

Avaya IP Office

Conferencias



Call Centrix Telecomunicaciones

Isabel Colbrand 10. Edificio Venecia II, Planta 4, Oficina 105. 28050 Madrid

Tel.: (+34) 91 7362630 – Fax (+34) 91 7362631

www.callcentrix.net



Contenidos

Contenidos	2
Conferencias.....	3
Solución de conferencias de IP Office	4
Funciones de conferencias de IP Office.....	4
Funciones de conferencia de la unidad de control	5
Conferencing Center	7
Programador del centro de conferencias	7
Cliente Web del Centro de Conferencias.....	9
Integración de SoftConsole.....	11
Integración del centro de conferencias de Phone Manager	11
Call Centrix Easy>Conference para IP Office.	12

Conferencias

Un problema habitual para todas las empresas es gestionar las comunicaciones eficazmente. El número de personas que trabajan desde casa o fuera de la oficina es cada vez mayor. En un entorno así, ¿cómo se puede garantizar que los empleados planifican el trabajo y trabajan conjuntamente y con eficacia? ¿Cómo conseguir que mantengan el contacto con regularidad incluso cuando los separa el tiempo y la distancia? Muchas empresas se ven obligadas a subcontratar algunos servicios como la gestión de nóminas, la logística o la fabricación por parte de terceros. ¿Cómo se puede actuar como si uno fuera una empresa virtual? Las conferencias de audio aportan una solución tan sencilla como eficaz.

Las conferencias de audio permiten contar con la participación de personas clave allí donde encuentren e interrumpiendo mínimamente su trabajo. Las conferencias sirven para cubrir las necesidades a las que se enfrentan todas las empresas:

Mayor número de reuniones y menos tiempo disponible

Mayor necesidad de estar en dos sitios distintos cada vez

Restricciones para el viaje debidas a limitaciones presupuestarias o riesgos varios (terrorismo)

Cuando se recurre a las llamadas de conferencia, las ventajas obtenidas son:

Reducción de los viajes, lo que recorta gastos y permite ahorrar tiempo

Mayor productividad del trabajador y mayor seguridad personal

Eficacia del trabajo mejorada, lo que desemboca en tiempos menores para cada proyecto y supone un mejor apoyo para las organizaciones dispersas y para las cadenas de suministro complejas.

Además, la rentabilidad de la inversión se hace palpable en menos tiempo gracias a que la función de la función de conferencias Reúnete conmigo se encuentra plenamente integrada en la plataforma IP Office. En comparación con un servicio de conferencia de un proveedor de servicios externo tomando como base conferencias de dos horas de duración con unos cinco participantes a la semana, el ROI típico de la plataforma suele variar entre los cuatro y los seis meses.

Solución de conferencias de IP Office

La solución de conferencias de IP Office permite que varias localizaciones distintas participen en una única conferencia de audio. De esta manera, el personal interno o externo (ingenieros de campo, personal de ventas de viaje, clientes o suministradores) podrá planificar sus conferencias por adelantado o preparar llamadas de conferencia sobre la marcha y siempre que fuera necesario.

IP Office Voicemail Pro complementa la función de enlace de conferencia "reúnete conmigo" que hay integrada en IP Office al incluir cuadros de diálogo de guía y al poder solicitar claves secretas de acceso a efectos de seguridad. Por ejemplo, si la empresa celebra llamadas de conferencia con regularidad, la aplicación Voicemail Pro puede fijar flujos de llamadas programados para llamadas de conferencia semanales. Por ejemplo, todos los martes entre las dos y las cinco de la tarde accediendo con la clave secreta 1234 se entra en la llamada de conferencia semanal de ventas. Además, si se programan varias llamadas de conferencia, los usuarios también podrán seleccionar en cuál de ellas van a participar a través de un sencillo menú. En el caso de que los usuarios se encontraran con alguna dificultad, las llamadas podrán ser dirigidas automáticamente al operador para recibir asistencia.

Además, (si la red incluye también la información CLI/ANI), la aplicación VoiceMail Pro permite realizar comprobaciones CLI/ANI para conseguir una mayor seguridad.

Funciones de conferencias de IP Office

Las plataformas IP Office ofrecen una flexibilidad máxima a efectos de las llamadas de conferencia. A día de hoy, el sistema IP406 V2 puede unir a un total de 64 participantes en una única conferencia o realizar hasta 21 conferencias de tres participantes cada una, o tres conferencias con 21 participantes cada una o cualquier otra combinación equivalente. Con los sistemas Office IP412 se pueden celebrar hasta 42 conferencias de tres participantes cada una o dos conferencias con 64 participantes. Esta función resulta particularmente útil para grandes reuniones y únicamente IP Office la función demuestra toda su versatilidad gracias a la función de conferencia de marcado "reúnete conmigo". Esto quiere decir que ya no hace falta subcontratar los caros enlaces de conferencia de ningún proveedor de servicios. En lugar de ello, IP Office podrá ocuparse de las conferencias por usted. Nota: El término "participante de conferencia" se refiere a participantes internos y externos a la empresa.

Funciones de conferencia de la unidad de control

En las tablas incluidas a continuación se detalla el número máximo de participantes que puede haber cuando las conferencias se realizan a través de los diversos tipos de interfaces disponibles en IP Office:

Nº máximo de participantes	IP Office Small Office	IP406 V2	IP412	IP500
PRI	-	60	2x60	64
IP	16	30	60	64
Usuarios internos	24	64	2*64	64
Total máx.	24	64	2*64	64

Requisitos mínimos de VoiceMail Pro (si hicieran falta claves secretas o guías)

VoiceMail Pro permite iniciar funciones marcando códigos o claves secretas con los que aportar una mayor seguridad. Esta función sólo requiere contar con una licencia de VoiceMail Pro para cubrir el acceso a cuatro personas. Es decir, cuatro participantes podrán introducir su clave secreta o acceder a los menús al mismo tiempo. Una vez que estas cuatro personas se encuentren en el enlace de conferencia, los puertos de VoiceMail Pro quedarán libres para los demás usuarios. En el caso de que hiciera falta contar con accesos simultáneos adicionales, se pueden añadir otras licencias para puertos VoiceMail Pro (en incrementos de dos en dos y hasta 10 puertos en IP Office - Small Office Edition, 20 puertos en IP406 V2 y 30 puertos en IP412 y IP500).

Si no estuviera ya disponible, es necesario contar con un ordenador en el que instalar el software de VoiceMail Pro (no hacen falta tarjetas de voz). El ordenador se conectará con la plataforma IP Office a través de la red local.

Las ventajas y funciones ofrecidas por el IP Office en cuanto a los servicios de conferencias son las siguientes:

No hace falta contar con equipos de conferencia especiales – Sólo hace falta disponer de un sistema IP Office con tantos enlaces digitales / canales para voz por IP como participantes externos vaya a haber (o contar con el sistema Voicemail Pro en el caso de que se quiera contar con la función de introducción de claves secretas y demás).

Utilización sencilla – Para acceder a una conferencia sólo hay que marcar el número directo adjudicado al enlace de conferencia y marcar la clave secreta de acceso si la hubiera.

Control de la conferencia desde IP Office Phone Manager Lite y Pro – En el caso de conferencias con pocos participantes el personal podrá celebrar conferencias de forma inmediata llamando a las participantes externos e incorporándolos al enlace de conferencia. Gracias al IP Office Phone Manager, el moderador de la conferencia es el que mantiene el control. El número CLI/ANI (y el nombre asociado si es que lo hubiera) de cada uno de los participantes aparecerá en la pestaña de conferencias del Phone Manager. Si fuera necesario, el moderador puede cortar la comunicación con un participante en particular.

Comandos telefónicos – Los participantes externos podrán acceder a conferencias programadas con antelación desde cualquier teléfono de tonos e introducir sus códigos o hacer selecciones en los menús.

Saludos personalizados – Grabación de saludos personalizados para cada conferencia.

Tonos de entrada y salida de las conferencias – Pitido único en la entrada y doble pitido a la salida.

Grabación de las llamadas de conferencia – Grabación manual a instancias del usuario en IP Office a través de la aplicación Phone Manager, de los teléfonos IP con pantalla o digitales o por medio de un código breve (requiere tener instalado VoiceMail Pro).

Seguridad – Para evitar accesos no autorizados al enlace de conferencia con IP Office Voicemail Pro se pueden fijar claves secretas, funciones de filtrado por identificación CLI/ANI de los números o establecer perfiles de hora y fecha.

Privacidad – En los casos en los que la seguridad de las llamadas sea un aspecto crítico, las conferencias celebradas mediante un sistema interno de la empresa es la única manera con la que garantizar completamente la seguridad.

Gestión remota – La gestión remota permite que una persona gestione la función del enlace de conferencia desde cualquier lugar. Además, toda la solución IP Office (sistema telefónico, buzón de voz, servidor CTI, router, firewall y servidor DHCP) se puede gestionar cómoda y sencillamente desde una única interfaz de gestión denominada IP Office Manager.

Conferencing Center

Las funciones de conferencia integradas en IP Office se pueden ampliar añadiendo el servicio del Centro de Conferencias. Esta aplicación opcional es un paquete de software para web que se divide en dos partes:

Un "Programador del Centro de Conferencias" con el que programar y reservar conferencias.

Un "Cliente web del Centro de Conferencias" con el que complementar las conferencias de audio con una interfaz web.

El programador se puede utilizar de forma completamente independiente al cliente web. El Centro de Conferencias también puede interactuar con SoftConsole y con Phone Manager.

Programador del centro de conferencias

El Programador Web (Web Scheduler) es una aplicación que permite a los usuarios registrados crear y reservar conferencias online usando tan sólo una interfaz de cliente web. Esta aplicación sirve para realizar conferencias seguras al tiempo que permite prepararlas con total facilidad. El usuario sólo tiene que introducir la fecha, hora, duración de la conferencia y el número de participantes necesarios. La conferencia se creará dentro del sistema si hay recursos disponibles para la hora que se hubiera definido. Una vez que se realiza la reserva, los recursos de conferencia se adjudican a esa llamada y para el número especificado de participantes y para la fecha y la hora que se hubieran definido. También se puede poner música para las llamadas retenidas (si estuviera disponible en el sistema) para que la escuchen mientras las personas esperan que empiece la llamada de conferencia.



The screenshot shows the 'CONFERENCING CENTER SCHEDULER' web application. The main window has a title bar with the application name and a menu bar with options: Conferences, My Profile, Users, Reports, Configure, Database, Help, and Exit. Below the menu bar, there are navigation tabs: Create New Conference, Pending Conferences, In Progress Conferences, and View Conference Resources. The main content area is titled 'Create New Conference' and contains the following form fields:

- Name: Sales Meeting
- Date: 20/02/2004
- Start Time (H:MM): 16:30
- Duration (Mins): 30
- Participant Count: 10
- Music On Hold: 5 Mins Duration

To the right of the form is a calendar for February 2004. The calendar shows days from Monday to Sunday, with the 20th of February highlighted. At the bottom of the form, there are three buttons: Book Conference, View Resources, and Cancel. The status bar at the bottom right of the window indicates 'CURRENT USER: ECS'.

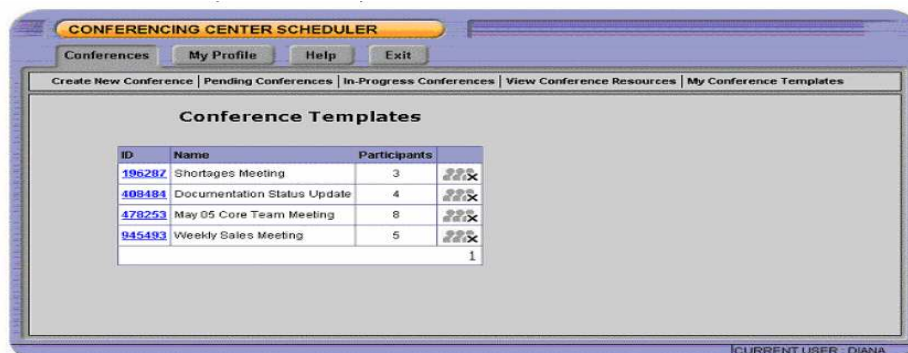
Para acceder al programador web el administrador debe dar de alta un usuario y tener Internet Explorer (6.0 o una versión superior) instalado en el ordenador. No hace falta ningún otro software. En la aplicación del Centro de Conferencias se puede definir un número ilimitado de usuarios registrados. Una vez que se hayan registrado, los usuarios pueden comprobar los recursos del sistema antes de reservar una conferencia o comprobar la lista de conferencias pendientes que se hubieran programado con anterioridad.

El usuario que programe una conferencia puede añadir información específica sobre los participantes incluyendo, por ejemplo, su dirección de correo electrónico o su número de teléfono. De esta manera se puede enviar una notificación a los participantes para que confirmen los datos de la llamada de conferencia incluyendo su nombre para la conferencia, el número de enlace, la identidad para la conferencia y su clave secreta de acceso como participante (si se hubiera seleccionado la opción de acceso con clave). También se puede activar la función de Notificación de Conferencia por Voz (NCV) para algunos participantes en particular. Esta opción hará que VoiceMail Pro marque a los participantes cuando la conferencia esté a punto de comenzar e introducirlos en la conferencia si estuvieran disponibles.

Se puede ampliar la seguridad generando claves de acceso única para cada uno de los participantes lo que permite que el sistema los reconozca de forma individualizada y muestre su estado en el cliente web del Centro de Conferencias (si se hubiera seleccionado). Si fuera necesario hacer presentaciones, VoiceMail Pro presentará a cada uno de los participantes reproduciendo su nombre (si son usuarios internos) o pidiéndoles que digan su nombre (si son usuarios externos). Cuando acabe la conferencia, se anunciará la salida de los participantes según vayan saliendo.

El sistema dispone de una libreta de direcciones local que permite gestionar los contactos de la conferencia con toda comodidad y utilizar estos contactos también cuando se vaya a reservar una conferencia. A la libreta de direcciones se accede de dos maneras: desde la pestaña de "Mi perfil" o desde los cuadros de diálogo para añadir o modificar los datos de los participantes de las conferencias.

Se pueden utilizar varias plantillas para reservar conferencias que se vayan a repetir varias veces de forma que se mantenga toda la información de la reserva incluyendo la identificación para la conferencia o las claves de acceso de los participantes. El único dato que cambiaría sería la fecha de la conferencia. Con la utilización de las plantillas se evita tener que reintroducir información repetitiva, con lo que se consigue ahorrar tiempo y trabajo. Una vez que se han creado las plantillas, a éstas se accede mediante la pestaña de "Plantillas de mis conferencias".



El Administrador del sistema puede generar informes relativos a la utilización de las conferencias e informes sobre las conferencias a nivel individual. Estos informes detallan el nombre de la conferencia y su identidad, fecha de inicio y de finalización, duración y número de participantes. Además los informes pueden incluir también datos específicos sobre los participantes o detallar cuándo accedieron o salieron de la conferencia (si se utilizan claves de acceso). Además, si se utiliza la función de votaciones del cliente web del Centro de Conferencias, los resultados de las votaciones para cada participante aparecerán para cada una de las preguntas realizadas durante la llamada de conferencia.

En resumen, el programador web del centro de conferencias aporta las siguientes opciones:

- Herramientas web para reservas con la que reservar conferencias (inmediatas o futuras).
- Posibilidad de que los participantes accedan en los modos "Sólo escucha" o "Escucha y participa".
- Notificación por correo electrónico para todos los participantes.
- Notificación de Conferencia por Voz (NCV) para marcar el teléfono de los participantes.
- Anuncio del nombre de los participantes a medida que vayan entrando o saliendo del enlace de conferencia.
- Identidad de conferencia única generada por ordenador a efectos de seguridad.
- Clave secreta y única de acceso para cada uno de los participantes a efectos de comprobación y de seguridad.
- Informes web sobre la utilización de las conferencias y resultados de las votaciones.

Cliente Web del Centro de Conferencias

Para complementar la conferencia de audio, el moderador o anfitrión también podrá montar un soporte web para la misma. Esta función aporta una interfaz web desde la que el moderador y los participantes podrán ver no sólo qué participantes se han unido a la conferencia, sino también quién ha accedido únicamente para la vertiente audio y quién para audio y web. Los privilegios de los participantes se limitan a las votaciones, pero el moderador de las conferencias podrá plantear preguntas, modificar los datos de contacto de los participantes o hablar exclusivamente con uno de los participantes de la conferencia.

Mediante el cliente web, el moderador también podrá modificar el estado de los participantes y cambiarlos del modo "Sólo escucha" al modo "Escucha y participa" o viceversa. El moderador también podrá cortar el audio de todos los participantes al mismo tiempo, lo cual resulta de gran utilidad si se están dando instrucciones al personal o sesiones de formación sobre productos. Una vez que finalice la sesión, el

moderador el moderador puede eliminar el silencio impuesto a todos los participantes y éstos volverán a su estado original (modo "Sólo escucha" o modo "Escucha y participa") para permitir así un sesión de preguntas y respuestas, por ejemplo. Mientras se encuentren en el modo "Sólo escucha", los participantes podrán solicitar permiso para hablar a través de su cliente web (función "Levantar la mano").

El moderador o encargado de la conferencia también podrá publicar documentos para que todos los participantes los consulten desde su cliente web. Para hacerlo, antes hay que guardar el documento en formato HTML (por ejemplo, presentaciones de PowerPoint u hojas de cálculo de Excel) o utilizar sencillamente sitios web. Al publicar el documento, el moderador tiene la capacidad de sincronizar su visualización para todos los participantes (cambiar las dispositivas) siempre y cuando resida en el mismo dominio al que pertenezca el servidor del Centro de Conferencias (esto es una limitación impuesta por Microsoft).

Los participantes pueden estar conectados desde cualquier lugar a través de Internet o por medio de una red externa siempre y cuando tengan acceso al servidor web en el que corre la aplicación del centro de conferencias.

Para que los participantes puedan acceder al cliente web del centro de conferencias sólo necesitan contar con Internet Explorer 6.0 (o una versión superior) instalado en su ordenador. No es necesario descargar la aplicación. Puede haber tantos clientes web como participantes en la llamada de conferencia. Es decir, hasta un máximo de 64 por conferencia. Por motivos de seguridad, para acceder al cliente web es necesario que el participante se registre en el sistema utilizando su ID de conferencia y clave de acceso exclusivos. De esta manera se refuerza la seguridad y el sistema es capaz de reconocer quién se ha unido a la conferencia y mostrar su nombre en la parte derecha de la pantalla.

En resumen, el cliente web del centro de conferencias aporta las siguientes opciones:

- Vista en tiempo real del estado de los participantes (Marcando, Registrado en el cliente web, Modo "Escuchar sólo" o Modo "Escuchar y participar").
- El moderador puede cambiar el estado de los participantes en tiempo real.
- Los participantes que se encuentren en modo "Escuchar solo" podrán solicitar el derecho a hablar (función "Levantar la mano").
- Funciones "Silenciar a todos" y "Quitar silencio a todos" a disposición del moderador.
- El moderador podrá hablar por un canal privado con cada uno de los participantes.
- Área de visualización para presentaciones de PowerPoint™ (o de cualquier otro documento guardado en formato HTML).
- Funciones aptas para la realización de preguntas y votaciones.



Integración de SoftConsole

El operador que disponga de la aplicación SoftConsole instalada en su ordenador podrá establecer conferencias de forma instantánea con sólo arrastrar y soltar con su ratón siempre y cuando los participantes de la conferencias sean extensiones internas que utilizan el campo de indicador luminoso de ocupado. VoiceMail Pro se pondrá en contacto con los invitados a la conferencia y los introducirá en la misma. El operador deberá marcar a los invitados externos para proceder a transferirlos entonces a la conferencia. Mediante la aplicación SoftConsole el operador también podrá transferir las llamadas a una sencilla conferencia del centro de conferencias.

Integración del centro de conferencias de Phone Manager

Los usuarios de Phone Manager pueden acceder a una conferencia o reservar una conferencia a través de la aplicación del centro de conferencias con sólo hacer clic sobre los iconos de Phone Manager que corresponda. Al hacerlo se arrancarán el cliente web del centro de conferencias y el programador del centro de conferencias. Téngase en cuenta que esta función sólo está disponible si el usuario recibe una autorización específica del administrador del sistema y siempre y cuando esté disponible la función del Centro de Conferencias en el sistema.

Call Centrix Easy>Conference para IP Office.

Call Centrix Easy>Conference es un conjunto de módulos de operadora automática, y opcionalmente un pequeño portal de administración Web, que permite administrar hasta 8 salas virtuales de audio conferencia, permitiendo cambiar el código de acceso a la sala (pin) de cada sala de forma rápida en un pequeño portal de voz.

La entrada a las salas de conferencia puede iniciarse desde un número de marcación directa habilitado para este uso, por transferencia de la operadora, ó desde cualquier otro módulo de operadora automática si así se programa.

La solución es multilingüe, soportando inicialmente español e inglés en todas las locuciones que reproduce para los llamantes. Opcionalmente, todas las locuciones pueden ser grabadas con otra voz, a demanda del cliente, y de forma fácil para todos los idiomas soportados.

Consta de 3 módulos de operadora automática y un módulo opcional Web:

Gestión de entrada a conferencias: Módulo desde el que se realiza la entrada al sistema de audio conferencia, que solicitará idioma del llamante (o no según se desee), y a continuación pedirá la introducción de un pin de entrada a la conferencia.

Si el pin de entrada es erróneo, se permite otro intento; todas las llamadas que después de 2 intentos fallen en marcar el código de acceso serán rechazadas.

Cuando el llamante marque un pin correcto será advertido de la entrada en la conferencia, y en que número de sala, y transferido inmediatamente a ésta.

Administrador del sistema: Utilizado para cambiar los pines de acceso de cada sala. También permite seleccionar las locuciones que se utilizarán (las predefinidas, ó las personalizadas por el propietario), y llamada al módulo de gestión de grabaciones.

Gestión de grabación de locuciones: Módulo que permite realizar la grabación de las locuciones con otra voz/voces diferente(s) a la(s) suministrada(s), y para realizar grabaciones a medida del cliente de todas las locuciones de uso público en Easy>Conference. Tiene soporte multilingüe.

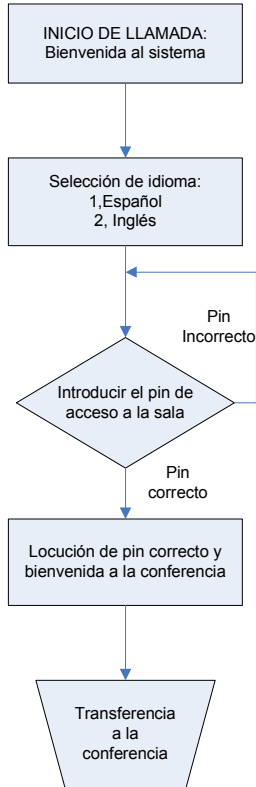
Módulo opcional de administración de salas por Web: permite administrar los pines de acceso de cada sala desde un pequeño portal Web instalado en la Intranet.

Utilización: Cuando se requiere de un acceso telefónico rápido y fácil a audio conferencias, o a salas de reuniones con mucha frecuencia, se dispone de poco tiempo para organizarlas y se requiere gran facilidad de uso.

Requisitos: Es una aplicación que necesita IP Office Voice Mail Pro instalado, permitiendo hasta acceso simultáneo a 4 participantes a la(s) sala(s) de conferencias, cuyo límite de conferenciantes está definido por el que establezca el sistema IP Office por conferenciantes o por troncales. Se pueden añadir más puertos de voz si se necesitara mayor concurrencia en la entrada a las conferencias.

Esquema de funcionamiento de Call Centrix Easy>Conference:

Gestión de entrada a conferencias



El inicio puede ser desde:

- Una llamada a un número directo del cliente.
- Una llamada interna a un código de función.
- Un botón programado en un teléfono.
- Una transferencia desde la recepción o cualquier extensión

Administración del sistema de conferencias

