引导把该呼叫转接到语音信箱（分机号码 2000）。

下面就是这个引导的设计结果：

图 40: 呼叫引导屏幕

```
CALL VECTOR
  Number: 1                Name: main number calls
Multimedia? n                Lock? n
  Basic? y EAS? n   G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n ASAI Routing? n
  Prompting? y LAI? n G3V4 Adv Route? n        CINFO? n        BSR? n
01 queue-to split 2 pri m
02 announcement 2340 ("You have reached...")
03 wait-time 60 sec hearing music
06 messaging split 99 for extension 2000
```

注意：

引导是一种可选配置。如要查看您的公司是否具有本项功能，请使用 **display system-parameters customer-options** 命令。

若要使本引导正常工作，必须在 2340 号分机上设立语音通知，在 2000 号分机上设立语音信箱。

测试系统

在呼叫中心投入运行之前，须对系统进行测试以保证其按照您所希望的方式进行工作。

- 在业务代表在岗的情况下，对为呼叫中心所设立的每个外线号码进行呼叫。在相应寻线组内的业务代表应答这些呼叫了吗？
- 在寻线组只有一个业务代表在岗的情况下，同时对该寻线组拨打几个呼叫。由于现在已有几个呼叫处于等待队列之中，再次对该寻线组进行呼叫，查听您的呼叫在队列中将收到什么样的服务。
若您设置了语音通知，您能听到该通知吗？语音通知是在需要的时候播放的吗？若您设定了音乐源，在需要的时候播放音乐了吗？队列告警指示灯在需要的时候闪亮了吗？
- 在所有业务代表都处于辅助工作状态的情况下，对寻线组进行呼叫。呼叫是按预先设计的呼叫流程进行吗？

监视呼叫中心

应定期监视呼叫中心的运行状况，这样就可以迅速解决出现的问题并随时适应环境的变化。

特别注意要在呼叫中心开通的第一个月对其运行状况密切监视。利用第 79 页的[使用报告](#)中所介绍的寻线组报告和中继线报告来跟踪系统。若您低估了呼叫量和中继容量，或您高估了业务代表的工作效率，都必须马上对系统进行调整。

除此之外，当呼叫中心开通运行后应进行话务量分析。与您的 Avaya 代表和当地网络供应商密切合作。话务量分析可提供关于对呼叫中心的需求量以及系统运行状况的详尽描述。

例如，通过中继线报告可知道中继线达到 100% 占用率的频率如何，网络供应商能够为您提供当您所有的入局中继线都被占用时，有多少呼叫者从 CO 听到忙音。您必须拥有这两方面的信息才能确定对系统的总需求量。

若您的业务保持增长，定期进行话务量分析就极为关键。借助于话务量分析结果，就可以为您的系统将来所要满足的需求量作好准备并制定相应的扩容计划。

查阅系统容量

您的系统容量取决于所使用的系统类型、软件 and 与 Avaya 签订的合同。在系统容量（System Capacity）屏幕上可以查到系统的最大容量和目前的使用情况。不过且记，您从 Avaya 所购置的系统容量可能低于系统所显示的最大容量。

下面举例说明怎样查阅您所购置的系统能支持多少个寻线组：

1. 键入 **display capacity**。按 **Enter** 键。
系统显示系统容量（**System Capacity**）屏幕。
2. 转到寻线组容量、分組和技能显示页中。

本屏幕显示出寻线组的系统容量和目前已使用的容量情况。

了解自动呼叫分配

许多呼叫中心都使用 Communication Manager 的自动呼叫分配（ACD）功能。借助于 ACD，可以方便灵活地控制呼叫流程和测量业务代表的工作状况。

ACD 系统与非 ACD 系统的运行方式不同。相比之下，ACD 系统要复杂得多，而且功能更为齐全。这是因为 ACD 系统提供许多非 ACD 系统所不具有的功能及产品。

增强 ACD 系统

所有呼叫中心管理系统都要使用 ACD。相对于标准 Communication Manager 报告而言，这些管理系统可以更为详尽的方式对您呼叫中心的更多方面的运行状况进行测量。

呼叫引导能极大地提高呼叫中心的灵活性。大多数呼叫引导功能都需使用 ACD。引导实际上是一种简单的编程语言，可用于对呼叫处理过程进行各种定制设计。若要了解有关呼叫引导的更多信息，请参阅第 54 页的[什么是引导？](#)一节。

借助于 ACD 与引导，就可实现专家业务代表选择（EAS）。出于各种考虑，您可能希望由某些业务代表来处理某些特别呼叫。举例来说，您可能希望重要的用户呼叫只能由最有经验的业务代表来应答。您也可能拥有会讲多国语言的业务代表，他们可以几种语言来为呼叫方提供服务等。

借助于 EAS，您可以根据业务代表所具有的特别技能把业务代表分成小组，在每组内又可根据业务代表的能力或经验把他们进行排序。Communication Manager 就是按照这种分组方法为每个呼叫寻找最合适的业务代表。

在什么地方可得到更多的信息

Avaya 呼叫管理系统（CMS）附带有整套说明文件。如需关于呼叫中心和 ACD 的更完整信息，请与 Avaya 业务代表联系，或请参阅：

- 《Administrator Guide for Avaya Communication Manager》
（资料编号：03-300509）
- 《Avaya Communication Manager Call Center Software Basic Call Management System（BCMS）Operations》（资料编号：07-300061）
- 《Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection（EAS）Guide》（资料编号：07-300303）
- 《Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution（ACD）Guide》（资料编号：07-300301）

了解呼叫中心

索引

A

ACA, 请参阅自动线路保证 (ACA)
 ACD, 请参阅自动呼叫分配 (ACD)
 Avaya 支持网站 16, 17, 92
 安全问题 14

B

BSR, 请参阅最佳业务路由选择 (BSR)
 百秒呼叫 (CCS) 84
 帮助电话号码 17
 报告
 出现故障的中继线 89
 打印 81
 定时 81
 改变定时 83
 话务员 85
 话务员应答速度 (Attendant Speed
 of Answer) 87
 话务员组测量 (Attendant Group
 Measurements) 86
 话务员组测量 (Attendant Group
 Measurements) 85
 列出定时 83
 数据分析 84
 中继群成员 87
 中继群状态 (Trunk Group Status) . 90
 中继群总结 (Trunk Group
 Summary) 87
 最少使用的中继群 90
 报告数据分析 84
 备份语音通知 41

C

CAMA 中继线 19
 CCS, 请参阅百秒呼叫 (CCS)
 CO 中继线 19
 CPE 中继线 19
 测量业务代表的性能, 呼叫中心 . . . 100
 测试, 呼叫中心 98
 插入引导步骤 62
 长途盗用 14
 出现故障的中继线报告 89

D

DID 中继线 20
 DIOD 中继线 20
 DMI-BOS 中继线 20
 打印报告 81
 打印机参数, 设置 79
 等待队列之中呼叫 57
 地址 / 位置编码
 电路板 13
 媒体模块 13
 电路板
 集成可扩展语音处理器应用
 (ISSPA) 35
 TN2501AP 35, 37
 TN750 35, 37
 TN750B 35, 37
 TN750C 35, 37
 电路板代码 13
 定时报告 81
 删除 84
 端点, 请参阅话机
 队列, 设置 46

E

EAS, 请参阅专家业务代表选择 (EAS)

索引

F

FTP, 请参阅文件传输协议 (FTP)

FX 中继线 20

分机, 请参阅话机

分配寻线组成员 45

分组, 定义 50

G

改变定时报告 83

改址引导呼叫 60

公开电话簿号码 (LDN) 27

规划, 呼叫中心 96

H

呼叫分配 50

呼叫中心

 测量业务代表的性能 100

 测试 98

 定义 95

 规划 96

 呼叫流动 96

 监视性能 99

 系统容量 99

 自动呼叫分配 (ACD) 100

话机

 术语的使用 10

话音终端, 请参阅话机

汇接中继线 20

I

SDN-BRI 中继线 20

ISDN-PRI 中继线 20

ISSPA, 请参阅集成可扩展语音处理器应用 (ISSPA) 电路板

J

集成可扩展语音处理器应用 (ISSPA)

 电路板 35

机柜, 定义 13

技能, 定义 50

建立呼叫中心 96

K

扩展型与我会面电话会议 74

 确认用户选项 74

 设定与会者最大数目 75

 设定语言翻译 78

 设置 VDN 76

L

LAN 上的语音通知 (VAL) 35

LDN, 请参阅公开电话簿号码 (LDN)

来自任何分机的中继应答 (TAAS) . 25, 29

列出定时报告 83

录制语音通知 37

M

命令

 add hunt-group 44, 96

 add trunk-group 21

 add vdn 65, 68

 change announcements 36, 40

 change console-parameters . . 28, 31

 change feature-access-codes . . . 30

 change hunt-group 26, 46, 48

 change listed-directory-numbers . . 27

 change meas-selection trunk-group . 88

 change report-scheduler 84

 change system-parameters features . 80

 change trunk-group 29

 change vector 55, 62, 63, 70

 display announcements 48

 display capacity 99

 display events 63

 display integrated-ann-boards . . . 35

命令（接上页）

- display system-parameters
customer-options 56, 67, 74
- list measurements attendant group . 85
- list measurements attendant positions 86
- list measurements hunt-group
today-peak 92
- list measurements lightly-used-trunk . 90
- list measurements outage-trunk
yesterday 89
- list measurements trunk-group
hourly 89
- list measurements trunk-group
summary 88
- list member hunt group 46
- list performance attendant-group
today 87
- list performance hunt-group
yesterday 92
- list report-scheduler 83, 84
- list testcalls summary 87
- list vdn 66
- list vector 54
- list usage digit string 54
- list usage vector 54
- monitor traffic hunt-groups 93
- monitor traffic trunk-group 90
- remove report-scheduler 84
- save announcements 41

P

屏幕

- 报告调度器（Report Scheduler）82~83
- 公开电话簿号码（Listed Directory
Numbers）. 27
- 功能接入码（Feature Access Code
（FAC））. 30
- 呼叫引导（Call Vector）.56~62, 71, 98
- 话务台参数（Console
Parameters）. 28, 31
- 话务员组测量（Attendant Group
Measurements）. 86
- 可选功能（Optional Features）. . . 68
- 事件报告（Event Report）. 64
- 寻线组（Hunt Group）. 26, 44, 45, 47,
49, 97
- 引导电话簿号码（Vector Directory
Number）. 65, 66, 69, 70

- 与功能有关的系统参数（Feature-
Related System Parameters）. . . . 80
- 语音通知 / 音频源（Announcements/
Audio Sources）. 36
- 中继群测量选择（Trunk Group
Measurement Selection）. 89
- 中继群（Trunk Group）. . . 22, 23, 29

Q

- 强制语音通知 33

R

- RLT 中继线 20
- 日、时，引导 58

S

- 删除定时报告 84
- 删除引导步骤 63
- 删除语音通知 40
- 设计引导 54
- 设置打印机参数 79
- 设置队列 46

T

- TAAS，请参阅来自任何分机的中继应答
（TAAS）
- TN2501AP 电路板 35, 37
- TN750 电路板 35, 37
- TN750B 电路板 35
- TN750C 电路板 35
- 添加
 - 寻线组 43
 - 寻线组语音通知 48
 - 引导电话簿号码 65
 - 语音通知 34
 - 中继群 21

U

- UUCSSpp 编码 13

索引

V

V VAL, 请参阅虚拟 VAL	
VAL 管理器	37
VAL, 请参阅局域网上的语音通知 (VAL)	
VDN, 请参阅引导电话簿号码 (VDN)	

W

WATS 中继线	20
网站, Avaya 支持	16, 17, 92
文件传输协议 (FTP)	39

X

XXXVSp 编码	13
系统容量, 呼叫中心	99
系统, 定义	13
信息语音通知	33
虚拟 VAL	35
寻线组	
定义	43
分配成员	45
添加	43
夜服设置	26
语音通知	48

Y

延迟语音通知	33
夜服	
种类	25
相互作用	32
寻线组设置	26
夜服分机设置	27
中继群设置	28
引导	
按日, 时进行路由选择	58
插入步骤	62
等待队列之中呼叫	57
定义	54
改址呼叫	60
留言	59
删除步骤	63

设计	54
选择表	61
语音通知	57
引导电话簿号码 (VDN)	65
引导选择表	61
音乐保留	34
与我会面电话会议	67
创建引导	70
禁用	73
确认用户选项	67
设置 VDN	68
引导步骤选项	73
语音通知	
备份	41
种类	
强制语音通知	33
信息语音通知	33
延迟语音通知	33
定义	33
录制	37
删除	40
添加	34
选择表	61
寻线组	48
引导	57

Z

直达中继线	20
中继群成员	
报告	87
添加	21
夜服设置	28
状态报告	90
总结报告	87
最少使用的中继线 (Least Used Trunks)	90
中继线	
CAMA	19
CO	19
CPE	19
DID	20
DIOD	20
DMI-BOS	20
FX	20
ISDN-BRI	20
ISDN-PRI	20
RLT	20
WATS	20

出现故障报告. 89

汇接 20

直达 20

专家业务代表选择 (EAS) 50

自动呼叫分配 (ACD) 50, 100

自动线路保证 (ACA) 87

最佳业务路由选择 (BSR) 54

