



Catálogo de formaciones



Jorge Manso Yagüe
Teléfono: 678 73 12 94
Fax: 950 34 24 78
Correo: jmanso@formatelco.com

Abril 2012



INTRODUCCION:

- ▶ En este catálogo se muestran los cursos que actualmente imparte la empresa de formación FORMATELCO.

Estos cursos van dirigidos fundamentalmente a empresas que gestionen su sistema de telefonía con centralitas de la gama Communication Manager de la marca Avaya.

En los precios de los cursos no están incluidos los desplazamientos ni las ofertas especiales que se puedan aplicar en cada uno de los momentos. Para tener una oferta formal tendrá que ponerse en contacto con Jorge Manso Yagüe en el teléfono 678 73 12 94 o en la dirección de correo electrónico jmanso@formatelco.com.

www.formatelco.com

Teléfono: 678 73 12 94

Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: ACM1
Duración: 4 jornadas
Horario: 9 a 14 horas

TEMARIO:

- ▶ ● INTRODUCCIÓN DE LOS PRODUCTOS AVAYA COMMUNICATION MANAGER
- ADMINISTRACIÓN WEB S8xx0
- CONCEPTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA AVAYA COMMUNICATION MANAGER
- TELEFONÍA IP DE AVAYA
- MANEJO DE LA HERRAMIENTA SITE ADMINISTRATION
- MONITORIZACIÓN ALARMAS Y ESTADO DE LOS ENLACES
- MANEJO DE MANUAL DE COMMUNICATION MANAGER

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de mantenimiento del sistema Avaya Communication Manager, tales como: Administradores del Sistema, y personal de mantenimiento.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente se familiarizará con el software de administración, y adquirirá la experiencia práctica necesaria para realizar su labor de forma óptima en su empresa. También aprenderá las tareas de mantenimiento básicas, y nociones sobre la instalación y cableado de la red de comunicaciones.

La formación se imparte mediante explicaciones, demostraciones prácticas y ejercicios prácticos reales.

INDICE:

- ▶ **CONCEPTOS GENERALES**
 - Avaya Communication Manager
 - Media servers Avaya
 - Media gateways Avaya
 - Dos categorías de media gateways
 - Módulos
 - Aspectos arquitectónicos comunes de los media gateways en sitios centrales
 - Port Networks
 - Administración del sistema
 - Avaya Integrated Management
 - Interfaz basada en explorador de web para media servers
 - Redundancia
 - Redundancia para conexión IP

ADMINISTRACIÓN BÁSICA

- Plan de numeración
- Códigos de acceso a funciones
- Stations
 - Añadir o modificar puestos (add station X, duplicate station X, change station X)
 - Eliminar puestos (remove station X)
- Rutas de cobertura

www.formatelco.com
Teléfono: 678 73 12 94
Correo: jmanso@formatelco.com



INDICE (Continuacion):

- ▶ • Grupos de captura
- Tratamiento de manejo de llamadas entrantes
- Monitorización de alarmas del servidores
- ADMINISTRACIÓN AVANZADA**
- Administración Web de la serie 8000
 - Configuración y mantenimiento
 - Consultar el estado de los servidores
 - Apagado de servidores
 - Intercambio de servidores
 - Bloqueo de los servidores
 - Desbloqueo de los servidores
 - Versión software del sistema
 - Cambio de hora
 - Monitorización de alarmas del servidor
 - Backup/Restore en ftp/flash de los servidores
 - Configuración de los servidores
 - Particiones Linux
 - Números de serie de las tarjetas IPSI
- Gestión de grupos de enlaces
 - Configuración de enlaces analógicos
 - Configuración de enlaces básicos
 - Configuración de enlaces primarios
- Gestión de anuncios
- Gestión de grupos de extensiones
- Tabla de enrutamiento de llamadas salientes (ARS)
- Tarjetería
- Plan uniforme de marcación
- Restricciones aplicables (COR y COS)
- Puerto de tarificación (CDR)
- Capacidad del sistema
- Licencias del sistema
- Funciones del sistema
- Remote Access
- Funciones de extensiones
 - Programación de las teclas de los terminales
 - Listas abreviadas
- TELEFONÍA IP DE AVAYA**
- Definición de conceptos relacionados con la telefonía IP
- Evolución de los sistemas tradicionales a sistemas IP
- Parámetros de red
- Locations
- Administración de Codecs
- Configuración de Network-regions
- Network-maps
- Priorización del tráfico
- Shuffling y Hairpinning
- Características básicas de configuración de los terminales IP de Avaya
- Configuración de enlaces IP (H.323)

www.formatelco.com

Teléfono: 678 73 12 94

Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: ACM2
Duración: 2 jornadas
Horario: 9 a 14 horas

TEMARIO:

- ▶ ● Conceptos ACD
- Tipos de distribución de llamadas entre agentes
- Creación de agentes y manejo de grupos Skills y prioridades
- Elección de llamada entrante a agente cuando trabaja en varios skills (
- Vectorización de llamadas
- Creación de locuciones/anuncios
- Permisos de supervisor para monitorización de agentes

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de manejo del Centro de Llamadas (Call Center), tales como: Administradores del Sistema o Supervisores con capacidad de gestión de servicios ACD.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente será capaz de implementar las distintas funciones del Centro de Atención de Llamadas aprovechando los recursos de los que dispone el sistema al máximo.

También será capaz de planificar su ACD dependiendo de las características de la empresa, e identificar el flujo de llamadas entrantes y configurar la distribución de carga telefónica de una forma equilibrada entre los diferentes grupos de agentes.

INDICE:

- ▶ Administración de Sistemas ACD
 - Glosario de conceptos ACD (Automatic Call Distribution)
 - ACD (Automatic Call Distribution)
 - Indicadores para medir el rendimiento de una ACD
 - CMS (Call Management System)
 - Características del ACD de Avaya
 - Manejo de llamadas de agente (Agent Call Handle)
 - Consideraciones
 - Auto-Available Split
 - Distribución automática de llamadas (ACD)
 - Colas y Anuncios
 - Desconectado forzado
 - Anuncios
 - Llamada directa de agente
 - Indicadores del estado de la cola
 - Códigos de motivo (Reason Codes)
 - Redirect On No Answer (RONA)
 - Flujo de una llamada ACD
 - Operaciones Agente / Supervisor
 - Estados y modos de trabajo de los agentes
 - Botones programables
 - Supervisores

www.formatelco.com
Teléfono: 678 73 12 94
Correo: jmanso@formatelco.com



INDICE (Continuacion):



- Introducción a EAS
 - Expert Agent Selection (EAS)
 - Configuración
 - Anuncios directos de agente
 - Opciones de los agentes
 - Llamadas directas de agente
- Sistema VuStats
- Configuración de VuStats
- Fundamentos de vectorización
 - Flujo de la llamada
- Procesamiento con vectorización
 - VDNs (Vector Directory Number)
 - Flujo de control del vector
 - Comienzo y finalización del vector
 - Resumen de comandos
- Tratamiento básico de vectores
 - Conjunto de instrucciones básicos
 - Funciones y ejemplos
- Call Prompting
 - Conjunto de comandos
 - Entrada de Dígitos
 - Funciones y ejemplos
- Tratamiento avanzado de vectores
 - Tiempo Previsto de Espera (EWT)
 - Velocidad media de Respuesta (Average Speed of Answer, ASA)
 - Llamadas VDN
 - Enrutamiento mediante ANI (Automatic Number Identification)
- Enrutamiento mediante enlaces ASAI (Adjunct Routing)
 - Enviando la petición de la ruta
 - Esperando la respuesta
 - Recibiendo la respuesta y enrutando la llamada
- Múltiples consultas
- Gestión de Variables
 - Variable FAC
 - Variables de vectores
 - Variables de VDN

www.formatelco.com

Teléfono: 678 73 12 94

Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: IPTA
Duración: 3 jornadas
Horario: 9 a 14 horas

TEMARIO:

- ▶ ● CONCEPTOS GENERALES DE TELEFONÍA IP
- REDES DE CONTROL
- REGIONES IP
- GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA RED
- HARDWARE PARA LA TRANSMISIÓN DE LA TELEFONÍA IP
- REDUNDANCIA
- ADMINISTRACIÓN DE IP TRUNKS
- ADMINISTRACIÓN DE TERMINALES IP

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de mantenimiento del sistema Avaya Communication Manager, tales como: Administradores del Sistema, y personal de mantenimiento.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente obtendrá una visión global de cómo Avaya trata la telefonía IP y de cómo se configuran cada uno de los elementos que intervienen en dicha tecnología.
La formación se imparte mediante explicaciones, demostraciones prácticas y ejercicios prácticos reales.
La formación se imparte mediante explicaciones, demostraciones prácticas y ejercicios prácticos reales.

INDICE:

- ▶ **CONCEPTOS GENERALES**
 - Network Region
 - Estableciendo conexiones entre centrales privadas
 - Redes de control
 - Habilitando Spanning Tree Protocol (STP)
 - Inter-Gateway Alternate Routing (IGAR)
 - Dial-plan transparente
 - Gestión de la calidad de red
 - Hardware para la transmisión de Voz IP
 - Preservación de la conexión
- ▶ **REDUNDANCIA**
 - Redundancia en S8800
- ▶ **REDES DE CONTROL PARA LAS SERIES S8700 Y S8500**
 - Red de control A (CNA)
 - Red de control B (CNB)
 - Red de control C (CNC)

www.formatelco.com
Teléfono: 678 73 12 94
Correo: jmanso@formatelco.com



INDICE (Continuacion):

▶ ADMINISTRACIÓN DE REDES CONVERGENTES

- Configuración del hardware de Voz IP
- Tarjetas TN464HP/TN2464CP Universal DS1 y MM710 T1/E1 Media Module
- Administración de la cancelación de eco en un DS1 o un MM710
- Administrando la cancelación de eco en los trunks
- TN799DP CONTROL LAN
- Instalación de una tarjeta CLAN
- Definiendo un Default Gateway
- Configuración del Alternate Gatekeeper y el balanceo de carga de la tarjeta CLAN
- TN2302AP IP Media Processor

ADMINISTRACIÓN DE IP TRUNKS

- Configuración de H.323 Trunks

ADMINISTRACIÓN DE TERMINALES IP

- Administración de IP Softphone

Hairpinning y shuffling

- Conexión Shuffling
- Conexión Hairpinning

CALIDAD DE SERVICIOS

- Parámetros de red
- Priorización del tráfico
- Administración de codecs y mapas de regiones
- Configuración del IGAR (Inter-Gateway Alternate Routing)
- Configurando el DPT (Dial Plan Transparency)

Características básicas de configuración de los terminales IP de Avaya

www.formatelco.com

Teléfono: 678 73 12 94

Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: CMS1
Duración: 1 jornadas
Horario: 9 a 14 horas

TEMARIO:

- ▶ ● CONOCER EL ENTORNO DE LA APLICACIÓN DE SUPERVISOR
- MANEJAR CAMBIOS DE AGENTES EN LOS GRUPOS ACD
- CONFIGURACIÓN DE PERFILES DE LLAMADAS PARA INCREMENTOS
- MANEJO DEL DICCIONARIO PARA NOMBRAR Y CREAR GRUPOS DE AGENTES
- ACTIVACIÓN DE RASTREO DE AGENTES
- EXCEPCIONES DEL CMS
- ALERTAS POR MEDIO DE UMBRALES
- REPASO DE REPORTES PREDEFINIDOS MÁS COMUNES

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de manejo del Centro de Llamadas (Call Center), tales como: Administradores del Sistema o Supervisores con o sin capacidad de gestión del ACD.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente tendrá total conocimiento del manejo de la herramienta de supervisión del CMS así como de los campos e informes que vienen predefinidos en dicha herramienta.
Con dicha herramienta será capaz de planificar su ACD dependiendo de las características de la empresa, e identificar el flujo de llamadas entrantes y configurar la distribución de carga telefónica de una forma equilibrada entre los diferentes grupos de agentes.
La formación se imparte mediante explicaciones, demostraciones prácticas y ejercicios prácticos reales.

INDICE:

- ▶ CMS (Call Management System)
 - Sistema Operativo
 - Como el CMS lógicamente almacena los datos del ACD
 - Base de datos Histórica
 - Resumen de Datos
 - ACD Administración
 - Como el CMS captura los datos del ACD
 - Diccionario
 - Scripting Operaciones del CMS
 - Los Scripts pueden ser interactivos y Automáticos
 - Excepciones
 - Trazado de Agentes
 - Cambio de skills de agentes
 - Call Work Codes
 - Skill Call Profile y VDN Call Profile
 - Asignación de VDN a Vector 13
 - Usuarios de CMS
 - CMS State
 - Data Collection
 - Data Storage Allocation
 - Free Space Allocation
 - Pseudo-ACD

www.formatelco.com
Teléfono: 678 73 12 94
Correo: jmanso@formatelco.com



INDICE (Continuacion):

- ▶ ● Respaldos cmsadm backup y Maintenance backup
 - Cmsadm
 - Maintenance backup
- Storage Interval
- Capacidades adquiridas por licenciamiento
- Generación de Reportes
- Reportes en tiempo real
 - Reportes de agentes
 - Otros Reportes
 - Reportes Split Skill
 - Reporte Grupo de Troncales
 - Reportes VDN
- Reportes Historicos
 - Reportes de Agentes
 - Otros Reportes
 - Reportes Split/Skills
 - Reportes Sistema
 - Reportes Troncales/Grupos Troncales
 - Reportes VDN
 - Reporet Vector
- Reportes Integrados
 - Reportes Agente
 - Reporte VDN
- Arbol de Reportes en Tiempo Real
- Arbol de Reportes Históricos
- Árbol de Reportes Integrados

www.formatelco.com

Teléfono: 678 73 12 94

Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: CMS2
Duración: 2 jornadas
Horario: 9 a 14 horas

TEMARIO:

- ▶ • CONOCER EL ENTORNO DE CREACIÓN DE CONSULTAS Y REPORTES
- REPASO DE POSIBLES TABLAS DE BD PARA OBTENER LOS DATOS
- ATRIBUTOS DISPONIBLES
- CREACIÓN DE VARIOS REPORTES DE TEXTO Y REPORTE GRÁFICOS

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de manejo del Centro de Llamadas (Call Center), tales como: Administradores del Sistema o Supervisores con o sin capacidad de gestión ACD.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente conocerá cómo se archivan los datos en el sistema CMS y será capaz de implementar sus propios reportes personalizados para adaptarlos a su operativa con el objetivo de tener un mayor control y comprensión sobre la plataforma ACD que gestiona.

INDICE:

- ▶ CREACIÓN DE INFORMES
 - Copiando informes
 - Report wizard
 - Arrancando el Report Wizard

DISEÑO BÁSICO DE INFORMES

- Crear informe nuevo
- Configuración de las entradas
- Definición de consultas
- Definición de la vista
- Guardar el informe
- Ejecutar el informe

www.formatelco.com

Teléfono: +34 678 73 12 94

Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: MMS1
Duración: 1 jornadas
Horario: 9 a 13 horas

TEMARIO:

- ▶ • INTRODUCCIÓN DEL PRODUCTO MMS
- INSTALACIÓN MMS
- INSTALACIÓN MAS
- CONFIGURACIÓN DEL VOICE MAIL
- ADMINISTRACIÓN DE SUBSCRIBERS
- CONFIGURACIÓN DE OUTLOOK

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de manejo y administración de la PBX, tales como: Administradores del Sistema.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente será capaz de crear y administrar buzones, y conocerá los distintos elementos que componen el sistema MMS.

La formación se imparte mediante explicaciones, demostraciones prácticas y ejercicios prácticos reales. Al finalizar el curso, el alumno conocerá las posibles arquitecturas, instalación de MMS y gestión de los buzones.

INDICE:

- ▶ • Instalación MMS
- Instalación MAS
- Configuración del Voice Mail
- Administración de subscribers
- Configuración de Outlook

www.formatelco.com
Teléfono: 678 73 12 94
Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: SIP1
Duración: 1 jornadas
Horario: 9 a 14 horas

TEMARIO:

- ▶ • INTRODUCCIÓN DEL PRODUCTO MMS
- INSTALACIÓN MMS
- INSTALACIÓN MAS
- CONFIGURACIÓN DEL VOICE MAIL
- ADMINISTRACIÓN DE SUBSCRIBERS
- CONFIGURACIÓN DE OUTLOOK

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de manejo y administración de la PBX y servicios SIP, tales como: Administradores del Sistema.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente será capaz de entender y gestionar la plataforma SES de Avaya.

La formación se imparte mediante explicaciones, demostraciones prácticas y ejercicios prácticos reales. Al finalizar el curso, el alumno conocerá las posibles arquitecturas, instalación y gestión de la plataforma SES de Avaya.

INDICE:

- ▶ **CONCEPTOS GENERALES**
 - ¿Qué es SIP?
 - Protocolo SIP
 - Características de la telefonía SIP
 - Arquitectura SIP
 - Direccionamiento SIP
 - Flujo de llamadas SIP

SES (SIP ENABLEMENT SERVICES)

- Plataforma hardware
- SIP Trunking
- Topología mixta SIP—TDM
- SIP Endpoints
- Configuración de ACM
- Configuración de SES
- Configuración de Stations SIP

www.formatelco.com
Teléfono: 678 73 12 94
Correo: jmanso@formatelco.com



Referencia: AES
Duración: 1 jornadas
Horario: 9 a 14 horas

TEMARIO:

- ▶ • ADMINISTRACIÓN DE ACM PARA AES
- GESTIÓN DE USUARIOS
- GESTIÓN DE LICENCIAS
- ADMINISTRACIÓN DE AES

DIRIGIDO A:

- ▶ Este curso está dirigido a aquellas personas que asumirán la responsabilidad de mantenimiento del sistema Avaya Enablement Services, tales como: Administradores del Sistema, y personal de mantenimiento.

DESCRIPCIÓN:

- ▶ El asistente se familiarizará con la administración de la plataforma AES, y adquirirá la experiencia práctica necesaria para realizar su labor de forma óptima en su empresa. También aprenderá la arquitectura y las tareas de mantenimiento básicas.

La formación se imparte mediante explicaciones, demostraciones prácticas y ejercicios prácticos reales.

INDICE:

- ▶ • ADMINISTRACIÓN DE CM PARA AES
- ADMINISTRACIÓN DE AES OAM
- GESTIÓN DE USUARIOS
- ADMINISTRACIÓN DE LICENCIAS Y WEBLM
- ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y GESTIÓN COMPLEMENTARIA DE PAM
- SECURITY DATABASE
- ADMINISTRANDO AES DESDE LA LÍNEA DE COMANDOS DEL SISTEMA OPERATIVO
- ADMINISTRANDO SNMP
- ADMINISTRACIÓN DEL DIAL PLAN
- ADMINISTRANDO AES PARA APLICACIONES BASADAS EN WEB
- FICHEROS DE LOG DE AES
- COMPROBANDO LA CONECTIVIDAD

www.formatelco.com
Teléfono: 678 73 12 94
Correo: jmanso@formatelco.com