

# TELEPROM IPT Full Interactive

## Guía rápida de instalación y operación

Consulte información ampliada en el Manual del Usuario que se instala junto con el software de operación

**VERIFIQUE Y RECONOZCA** los componentes del sistema:

- Gabinete con cable para conexión a serial.
- Cable para conexión a línea telefónica.
- Cables de audio (2) para conexión a placa de sonido de la PC.
- Fuente de alimentación.
- Software de operación y manuales en CD.
- Guía rápida de Instalación y Operación.
- Manual del Usuario

**VERIFIQUE** los requerimientos del sistema. Vea en el packaging y/o en el Manual del Usuario en el CD de instalación, donde lo podrá encontrar en formatos de Microsoft® Word y Acrobat® Reader en el subdirectorio ..\doc.

**VERIFIQUE** que la línea telefónica a la que conectará a **Teleprom® IPT Full Interactive** sea **ANALÓGICA**, tal como las líneas domiciliarias habituales, que son aptas para teléfonos corrientes, módems y equipos de fax.

En caso de conexión de **Teleprom® IPT Full Interactive** a un interno de PABX, recuerde que existen centrales telefónicas digitales y analógicas. En las digitales, la extensión asignada a **Teleprom® IPT Full Interactive** debe ser convertida a ANALÓGICA. La conversión podrá ser efectuada por el Servicio Técnico de la central telefónica.

**CONECTE** el sistema según la ilustración. Vea información ampliada en el capítulo **Conexión de Teleprom® IPT Full Interactive**, en el Manual del Usuario.

**Verifique que la PC disponga de una correcta conexión a tierra.**

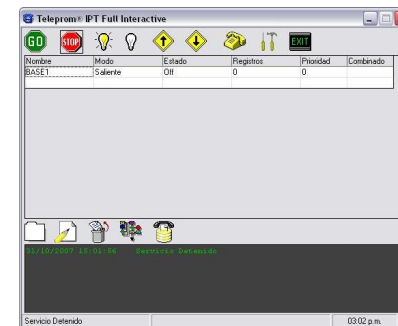
No es necesario desconectar **Teleprom® IPT Full Interactive** de la fuente de electricidad al apagar la PC. El led rojo permanece encendido pero el consumo de energía es despreciable.

**INSTALE** el programa **Teleprom® IPT Full Interactive** a partir del CD auto-ejecutable provisto. Pulse el botón Install desde el Autorun. Si su PC no tiene habilitado el servicio de auto-ejecución, deberá ejecutar desde su CD el programa "...IPT Interactivo\IPTfi.exe".

En la última etapa de la instalación podrá aparecer un cartel de Windows haciendo referencia a un archivo OLE2.DLL como imagen no valida de Windows®; omita el mensaje dando Aceptar al mismo. Ud. podrá consultar el **Manual del Usuario**

accediendo a la carpeta DOC dentro del directorio del sistema **C:\TlpiPTfi\Doc**.

Las verificaciones que podrá efectuar a continuación parten de la base de que la PC tiene una tarjeta de sonido debidamente configurada. Vea el **Apéndice 4: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido**, en el Manual del Usuario. Terminada la instalación inicie el programa ya sea desde el acceso directo que aparecerá en el Escritorio como desde el archivo ejecutable IPTFI.exe que se encuentra en el directorio del programa.



En la pantalla principal del software ingrese a la opción **Habilitación de Línea** (Teléfono amarillo) elija inicialmente el modo de funcionamiento saliente y presione el botón **Autodetectar** hasta visualizar el número de serie del equipo.



El tilde verde indicará que el puerto del equipo fue detectado con éxito.

Si NO reconoce el puerto serie, verifique las conexiones y pruebe nuevamente.

Si el problema persiste, vea el **Apéndice 3: Solución a Problemas comunes**, en el Manual del Usuario.

Una vez detectado el puerto de conexión, presione **Aceptar**, para que se grabe esta configuración.

**EJECUTE** las funciones básicas de **Teleprom® IPT Full Interactive** conforme a las instrucciones que se indican a continuación.

**Nota:** Para verificar inicialmente el funcionamiento del sistema, preferentemente conéctelo a una línea telefónica analógica DIRECTA.

Podrá igualmente efectuar las verificaciones que se detallan a continuación conectándolo a un interno de PABX, pero para ello Ud. deberá previamente configurar **Teleprom® IPT Full Interactive**, ajustando su funcionamiento a las características de aquella.

Vea el capítulo **Configuración General** y, en él, la sección **Parámetros Telefónicos** del Manual del Usuario.

## FUNCIONES TELEFÓNICAS

Los tres modos de operación de **Teleprom® IPT Full Interactive** son:

1. Mailing Telefónico Automático (MTA).
2. Discador Predictivo.
3. IVR Entrante.

Los dos primeros modos son aplicaciones para **llamadas salientes** y el tercero para administrar **llamadas entrantes**.

**Los modos dos y tres no están incluidos en esta Guía Rápida.** Vea información sobre estos dos modos en el Manual del Usuario.

Con el puerto detectado correctamente y seteando inicialmente el **Modo Saliente** (Habilitación de Línea) ya están dadas las condiciones para realizar las pruebas de funcionamiento.

## MAILING TELEFÓNICO AUTOMÁTICO

Para probar el modo MTA deberá seguir los siguientes pasos:

### 1.- CREACIÓN DE LA BASE DE DATOS

Pulsar el botón "Nueva Base" que está en la botonera inferior de la pantalla principal. Luego de asignar un nombre a la Base y el modo Saliente, dar "Aceptar".



**Nota:** A los fines de la prueba basta con utilizar la Base1 que ya viene creada con el sistema.

Al ingresar a la Base recientemente creada ingresar manualmente algunos números telefónicos en la columna Teléfono, **incluyendo entre ellos el número de teléfono en el que está conectado Teleprom® IPT Full Interactive;** con esto podrá comprobar que el resultado de esa llamada sea “Ocupado”.

Si lo desea, puede ingresar además un nombre para cada registro y agregar alguna información en las columnas de Dato 1 a Dato 24.

Para modificar a voluntad los títulos de las columnas de Datos con títulos tales como: domicilio, localidad, deuda, etc. deberá hacerlo en **Propiedades de la Base** (primer botón empezando de la izquierda) en la solapa “Datos Personalizados”.

## 2.- SELECCIÓN DE REGISTROS

El próximo paso consiste en seleccionar los registros cargados ingresando a **Selección de Bloques** (segundo botón empezando de la izquierda) donde deberá optar por el criterio “Franja de registros” del primero al último.

La selección de los registros queda reflejada con una letra “S” en la columna “Selección” de la Base.

## 3.- ASIGNACIÓN DE TAREAS

Una vez seleccionados los registros deberá dirigirse al botón **Selección de Tareas** (tercero empezando de la izquierda) con el que se seleccionarán las dos tareas fundamentales:

- **Asignar Mensaje.**

- **Marcar Bloque para llamar.**

Aceptadas las tareas deberá corroborar que la columna “Marcado” tiene una “M” (indica “Marcado para llamar”) y que la columna “Mensaje” tiene el nombre del combinado (WCB) que fue elegido (**Ver punto 6 en esta Guía**).

Selección	Teléfono	Nombre	Mensaje	Fecha (hora)
1 S	99058880			
2 S	99022222			
3 S	9902541			
4 S	9902714			
5 S	9902696			
6 S	9904512			
7 S	9907062			
8 S	9908268			
9 S	9902362			

## 4.- VERIFICAR PARÁMETROS

En caso que el equipo esté conectado a un interno de una central telefónica, antes de activar la Base se deberán chequear algunos parámetros de la **Configuración General** (Botón a la izquierda de EXIT en la pantalla principal).

En la solapa “Central” deberá indicar el dígito a marcar para toma de línea externa (0, 9, etc.) y el lapso de tiempo (segundos) hasta que la central telefónica devuelve el tono de calle.

Se recomienda no seleccionar la opción “Detectar Contestador Automático” en la solapa “Parámetros Telefónicos” debido a que genera una demora de unos segundos al momento de comenzar a reproducir el mensaje cuando atiende una persona y no una grabación.

En estas condiciones la Base ya se encuentra lista para ser llamada.

## 5.- PRUEBA DE DISCADO

Cerrar la Base, presionar el botón “Activar Base” (lamparita amarilla) y luego presionar el botón “Comenzar llamadas” (GO).

La franja inferior de la pantalla principal del programa (letras verdes y fondo negro) le permitirá observar la secuencia de las acciones que está llevando a cabo el discador.

Mediante el Headset provisto con el sistema podrá escuchar el transcurso de las llamadas, verificando con especial atención que el Mensaje comience a reproducirse inmediatamente después de recibir la señal de una voz humana (“Hola..”).

El parámetro **Volcallp** ubicado en el archivo **Tlpxcel.ini** mide la sensibilidad con la cual el sistema escucha el proceso de la llamada para detectar señales de audio (Call progress).

Este parámetro va de 0 a 8. Por defecto el valor de este parámetro está en 4, a pesar de que el valor que figura en Volcallp sea 0.

Si el mensaje se dispara antes que una persona atienda deberá bajar el valor del parámetro (Ejemplo: “2”). En cambio si el mensaje se dispara luego de varios segundos que atendió una persona deberá subir el parámetro para incrementar la sensibilidad (Ejemplo: “8”).

Al momento de la emisión del mensaje deberá prestar atención a la calidad del audio del mensaje que está escuchando quién recibió la llamada.

La calidad del audio que se percibe desde el Headset del equipo será inferior a la recibida por quién atendió la llamada, es por ello, que la medición de la calidad deberá hacerse teniendo en cuenta cómo escuchó el mensaje la persona que atendió el llamado.

Ver **Apéndice 4: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido**, en el Manual del Usuario.

Una vez finalizados los llamados pulsar el botón “Detener Base” (lamparita blanca) y “Detener Llamadas” (STOP).

Ingresar a la Base y corroborar los resultados telefónicos de cada llamada en la columna “Resultado”.

Los resultados están codificados de la siguiente manera:

**ATENDIDA: “ 2 ”**  
**OCUPADA: “ + ”**  
**NO CONTESTA: “ - “**  
**NO SUENA: “ 0 “**  
**FAX: “ F ”**

## 6.- EDICIÓN DE MENSAJES

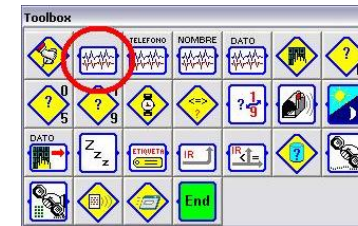


La edición del mensaje se realiza ingresando al **Editor de Combinados** ubicado en la parte inferior de la pantalla principal.

Para insertar el archivo WAV seleccionar la celda 1-B próxima a la celda STAR e ingresar a la herramienta del Toolbox que está señalada en la imagen anterior, donde podrá elegir cualquiera de los archivos WAV que se encuentren en la carpeta WAV que está en el directorio del programa. Luego de seleccionado el archivo continuar con la herramienta END en la celda 1-C.

A1	Comienza mensaje		
	A	B	C
1	Start	pred02	End

Una vez terminado el combinado ir a Archivo para guardarlo en la carpeta WAV (Guardar como... ). El archivo tendrá formato WCB.



Para conocer en profundidad las funciones de las diferentes herramientas del Toolbox que permiten la edición de mensajes interactivos y personalizados, remitirse al Manual del Usuario en la sección Mensajes.

A los fines de simplificar la prueba de la función MTA utilizaremos un mensaje simple, es decir, un mensaje WAV sin utilizar otras herramientas del Toolbox (START – Archivo WAV – END).

## 7.- CONFIGURAR CONTROLES DE AUDIO

La calidad de audio del mensaje depende de la correcta configuración de la placa de audio. Ingresar al Control de Volumen (Mixer) de Windows®. Los dos parámetros a tener en cuenta en “Propiedades de Reproducción” para alcanzar una calidad óptima son:

### Control de Volumen:

Recomendado: Máximo nivel de volumen.

### Onda:

Recomendado: 1/3 del nivel de volumen.