

**Teleprom<sup>®</sup> Full Interactive**

*Manual del usuario*



|                                 |
|---------------------------------|
| <b>Contenido de este manual</b> |
|---------------------------------|

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción.....                                                                | 2  |
| Prestaciones y Aptitudes.....                                                    | 5  |
| Mailing Telefónico Automático Interactivo.....                                   | 11 |
| Autogestión Telefónica Entrante (IVR).....                                       | 15 |
| Especificaciones Técnicas.....                                                   | 17 |
| Procedimiento de instalación.....                                                | 19 |
| Pantalla principal de Teleprom® Full Interactive.....                            | 22 |
| Configuración General.....                                                       | 24 |
| Funcionamiento Saliente.....                                                     | 28 |
| Mensajes.....                                                                    | 35 |
| Derivación de llamados Salientes a operadores de Call Center.....                | 41 |
| Funcionamiento independiente Saliente: formulario standard Teleform®.....        | 43 |
| Funcionamiento asociado Saliente: Aviso de Llamada con búsqueda manual.....      | 47 |
| Funcionamiento integrado Saliente: Aviso de Llamada con búsqueda automática..... | 50 |
| Funcionamiento Entrante.....                                                     | 51 |
| Autogestión Telefónica Entrante (IVR) – Mensajes.....                            | 52 |
| Derivación de llamados Entrantes a operadores de Call Center.....                | 58 |
| Funcionamiento independiente Entrante: formulario standard Teleform®.....        | 59 |
| Funcionamiento asociado Entrante: Aviso de Llamada con búsqueda manual.....      | 62 |
| Apéndice 1: Archivos de audio.....                                               | 65 |
| Apéndice 2: Interacción ODBC.....                                                | 66 |
| Apéndice 3: Solución a problemas comunes.....                                    | 69 |
| Apéndice 4: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido.....      | 73 |
| Apéndice 5: Archivos Log.....                                                    | 76 |
| Apéndice 6: Integración.....                                                     | 77 |
| Soporte Técnico.....                                                             | 83 |

## Introducción

Desde sus inicios hace más de una década, TELEPROM® se ha especializado en la investigación, desarrollo y fabricación de sistemas tele-informáticos para automatización telefónica (sistemas Telefonía Computador), orientándose tanto a las funciones salientes – **Outbound** - como a la administración de llamados entrantes – **Inbound**.

En los sistemas Teleprom® **activos** (salientes), el teléfono, asociado a elementos de automatización adecuados, se convierte en una poderosa herramienta de comunicación al alcance de todo tipo y tamaño de organizaciones ya que hace viables ciertas acciones telefónicas que, sin automatización, son impracticables, antieconómicas, o de difícil control.

Los sistemas de automatización telefónica **entrantes por autogestión**, identificados habitualmente por la sigla **IVR (Interactive Voice Response)** configuran sistemas **pasivos**. En éstos, una vez creados los caminos virtuales que serán recorridos por las llamadas que ingresan al sistema (según lo vaya indicando el que llama) no se requieren intervenciones frecuentes por parte de los responsables de la configuración del sistema. De ahí que constituyan **soluciones estáticas** que apuntan a lograr una mayor fluidez en la atención de llamadas y en el intercambio de información con abonados telefónicos de diverso perfil, vinculados a una organización de cualquier tipo.

Por dichas características estáticas, no requieren en general (en forma similar a una central telefónica) de un modo de operación demasiado amigable, tal que personal de la organización afectado a las relaciones con los que ingresan llamados, esté en condiciones de modificar su configuración o sus aplicaciones.

En cambio, los sistemas **salientes** son **dinámicos** y, aún en los casos en que su funcionamiento se oriente hacia una única función (ej.: mensajes automáticos de cobranzas, etc.) el operador del sistema deberá contar con posibilidad de cambiar su configuración y generar nuevas aplicaciones, ajustándose a las cambiantes necesidades de la empresa y de su sector.

Por tanto, deben poder ser operados con facilidad por los responsables del área de gestión, sin necesidad de solicitar servicios de soporte al proveedor del sistema, ni tampoco apelar en forma cotidiana a su propio personal de informática: deben estar perfectamente **al alcance de operadores corrientes de computadoras**, pese a que manejen soluciones de **alto poder de comunicación**.

La especial preocupación de TELEPROM por resolver estas necesidades propias de soluciones salientes le ha permitido lograr una de sus principales ventajas competitivas, que es justamente la recién explicada: Sistemas de automatización telefónica pasivos y activos que ofrecen al usuario la posibilidad de disponer a voluntad de su propio medio de comunicación, con real independencia de terceros.

### Teleprom® Full Interactive

Es un sistema Computer Telephony monolínea constituido por un software telefónico Teleprom® totalmente parametrizable y un hardware telefónico de la misma marca, que abarca

las principales funciones de complejos sistemas IVR (Interactive Voice Response) pero adaptadas a los requerimientos y necesidades de pequeñas empresas.

En el sector Pyme Teleprom Full Interactive es sin duda la opción más ventajosa, haciendo fácil, sencillo, rápido, práctico, abierto y mucho más económico lo que en otros es complejo, voluminoso, cerrado, mucho más oneroso, de soporte caro, y sobre todo generador de relaciones de cautividad y dependencia.

Las acciones que puede desarrollar Teleprom® Full Interactive como resultado de la automatización telefónica **saliente** se pueden dividir en dos tipos principales:

- a. **Llamadas salientes masivas para que Agentes dialoguen con** clientes, usuarios, abonados, deudores o público en general.
- b. **Llamadas salientes masivas en las que el sistema, a modo de un verdadero Robot telefónico “dialoga” con listas de registros telefónicos.** Teleprom® Full Interactive identifica y registrar las señales que se presentan durante las comunicaciones salientes (Call Progress) y envía mensajes con distintos grados de personalización e interactividad automática (diálogos virtuales), y derivación opcional a Agentes

La **amigabilidad y facilidad de operación de estos equipos**, permitió a TELEPROM trasladar estas características a sus sistemas administradores de llamados **entrantes por autogestión**. Sus sistemas **IVR**, sumamente flexibles, confieren una total de independencia a sus usuarios, a la hora de modificar configuraciones y esquemas de interactividad telefónica automática.

#### **Principales diferencias y ventajas de Teleprom® Full Interactive.**

Existe una creciente tendencia hacia el empleo intensivo de soluciones de automatización telefónica saliente y entrante, en sus variantes automáticas (sin operador) y semiautomáticas (con participación de operador) destinadas particularmente a incrementar la eficiencia de los contactos masivos con **clientes, deudores, asociados, proveedores**, etc.

Ese incremento de eficiencia está representado por un mejor **aprovechamiento de la capacidad profesional** de personal calificado, una **reducción de la cantidad de personal** asignado a tareas repetitivas y una **mayor cantidad de contactos** telefónicos generados o atendidos, con su consecuente incidencia en la rentabilidad y en la calidad de los servicios en la organización

La experiencia demuestra que los corrientes objetivos en términos de **recupero de pagos**, generación de **cartera de clientes, tomas de pedidos** activas o pasivas, consultas de **opinión y fidelización** a marcas u organizaciones, **asistencia telefónica**, etc., encuentran en las herramientas de automatización telefónica el medio comparativamente más adecuado para alcanzarlos en términos económicos, prácticos y de tiempo, optimizando la competitividad de la empresa.

La eficacia en el logro de los objetivos apuntados por las soluciones Telefonía – Computador depende de algunos factores fundamentales propios de Teleprom® Full Interactive:

- **Implementación sencilla y rápida.**
- **Facilidad de operación y configuración por parte del usuario.**

- **Integración a sistemas de terceros.**
- **Excelente relación Precio – Prestaciones.**

A estos factores se agregan otras características de Teleprom® Full Interactive que junto a los anteriores constituyen sus principales ventajas comparativas.

- **Calidad.** De primer nivel tecnológico internacional.
- **Adecuación al usuario.** Soluciones standard totalmente parametrizables.
- **Innecesidad de abonos** de mantenimiento.
- **Compatibilidad telefónica** con todas las PABX.
- **Integración informática** con las plataformas, archivos de datos y utilitarios más difundidos.
- **Amplio target.** Sus usuarios potenciales son empresas, personas o entidades públicas o privadas cuyo accionar requiera mantener un flujo masivo de comunicaciones telefónicas por diversos motivos.
- **Servicio.** Asistencia Postventa gratuita a distancia.
- **Confiabilidad.** Seguridad operativa. Garantía: 12 meses.

**Prestaciones y Aptitudes****Hardware - Software telefónico monolínea para generación automática de llamados telefónicos salientes a bases de datos, gestión de aplicaciones con Operador y administrador de llamadas entrantes.**

Una completa Solución Telefonía-Computador de implementación inmediata, que combina 3 funciones operativas:

**FUNCION 1: Mailing Telefónico Automático Interactivo**

TELEPROM® Full Interactive genera llamados salientes a listados de teléfonos y emite mensajes de voz digitalizada, sin operador, con expresión de datos exclusivos para cada destinatario, interacción automática a través de los teclados de sus teléfonos, registro de fecha, hora, resultados de llamadas y de respuestas.



El Mailing Telefónico Automático Interactivo y Personalizado (MTAIP) es una poderosa herramienta de comunicación empresarial, especialmente indicada para gestiones de tele-cobranzas de carteras atomizadas, servicios de tele-mensajes útiles a clientes, emisiones sistemáticas de tele-consultas automáticas, e ingeniosas campañas de tele-promoción, emitiendo atractivas grabaciones combinando voces, sonidos y efectos especiales.

Permite además la posibilidad de combinar una gestión totalmente automática con la opción de derivar la llamada a un interno específico o a un grupo de operadores del Call Center. En este segundo caso deriva la llamada a través de la central telefónica al operador libre y simultáneamente envía, a través de la red informática, los datos del cliente que se llamó, en tres opciones: 1) datos básicos para que con ellos el operador busque la ficha de cliente en su software de gestión; 2) un formulario standard Teleform®, vacío o con datos, apto para ser completado y almacenado posteriormente en la base de datos, y 3) la ficha del cliente contactado propia de software de gestión contactos, mediante un Control Active-X.

**FUNCION 2: Administración de llamadas Entrantes - IVR**

TELEPROM® Full Interactive puede ser configurado como IVR (Interactive Voice Response) para administrar campañas de llamados entrantes, mesa de ayudas, audio texto, correo de voz, autogestión de consulta con acceso a bases de datos y Call Center. Permite generar completos servidores de asistencia al cliente con su sistema gráfico de creación de campañas de gran flexibilidad y facilidad de uso.



Provee un detallado informe de llamados atendidos, consultas hechas, derivaciones realizadas, tiempos de atención, duración de las llamadas, etc. En forma similar a su "gemelo saliente", de ser necesario transfiere la comunicación a un operador libre mediante la Central Telefónica de la Empresa y envía a la PC de dicho operador, mediante red, datos ingresados por la persona que llamó, que servirán para localizar su ficha en el software habitual, y visualizar o modificar datos.

En la modalidad autogestión, permite extraer información de bases de datos y reproducir fechas, cifras, etc., verbalmente a la persona que llamó.

### **FUNCION 3: Discador Predictivo para Call Center (según versión)**

TELEPROM® Full Interactive efectúa llamados telefónicos a bases de datos con su discador predictivo de alto rendimiento, procesa automáticamente todas las etapas de las comunicaciones y, cuando detecta la presencia de interlocutor válido, transfiere la comunicación a un operador libre a través de la Central Telefónica de la Empresa. Simultáneamente envía a la PC de dicho operador, mediante red, datos del cliente contactado, que servirán para localizar su ficha en el software habitual, para visualizar o modificar datos. A continuación, queda disponible para llamar a nuevos registros, y así sucesivamente.



Toda llamada saliente exitosa derivada a un interno se asimila entonces, funcionalmente, a la atención de una llamada entrante, para tal agente.

### **Totalmente parametrizable**

TELEPROM® Full Interactive posee un completo sistema de parametrización de tareas, independiente por cada base, que lo hace sumamente flexible a la hora de cambiar en medio de una campaña, datos que permitan reorientar las mismas para buscar los resultados esperados, como también organizar eficientemente campañas simultáneas con diferente target u objetivo. Entre ellos se destacan:

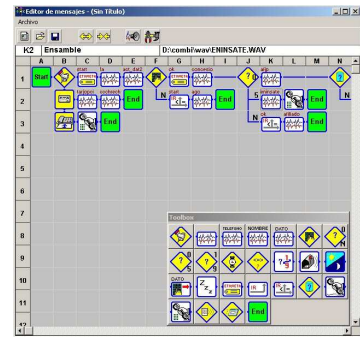
- Tiempo de espera hasta que atiendan.
- Reintentos y rediscados de base datos.
- Segundos para respuestas.
- Intervalos horarios de operación.
- Distintos mensajes según la hora del día.
- Acciones diferentes dentro de la campaña, según intervalos horarios
- Pronunciación de campos numéricos, fechas, horas, etc.
- Nombres de campos diferentes para cada campaña, para su rápida identificación.
- Scripting gráfico para la creación de campañas.
- Emisión programada de distintos mensajes de audio según datos relacionados con cada registro de la base de cada campaña.

### **Archivo de grabaciones digitalizadas en Hard Disk**

- Variedad y duración de mensajes con voz digitalizada, sólo limitada por la capacidad del HD.
- Aptitud para asignar diferente mensaje a cada registro.

### **Generación de interacciones a modo de árbol**

- Interfase gráfica con potentes herramientas listas para usar, aptas para que el operador del sistema pueda generar fácilmente mensajes, consultas automáticas y/o aplicaciones con intervención de teleoperadores.
- Diferentes continuaciones según gestión del Call Progress.
- Sencilla organización ramificada combinando comandos especiales para cada función, con ensambles de los archivos de sonido que intervienen.



### Expresión automática optativa de los Teléfonos de los receptores en modo

Intercalando un comando especial en la constitución del mensaje se asegura al receptor que es el exclusivo destinatario de la llamada.

"... *Este es un mensaje para el nro. 4 8 2 0 5 2 5...*".

### Personalización optativa de llamadas salientes, por nombre del destinatario

Función ideal para casos especiales, que requiere intercalar un comando que vincula el número discado con la expresión del nombre que le corresponde.

El recurso de Texto-A-Voz es una herramienta para expresión de los **nombres de los destinatarios de llamadas** dentro de mensajes totalmente personalizados, mediante **Lectura Automática de Textos**.

"... Este es un llamado para el Sr. Carlos García, de TELEPROM..."

### Actualización de mensajes sin necesidad de nuevas grabaciones

Reemplazando uno o más archivos de sonido, conteniendo números, fechas o frases, se pueden generar múltiples mensajes sin necesidad de grabar cada mensaje en particular.

"... comunicamos que, según nuestros registros al día 24 de mayo adeuda ...".

### Emisión de datos vinculados unívocamente con cada teléfono, incluidos en mensajes voz

Comunicados individuales de absoluta precisión: importe, número de cuenta, hora, fecha, lugar, etc. Expresión de números uno a uno, o como cifra entera.

"... conforme a nuestros registros adeuda 2 cuotas correspondientes a....., por la suma de pesos 152,60, que deberán ser abonadas antes día 28 de abril en la Sucursal Centro ..."

### Interacciones automáticas inteligentes con los receptores de los llamados (en modo

- Recepción de respuestas de los interlocutores emitidas mediante dígitos de sus teléfonos.
- Preguntas filtro para evitar comunicaciones con personas no capacitadas.
- Preguntas con respuestas por opción o calificación.
- Confirmación de mensaje recibido.
- Transferencia opcional de la comunicación a un operador.

"... Si desea responder a esta consulta telefónica automática, marque el cero ..."-

[Marca el cero]. "Gracias! Por favor, exprese su opinión sobre .....- Califíquelo, marcando un número del 1 al nueve para expresarla".

[Marca un número]. "..... Gracias! Deseamos conocer más sobre Ud.: Si su edad es menor de 21 marque el 0, si es mayor marque el cinco..."

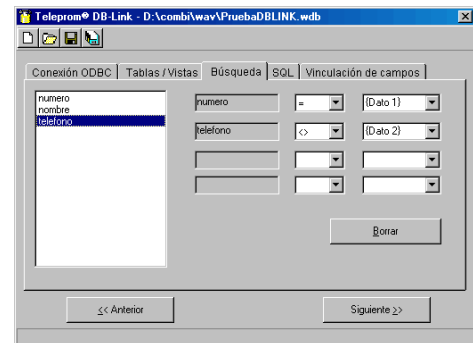
### VoxMail: Almacenamiento en forma digitalizada de opiniones de los interlocutores

Archivo de los mensajes recogidos en el disco duro, con reproducción individual o por bloques.

*" Si desea dejar un mensaje grabado, al escuchar la señal dispondrá de 15 segundos para hablar ...".*

### Software en entorno Windows. de fácil operación

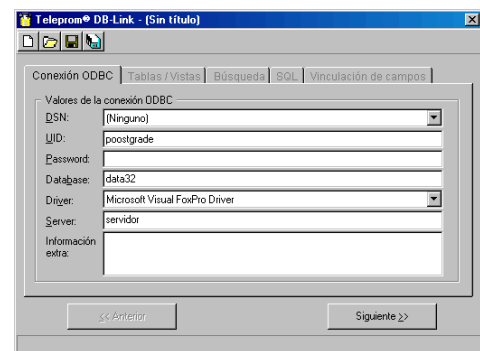
- No requiere personal especializado en informática.
- Totalmente parametrizable.
- Ensamble de grabaciones y programación gráfica de interacciones.
- Altas, bajas, búsquedas y ordenamientos de registros.
- Importación y exportación de datos.
- Acceso ODBC a bases de datos de servidores externos, mediante SQL, de fácil administración.
- Registro y almacenamiento de todos los llamados efectuados a teléfonos de una base en proceso de discado.



### Administración de sistemas de Audio-Texto. Casilla de Correo vocal v Auto-gestión

Identificación y control de datos desde y hacia bases externas a Teleprom® Full Interactive, mediante ODBC con parametrización de qué campos podrán ser consultados, sólo leídos o modificados.

Generación de scripts SQL para consulta dinámica y modificación a registros en las bases externas.



### Elevada productividad como resultado de su flexibilidad

- Incorporación de nuevas bases de datos y/o requerimiento de informes **sin detener el discador**.
- Edición de determinadas bases mientras las demás continúan con las funciones asignadas.
- Edición de mensajes asociados a cualquier base **mientras la misma se está discando**, evitando detenciones de tareas correspondientes a otras funciones.
- Incremento del rendimiento en las emisiones de Mailing Telefónico Automático Saliente, y en especial en las funciones de discado predictivo con derivación de contactos a un grupo de operadores del Call Center: la incorporación de nuevas bases de datos sin detener el discador, **evita la existencia de tiempos ociosos de aquéllos** (según versión)..
- Administración simultánea de varios grupos de operadores y bases diferentes o compartidas (según versión).

## Mailing Telefónico Automático Interactivo

- **Tele-Cobranzas Automáticas**
- **Tele-Mensajes Automáticas**
- **Tele-Consultas Automáticas**
- **Tele-Promoción Automática**

### Tele-Cobranzas Automáticas

En medios financieros y bancarios nadie ignora ya el papel protagónico de la sistematización de llamados telefónicos salientes en sus diversas alternativas, como medio idóneo, económico y efectivo para efectuar seguimientos por mora en pagos y otros incumplimientos.

Esta modalidad, cuya utilidad se hace también extensiva a clientes, socios, deudores, abonados, afiliados, contribuyentes, etc. de una amplia gama de entidades privadas y públicas, consiste en la ejecución sistemática de llamados telefónicos con los siguientes objetivos:

- Sostener un flujo intensivo de comunicaciones salientes, con el fin de alcanzar la regularización de situaciones anormales.
- Asegurar un seguimiento con frecuencia adecuada, pero de bajo costo.
- Disminuir el índice de morosidad.
- Reducir las posibilidades de llegar a la incobrabilidad.

La metodología tradicional para implementar un sistema de seguimiento telefónico con tales objetivos, ha consistido en la organización de planteles de teleoperadores de cobranzas, que cuentan como herramientas un teléfono y un computador, para visualizar y/o actualizar las fichas de clientes contactados.

Esta simple organización tropieza, sin embargo, con una conocida dificultad: la sobrecarga que deben soportar los operadores al tener que agregar a sus funciones naturales (encarar los contactos con los deudores, con nivel profesional), otras tales como leer los listados de fichas personales, marcar los números telefónicos, atender al desarrollo del proceso de las llamadas, asentar los resultados de las mismas, etc.

Tal sobrecarga provoca un comprensible deterioro personal que impide a calificados profesionales alcanzar resultados compatibles con su capacidad, tanto en rendimiento como en calidad de servicio, lo cual conduce a bajos niveles de eficiencia en la gestión de cobro, insatisfacción de los operadores, y reacción negativa de los receptores de los llamados por disconformidad con el trato dispensado.

Por ello, la búsqueda de opciones que corrijan esta situación mediante el empleo de sistemas con distintos grados de automatización, no intenta reemplazar al ser humano con máquinas sino, todo lo contrario, apunta a disponer de las herramientas automáticas necesarias que eviten que el propio operador se convierta en una máquina.

Las gestiones de Tele-Cobranzas Automáticas son especialmente indicadas para los casos de que si bien en conjunto representan grandes sumas a recuperar, la **atomización de la deuda global** en muchos miles de clientes, hace imposible su seguimiento frecuente por medios personales y manuales, tanto en términos prácticos como económicos.

Consisten en la emisión masiva y automatizada de **mensajes telefónicos de voz digitalizada, sin operador**, a listados de deudores, conteniendo grabaciones con reclamos diversos conforme a las irregularidades de cada receptor. Esta modalidad de reclamo no requiere, en general, hacer uso de interacciones automáticas en el curso de los llamados (ej.: *“marque el cero...”*) porque, tal como lo indica el sentido común, no es necesario consultar a un deudor si desea recibir un mensaje de reclamo.

Como excepciones señalamos los casos en que se considere conveniente incorporar en los mensajes una consulta final preguntando al deudor si desea entrar en contacto con un operador para aclarar situaciones o, si lo prefiere, dejar un mensaje grabado a la empresa.

Respecto del contenido y grabación de los mensajes de voz digitalizada que se enviarán a los deudores, su generación no requiere de una superior capacitación en comunicación social o empresarial. Solamente se debe transmitir de manera clara la situación detectada.

Los mensajes de tele-cobranzas automáticas están generalmente constituidos **por grabaciones relativamente cortas**, y su **horario diario de llamados suele ser más amplio** que para las otras aplicaciones. En las operaciones de tele-cobranzas automáticas resulta muy conveniente expresar automáticamente a cada receptor el número de teléfono al que se ha llamado, eventualmente su nombre y, sobre todo, datos numéricos vinculados unívocamente con los destinatarios: números de cuenta, números de identificación, cifras o cuotas adeudadas, etc.

El empleo apropiado de tales herramientas de personalización potencia sensiblemente los efectos de los llamados, ya que no deja dudas de que el mensaje tiene un claro destinatario.

### **Actualización rápida de fechas en los mensajes**

En caso que resulte conveniente incluir una fecha en el mensaje que expresa la situación irregular, es preferible dividir el texto en archivos sonido parciales generando un ensamble de grabaciones en el que los componentes de la fecha pueden ser actualizados fácilmente, sin realizar nuevas grabaciones. Por otra parte, la emisión de la fecha de asentamiento de registros salva la imagen desprolija ofrecida a veces por mensajes emitidos a receptores que recientemente regularizaron su situación:

*[...] “Hola. Este es un mensaje grabado de BANCO XX para el número.....”*

Expresa automáticamente el número discado. *BANCO XX le comunica: “Conforme a nuestros registros al 20 de diciembre, no ha sido abonado el resumen de su Tarjeta de Crédito, por la suma de pesos \$ 967,56”*. Expresa la cantidad como cifra.

*”Le solicitamos concurra a BANCO XX para regularizar su situación”.*

Continuaciones opcionales: *“Si desea dejar un mensaje a BANCO XX, marque el cinco.....- Si desea hablar con un operador de BANCO XX, al escuchar marque el cero.*

Teleprom® Full Interactive cuenta con la posibilidad de ser configurado para derivar hacia un grupo de operadores de un call center, los contactos telefónicos logrados a través de emisiones mensajes de mailing telefónico. La derivación puede ser optativa (a solicitud del receptor del mensaje telefónico) o forzada.

Final: *“Fue un mensaje de BANCO XX”.*

Las emisiones automáticas de mailing telefónico alcanzan su máximo grado de efectividad **enviando diariamente mensajes de advertencia a toda la base de datos de clientes en mora**, según cada producto y período de atraso, continuando día tras día los llamados hacia aquellos que siguen adeudando pagos. De esta manera, el conocimiento de la cantidad diaria total de llamados telefónicos a efectuar provee la información necesaria para dimensionar los equipos de emisión de mailing telefónico automático interactivo.

### **Tele-Mensajes Automáticos**

Este tipo de aplicaciones apunta a estrechar vinculaciones con los destinatarios de las emisiones, a través de un servicio de mensajes de información (**fidelización**). Dentro de las aplicaciones básicas del Mailing Telefónico Automático, la de Tele-Mensajes es la que sigue a Tele-Cobranzas, en orden de complejidad creciente en cuanto al diseño de mensajes e interacciones. Por ello, deben ser realizados con cierta capacitación en comunicación empresarial, ya que los mensajes involucran la imagen de la empresa emisora.

Tal como en el caso de Tele-Cobranzas automáticas, el aditamento de datos personalizados en los mensajes es, sin duda, un componente importante. En cuanto a la interactividad automática con los receptores de los llamados, a través del teclado de sus teléfonos, puede ser conveniente utilizarla de dos maneras:

Al comienzo del mensaje, luego de la introducción:

*“... Es un llamado para el número .....- Si Ud. puede tomar el mensaje marque el cero.....”.*

Al final del mensaje, antes de la despedida:

*“... Si comprendió el mensaje marque el cero.....”.*

### **Tele-Consultas Automáticas**

Es la aplicación que permite implementar emisiones sistemáticas de sondeos o consultas telefónicas a muy bajo costo, para obtener información actualizada sobre inclinaciones, impresiones, opiniones, intenciones, gustos, nivel de satisfacción etc. de clientes reales, potenciales o público en general.

Es importante recordar que la consulta de opinión dirigida a clientes constituye, asimismo, una forma de promoción porque indica la preocupación de la empresa por los intereses de aquéllos. Pero también se debe ser cuidadoso a la hora de evaluar los resultados de sondeos telefónicos de opinión ya que, obviamente, las consultas se efectuarán solamente sobre el sector de la población que cuenta con teléfono.

En cuanto al diseño del mensaje interactivo que incluye la consulta automática, en su confección se deben tener las mismas precauciones que contempla habitualmente una encuesta de tipo callejera, para conseguir la participación de la gente. Así, sabemos que, al igual que en los casos de encuestas realizadas por personas, la posibilidad de conseguir que respondan a las preguntas, es tanto mayor cuanto mejor sea la presencia del encuestador (equivalente a la voz y al guión de la interacción, en el caso de la consulta telefónica), cuanto más interesante y oportuno resulte el tema a consultar y cuanto más seria y sólida sea la imagen del ente responsable de la consulta.

Como factores determinantes para conseguir la participación de los consultados, podemos agregar otros factores tales como sorteos o premios, y también la capacidad para hacer sentir a los interlocutores que sus respuestas permitirán influir en la corrección de determinados rumbos, reprobando actitudes o promover cambios positivos. Al diseñar el mensaje de consulta conviene incluir, luego de la parte inicial que contiene la presentación del ente emisor, una pregunta filtro relacionada con la disposición del receptor para participar de la misma. En caso de respuesta positiva, continuar con la o las consultas específicas, las cuales podrán solicitar elección de una opción:

*“... si está conforme marque el cero...”.*

*”... opción A, marque el cero; opción B, marque el 5...”.*

*“... califique marcando un número del uno al nueve...”.*

O expresar la opinión en forma hablada dejando un mensaje grabado:

*“... dispondrá de 10 segundos para expresar su opinión”.*

### **Tele-Promoción Automática**

Teleprom® Full Interactive le permitirá llamar a listados de teléfonos, efectuar invitaciones a eventos, enviar información comercial, y hasta evaluar el interés de los destinatarios:

*“...si desea escuchar nuestra propuesta marque el ...”*

O identificar con mínimo costo a los receptores que manifestaron interés:

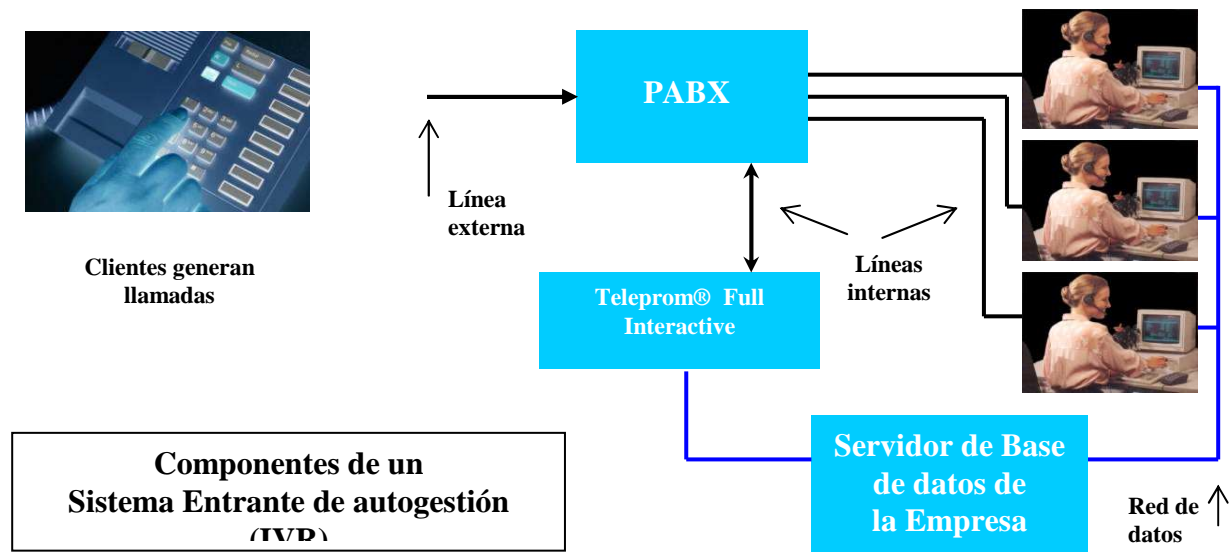
*“... si desea mayor información sobre..... marque el...”*

Y hacer participar a sus interlocutores de simpáticas interacciones automáticas mediante el teclado de sus teléfonos dejando que, finalmente, los promotores cierren la venta mediante contactos telefónicos personales o visitas a domicilio. Usted podrá, con adecuadas dosis de creatividad y capacidad comunicacional, generar atractivas propuestas y transformar en rentables operaciones comerciales antes no viables. Extrayendo de las interacciones con los destinatarios el porcentaje de casos con señales positivas, podrá cerrar, seguramente, una interesante cantidad de ventas de productos o servicios.

Si, por caso, 1 ó 2 de cada 100 llamados efectivos se convirtieron en nuevos clientes, significa que el importe abonado en tarifa telefónica para conseguirlos está dado por el costo de los 100 llamados. Extrapolando estos resultados hasta 10.000 llamados contestados habrá conseguido entre 100 y 200 nuevos clientes, con un costo representado solamente por el gasto en tarifa telefónica. Verifique con su proveedor del servicio telefónico el costo de cada llamada de aproximadamente 1 minuto de duración.

Y en qué tiempo conseguirá esos resultados? Efectuando llamados sólo en horarios prudentes, Teleprom® Full Interactive precisará **menos de un mes** para concluirlos, con una sola línea telefónica.

## Autogestión Telefónica Entrante (IVR)



Un IVR (Interactive Voice Response) es el sistema de automatización telefónica que emplean aquellas empresas y organizaciones que reciben un flujo masivo de **comunicaciones telefónicas de clientes, abonados, asociados, deudores, etc., quienes desean efectuar** consultas automáticas, interacciones con bases de datos y/o derivación opcional a operador.

La gestión comienza cuando un cliente, usuario o abonado efectúa una llamada hacia estos sistemas entrantes. En ese momento, Teleprom® Full Interactive atiende la comunicación y emite un mensaje de bienvenida, previamente grabado, luego pide un código de autorización y verifica, consultando al Servidor de Base de Datos, si realmente estos datos son verdaderos. Pasada esta instancia, se emite un mensaje con un menú de opciones para que el cliente pueda gestionar tareas automáticamente, obteniendo información e interactuando mediante su teléfono con el IVR.

Si realmente necesitara hablar con un operador, lo podrá hacer mediante el dígito de un número telefónico y automáticamente, Teleprom® Full Interactive deriva la llamada a un operador disponible, mientras que por la red de computadoras envía la información del cliente o abonado a la PC del operador. El sistema Teleprom® Full Interactive permite que el usuario organice e implemente con facilidad aplicaciones de telefonía automática entrante, empleando las herramientas y comandos que provee el software de operación.

### Tipos de propietarios de sistemas de administración automática de llamados entrantes, mediante autogestión telefónica.

- Bancos. Tarjetas de Crédito. Entidades financieras. Organizaciones de cobranzas.
- Cámaras empresarias. Medicinas Prepagas. Asociaciones Profesionales. Clubes.
- Canales TV aire y cable.
- Compañías de seguros.

- Concesionarias automotores. Planes de Ahorro previo.
- Consultoras de marketing e imagen.
- Sanatorios. Emergencias médicas.
- Empresas de telefonía básica y celular. Cooperativas telefónicas.
- Empresas y Cooperativas de servicios públicos.
- Entes controladores de empresas de servicios públicos privatizadas.
- Universidades. Institutos de enseñanza. Academias.
- Municipalidades. Turismo.
- Partidos políticos. Campañas electorales.
- Proveedores de servicios Internet.
- Radioemisoras.
- Recaudadoras de impuestos.

## Especificaciones Técnicas

### Características de Teleprom® Full Interactive

- Comunicación con la computadora: A través de puerto Serie, COM1 a COM4.
- Conectores para telefonía: Normalizados tipo RJ.
- Consumo Máximo : Total del sistema 3 W (12V DC - 250mA).
- Modo de discado : Por Tonos (DTMF).
- Monitoreo de Call-Progress : Visible en Teleprom® Full Interactive mediante indicador luminoso externo y en la ventana del "Monitor de llamados"; audible (atenuado) a través del headset.
- Temperatura de operación : 10° a 40° C.
- Conexión a una línea telefónica externa analógica, o a un interno analógico de una PABX
- Emisión automática de mensajes con interacciones inteligentes, sin operador. Derivación opcional de comunicaciones a teleoperadores .
- Emisión de mensajes y conducción de interacciones de duración ilimitada, con audio de calidad profesional. Archivo en Disco Duro de grabaciones digitalizadas .
- Personalización optativa de llamados nombrando automáticamente el número telefónico del receptor y/o su nombre.(Con grabación de archivos o con recurso Texto a Voz TTS)
- Emisión automática a cada interlocutor, de datos numéricos o textos unívocamente vinculados al mismo (importe, número de cuenta, clave, fecha, lugar, etc.).
- Indicación de fecha y hora de cada comunicación.
- Parámetros telefónicos programables: Tiempo de espera hasta que atiendan, reintentos y rediscados, selección de intervalos de operación, segundos para respuestas, etc..
- Atención automática de llamados entrantes con recepción de múltiples respuestas por discado de Tono DTMF.
- Almacenamiento en forma digitalizada de opiniones verbales emitidas por los interlocutores, en el disco rígido de la PC (Voxmail) .
- Interacciones con bases de Datos mediante accesos ODBC, SQL.
- Identificación de número de teléfono desde donde se llama (ANI – Caller ID).
- Software:
- Operaciones con registros de bases de datos: altas, bajas, ordenar, importar-exportar .
- Múltiples posibilidades de ensamble de grabaciones y sonidos .
- Organización gráfica de interacciones con los interlocutores .
- Cómputos, informes y gráficos (en pantalla y por impresora) de resultados de llamados, y de respuestas.
- Informes y gráficos de preguntas y opciones más frecuentes .

### Requerimientos del sistema

- PC Pentium 300 Mhz. o superior.
- 128 Mb. RAM.
- Lector de CD-ROM.
- Puerto Serial disponible.
- Tarjeta de Sonido 16 bits. Micrófono profesional.
- Tarjeta de red 10/100 Mbps. (Sólo para aplicaciones de Call Center o SQL externos).
- UPS (Opcional) con autonomía de 15 minutos (o mayor) y salida serial.
- Windows 2000 / Windows XP.

- Software Teleprom® Full Interactive en CD-ROM.
- Central Telefónica (PABX). Sólo si se hará uso de derivación a operadores. En tal caso deberá disponerse de internos analógicos para la línea de Teleprom® Full Interactive.

## Procedimiento de instalación

### Conexiones del Equipo Teleprom Full Interactive



**Puerto Serial:** Cable con ficha DB9 para conexión Puerto Serie de la PC (COM).

**Cables de Audio:** la emisión de los mensajes se efectúa a través del cable de audio que va desde la ficha “SPK IN” del equipo hasta la ficha “SPK OUT” de la placa de sonido de la PC.

El segundo cable de audio, encargado de las funciones de grabación (VoxMail), es el que se conecta desde la ficha “AUDIO OUT” del equipo hasta la ficha “LINE IN” de la placa de sonido. Vale aclarar que es la misma conexión que necesita el software Teleprom (Intelligent Professional Telephone) para las conversaciones del operador.

La tercera ficha del equipo (“SPK OUT”), permite la conexión de parlantes, ya que la ficha correspondiente a tal fin en la placa de sonido de la PC está siendo ocupada por una de las conexiones de los cables de audio. Esto permitirá la escucha de cualquier archivo de sonido dentro de la PC.

**Fuente de alimentación:** Conector hembra (DC 12V) para fuente de alimentación externa. Fuente provista con el equipo.

**Cable Telefónico (LINE):** Cable provisto con el equipo para conexión de línea telefónica.

**Teléfono en Paralelo (TEL):** admite la posibilidad de vincular un teléfono común en paralelo al equipo.

**Leds:** El led rojo encendido indica que el equipo se encuentra conectado a corriente eléctrica a través de la fuente de alimentación. El led amarillo se enciende al escuchar señales de llamado saliente o tonos de ocupado.

**Headset:** Permite la conexión de auricular-micrófono con conector multimedia o RJ9. El Kit del equipo incluye un modelo de headset Teleprom®.

### Pasos para instalar el software

**INSTALE** el programa Teleprom® Full Interactive ejecutando el archivo de aplicación **INSTALAR.EXE** que se encuentra en el CD. Una interface clara y amigable hacen de la instalación un proceso sumamente sencillo para un usuario inexperto.

Una vez instalado el software de aplicación, la primera verificación que deberá efectuar es la correcta **CONFIGURACIÓN** del puerto de conexión desde el ícono “Habilitación de Línea” que se encuentra en la pantalla principal del Software: Si **NO** reconoce el puerto serie, verifique las conexiones y pruebe nuevamente.

Si el problema persiste, vea el **Apéndice 3: Solución a Problemas más comunes**. Una vez detectado el puerto de conexión, presione **Aceptar**.



El siguiente paso será verificar que las conexiones de los cables de audio coincidan con las opciones seleccionadas en el Control de Volumen de Windows partiendo de la base de que la PC tiene una tarjeta de sonido. Vea el **Apéndice 4: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido**.

### Prueba inicial de funcionamiento

Para verificar inicialmente el funcionamiento del sistema, preferentemente conéctelo a una línea telefónica analógica DIRECTA. Podrá igualmente efectuar las verificaciones conectándolo a un interno de PABX, pero para ello Ud. deberá previamente configurar Teleprom® Full Interactive, ajustando su funcionamiento a las características de aquella. Vea el capítulo **Configuración – Parámetros Telefónicos**.

Una vez conectado crear una base de prueba con unos pocos números y asignar a la misma un mensaje simple (por ejemplo uno de los mensajes interactivos de ejemplo \*.WCB que se instalan con el CD del sistema en el directorio WAV).

Así podrá verificar las señales de call progress y su correspondencia con los resultados de llamadas registrados (Atendieron, No Contesta, Ocupado, etc.); la emisión de las grabaciones, la detección de los tonos (“marque el 0...”). El transcurso de la llamada podrá ser monitoreado con la utilización del Headset provisto con el sistema.

Ver **Apéndice 3 – Problemas más comunes en la instalación.**

**Desinstalación del sistema Teleprom® Full Interactive.**

Los pasos para desinstalar el software de operación de Teleprom® Full Interactive son los siguientes: Ingresar a “Inicio” y en “Configuración” acceder a “Panel de Control”; en dicha ventana ingresar a “Agregar o quitar programas” y seleccionar el programa Teleprom® Full Interactive que figura en la lista.

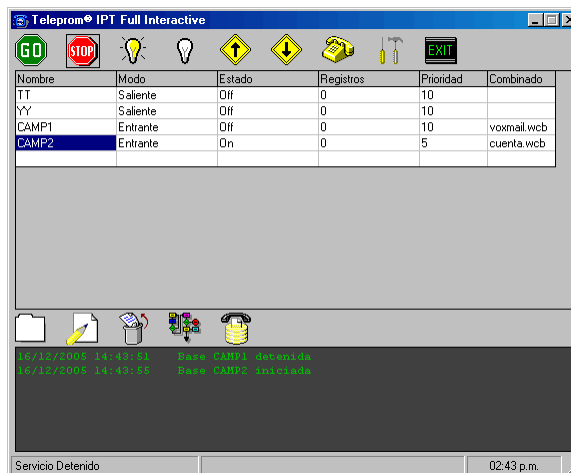
A partir de allí se accede al programa de desinstalación donde se podrá desinstalar el software Teleprom® Full Interactive automáticamente o especificar exactamente los cambios que se deseen realizar. Se deberá presionar el botón “Personalizar” para poder seleccionar las modificaciones que se realizarán durante la desinstalación. A partir de ahí se deberán seleccionar los archivos que sean necesarios eliminar para desinstalar el sistema.

**Nota:** se recomienda seleccionar todos los archivos, salvo aquellos que sean compartidos con otros programas.

## Pantalla principal de Teleprom® Full Interactive

La siguiente es una descripción de los botones y columnas que aparecen en la pantalla principal de Teleprom® Full Interactive para comprender cómo opera el discador (Modo Saliente) y el Administrador de llamadas (Modo Entrante).

Ambos modos admiten su configuración como Call Center.



### Botones del control de llamadas



**Start – Stop:** Este par de botones inicia o detiene totalmente el

sistema. Una vez elegidas las bases para llamar / recibir, se presiona el botón verde para iniciar la operación.

Una vez presionado se pueden agregar dinámicamente más bases al discador. El botón rojo detiene totalmente la operatoria.



**Estado:** Permite cambiar el estado de la base entre activo e inactivo. Para bases en modo saliente, las coloca en “llamando” y para bases en modalidad entrante, la coloca en “recibiendo”.

**En modo Saliente:** Si el discador se halla trabajando se pueden agregar dinámicamente bases al mismo, sin detenerlo. Similarmente, para dejar de discar una base, presionamos el botón blanco y el discador no tomará nuevos registros de esta base. (pero terminará las llamadas en curso).

**En modo entrante:** Se pueden agregar dinámicamente nuevas bases, sin detener el sistema. Para que una base deje de recibir llamadas, presionamos el botón blanco y el sistema no tomará nuevos llamados para esta base. (pero terminará las llamadas en curso).

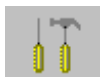
**NOTA:** Para ACTIVAR una base entrante recién creada deberá detenerse el sistema momentáneamente (botón rojo), asignar líneas a la base, su mensaje correspondiente y volver a arrancar el sistema (botón verde).



**Prioridad:** Permite otorgarle prioridades a una base respecto a otra. Las prioridades varían entre 1 (máxima) y 10 (mínima). Esta función permite que una vez finalizado el discado sobre una base de datos, la línea liberada pase a trabajar con la base de mayor prioridad. Solo en llamadas salientes.



**Habilitación de Línea:** Permite indicar si se utilizará para servicios Salientes o Entrantes



**Configuración General:** Dada la extensión e importancia de este comando, será desarrollado más adelante en “Configuración General”.



**Salir:** Concluye la ejecución del programa Teleprom® FULL INTERACTIVE. Si existen llamadas u operaciones en curso avisará antes de salir.

**Crear base:** Permite acceder a la creación de nuevas bases telefónicas (Ver Creación de Bases).



**Editar base:** Para editar una base ya creada que no se esté discando presionamos el botón EDITAR BASE desde la pantalla principal (Ver Edición de bases).



**Borrar:** Para borrar una base ya creada que no se esté discando presionamos el botón BORRAR desde la pantalla principal.



**Editor de mensaje:** Permite acceder al EDITOR DE MENSAJES (ver Mensajes).



**DB-Link:** Accede al editor de conexiones ODBC para bases de datos SQL (ver Anexo).

## Configuración General

Esta sección nos permite configurar a Teleprom® Full Interactive para llevar a cabo todas las tareas de discado, re-discado, intervalos horarios, definición de Grupos de operadores, etc.

Accedemos a ella presionando el botón de “**Configuración General**” desde la pantalla principal, apareciendo un juego de fichas como muestra la figura.

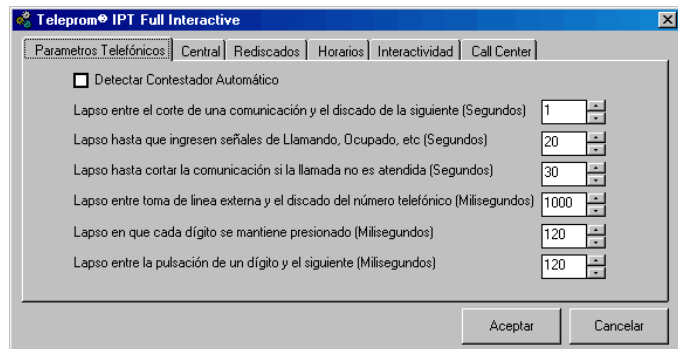
### Parámetros Telefónicos

#### Detectar Contestador Automático

La detección de Contestador Automático como resultado de llamada diferenciado de las atendidas por una persona, requiere que el sistema efectúe un análisis de las señales de audio que ingresan al llamar para identificar de qué situación se trata.

La identificación de llamadas atendidas por un Contestador precisa de un lapso de algunas décimas de segundos adicionales.

Habilite esta opción si Ud. tiene realmente la necesidad de separar ambos tipos de resultados de llamadas.



#### Lapso entre el corte de una comunicación y el discado siguiente (segundos):

Especifique cuánto tiempo debe esperar el discado entre la finalización de una llamada y el comienzo de otra. Valor recomendado: 1 segundo.

#### Lapso hasta que ingresen señales de Llamando, Ocupado, etc. (segundos):

Tiempo máximo que Teleprom® Full Interactive dedica a detectar que el teléfono del destinatario comience a llamar, a dar ocupado, etc. Sobrepasado este tiempo, Teleprom® FULL INTERACTIVE asigna como resultado de la llamada: **No suena**.

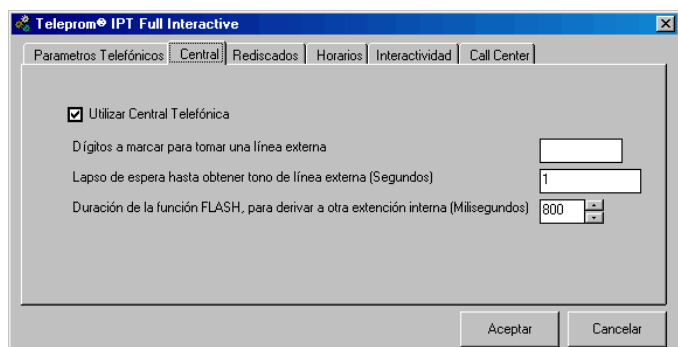
#### Lapso hasta cortar la comunicación si la llamada no es atendida (segundos):

Tiempo máximo que Teleprom® Full Interactive dedica a detectar que el destinatario atiende la llamada. Sobrepasado este lapso, corta, asigna y registra resultado: **No contesta**.

**Lapso entre toma de línea externa y el discado del número telefónico (milisegundos):** Es el tiempo que Teleprom® Full Interactive debe esperar hasta comenzar a discar los dígitos del número telefónico. Si este tiempo fuera demasiado reducido, Teleprom® Full Interactive no alcanzará a detectar el tono de línea externa.

**Lapso en que cada dígito se mantiene presionado (milisegundos):** Si alguna PABX no reconoce los dígitos que marca Teleprom® Full Interactive, se puede incrementar el valor predeterminado para este lapso (discado más lento).

**Lapso entre la pulsación de un dígito y el siguiente (milisegundos):** Incremente



este valor si desea dar más tiempo entre dígitos para adecuar a Teleprom® Full Interactive a las condiciones de la PABX.

### Central

**Utilizar Central Telefónica:** seleccione el CheckBox si dispone de una Central Telefónica.

**Dígitos a marcar para tomar una línea Externa:** número telefónico que se debe marcar para que se tome línea externa.

**Lapso de espera hasta obtener tono de línea externa:** tiempo en segundos que el Teleprom® Full Interactive espera para obtener tono de línea externa.

**Duración de la función FLASH, para derivar a otra extensión interna:** tiempo en milisegundos que el Teleprom® Full Interactive espera para derivar el llamado a otro línea interna.

### Rediscado

Mediante estos parámetros controlamos el número de veces que el sistema vuelve a llamar, a teléfonos que cumplan con la condición seleccionada.

**Rediscar la Base (veces, 0-99): (SOLO SALIENTE)** Indica cuantas veces Teleprom® Full Interactive discará aquellos teléfonos que cumplan con las condiciones dadas, al finalizar el discado inicial de la base.

**Condicionantes: Ocupado, No contesta, etc.:** Indicar aquí cuáles son los resultados de llamadas que se deben volver a llamar. Los casos de los casilleros dejados en blanco NO serán re-discados.

**Nota:** Estos parámetros podrán ser los predeterminados, para las nuevas bases a crearse.

### Interactividad

**Segundos para toma de decisión:** Es el tiempo máximo que Teleprom® Full Interactive espera a un interlocutor para que responda a una pregunta dada (p/ej.

“marque el cero...” antes de salir por “N” (no sabe / no contesta) en una pregunta dentro del mensaje.

**Segundos para ingreso de datos:** Tiempo que se le brinda al interlocutor para ingresar datos de varios dígitos como pueden ser números de tarjeta de

| Días      | 08:30 | 09:30 | 10:30 | 11:30 | 12:30 | 13:30 | 14:30 | 15:30 | 16:30 | 17:30 | 18:30 | 19:30 | 20:30 | 21:30 | 22:30 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Domingo   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Lunes     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     |
| Martes    | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     |
| Miércoles | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     |
| Jueves    | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     |
| Viernes   | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     |
| Sabado    | X     | X     | X     | X     | X     | X     | X     |       |       |       |       |       |       |       |       |

crédito, documento de identidad, etc. Estos valores son para cada dígito.

**Duración VoxMail:** Tiempo máximo para la grabación de mensajes de los interlocutores, si la interacción con el interlocutor incluye esta opción.

### Horarios

En esta ficha se ajustan los horarios en que Teleprom® Full Interactive llamará a la base de datos.

Como vemos en la figura, a cada día podemos asignarles franjas con saltos de media hora cada una.

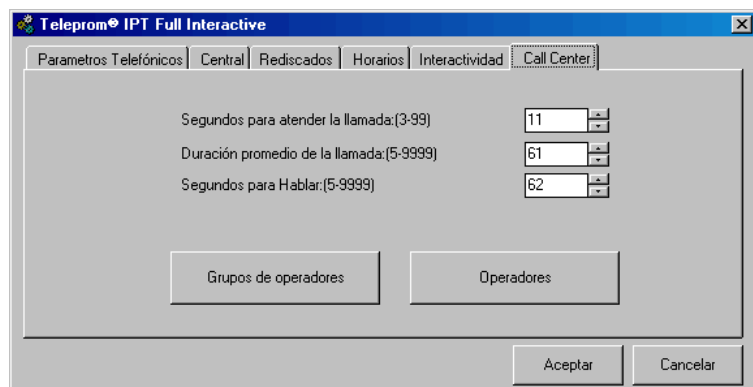
Presionando la barra espaciadora o el botón a la izquierda del cartel de intervalos, podremos habilitar o deshabilitar el llamado en dicha franja horaria.

Entre dos intervalos dados, el sistema quedará en espera. Si en Propiedades de la Base se asigna un intervalo de trabajo específico, será ese el que se tome para dicha base.

**NOTA:** Verifique el buen funcionamiento del reloj de su computadora, ya que Teleprom® Full Interactive se basa en él, para los tiempos de los intervalos de trabajo.

### Call Center

Esta plantilla solo se utiliza si Teleprom® Full Interactive va a operar en Modo Call Center o, si estando configurado en Modo Saliente o Entrante se prevea la posible derivación (durante la llamada) a un Grupo de operadores telefónicos humanos.



### Segundos para atender la llamada:

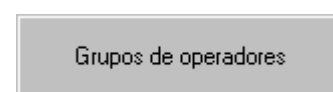
Tiempo máximo que el sistema espera a un operador para que tome la llamada que le ha sido derivada. Pasado el mismo el sistema “bloquea” a dicho operador impidiéndole continuar recibiendo llamadas, hasta que el supervisor lo reintegre al sistema (ver **Call Centers**, más adelante en este manual).

**Duración promedio de la llamada:** Este es el tiempo que se deberá asignar en función del promedio de la duración de las llamadas. Será el valor inicial que tomará el algoritmo del Discador Predictivo para predecir el momento en que se desocupan los operadores.

**Segundos para hablar:** Tiempo máximo que el sistema permite a un operador hablar con el receptor de la llamada. Pasado el mismo el sistema “bloquea” a dicho operador, hasta que el supervisor lo reintegre al sistema (ver Capítulo **Call Centers**, más adelante en este manual).

### Grupos de operadores

Define los operadores, por grupo, a los cuales se les derivarán las llamadas, si así lo prevé el mensaje asociado a cada registro de la base de datos. Para acceder a esta pantalla DEBE estar activado el Checkbox “derivación a operadores”. Como dato auxiliar se muestran las estadísticas del último discado realizado: Llamadas con intento de derivación a operadores, derivaciones exitosas (por



hallarse un operador libre) y porcentaje de éxito. Estos datos se borran al comenzar un nuevo discado a una base de datos.

### Definición de grupos

**Nombre:** Es el que figurará en el resto de la operatoria cada vez que tenga que elegir un grupo a derivar, etc.

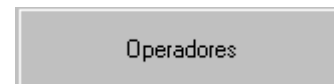
**Duración promedio de la llamada:** Este es el tiempo que se deberá asignar en función del promedio de la duración de las llamadas. Será el valor inicial que tomará el algoritmo del Discador Predictivo para predecir el momento en que se desocupan los operadores

**Segundos para hablar:** Tiempo máximo que el sistema permite a un operador hablar con el receptor de la llamada. Pasado el mismo el sistema “bloquea” a dicho operador, hasta que el supervisor lo reintegre al sistema (ver Capítulo **Call Centers**, más adelante en este manual).

Una vez completados los datos requeridos presione GRABAR y CERRAR para salir, o GRABAR y AGREGAR para crear otro registro.

### Operadores

Define qué internos corresponderán a cada grupo de operadores.



### Definición de operadores

Similar al anterior pero para crear Operadores dentro de cada Grupo creado.

**Número:** número que identifica al Operador.

**Nombre:** nombre del Operador.

**Grupo al que pertenece:** seleccionar el Grupo ya creado que pertenecerá el Operador.

Para crear un nuevo Operador presione AGREGAR e ingrese el número de interno telefónico a donde le serán enviadas las llamadas. Presione ACEPTAR para regresar a este cuadro.

Si, a pesar de haber programado un tiempo máximo para hablar para el grupo, se necesitase que un determinado operador pudiera hablar sin restricciones, marcar el casillero “Hablar sin límite de tiempo”.

Para aceptar todos los datos ingresados, presione **GRABAR**. Luego **CERRAR** para salir o **AGREGAR** para un nuevo registro.

## Funcionamiento Saliente

### Parámetros de las Bases

#### Creación de bases

Para poner a funcionar a Teleprom® Full Interactive como sistema de llamados salientes, necesitamos crear previamente la base de datos telefónicos sobre la cual trabajaremos.

En la base se ubicarán los números telefónicos a discar, los mensajes a ser utilizados y datos auxiliares que nos sean de utilidad a la hora de contactarnos con los destinatarios de las llamadas.

Además, al finalizar las tareas, será en dicha base en donde encontraremos los resultados de cada llamada, las respuestas obtenidas (en mensajes interactivos), fecha y hora de cada comunicación, entre otros datos.

Desde la pantalla principal de Teleprom® Full Interactive accederemos a la creación de bases telefónicas con el botón NUEVA BASE. Aparecerá la pantalla de Creación de Bases, tal como muestra la figura.

#### Rediscados

Mediante estos parámetros se controla el número de veces que el sistema vuelve a discar a teléfonos que cumplan con la condición seleccionada.

**Rediscar la Base (veces, 0 - 99):** Indica cuantas veces Teleprom® Full Interactive discará aquellos teléfonos que cumplan con las condiciones dadas, al finalizar el discado inicial de la base.

**Condicionantes: Ocupado, No contesta, etc.:** Indicar aquí cuáles son los resultados de llamadas que se quiere volver a discar. Los casos de los casilleros dejados en blanco NO serán re-discados.

**Nota:** Pueden usarse los parámetros predeterminados generales del sistema, para las nuevas bases a crearse (ver Configuración General)

#### Intervalos de trabajo

En esta ficha se ajustan los horarios en que Teleprom® V2.0 Full Interactive llamará a la base de datos. Como se ve en la figura, a cada día pueden asignársele franjas con saltos de media hora cada una.

Presionando la barra espaciadora o el botón a la izquierda del cartel de intervalos, puede habilitarse o deshabilitarse

Teleprom IPT Full Interactive

General Horarios Rediscados Call Center

Nombre de la Base

Modos de Operación

Base en modo Entrante

Combinado:  Buscar

Base en modo Saliente

Aceptar Cancelar

Teleprom IPT Full Interactive

General Horarios Rediscados Call Center

Rediscar la base (veces, 0-99) 02

Ocupado  No Contesta

No Suena  Sin Tono

Atendido

Aceptar Cancelar

Teleprom IPT Full Interactive

General Horarios Rediscados Call Center

| Días      | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Domingo   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Lunes     | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
| Martes    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
| Miercoles | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
| Jueves    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
| Viernes   | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
| Sabado    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |

08:00 - 08:29

Aceptar Cancelar

Teleprom IPT Full Interactive

General Horarios Rediscados Call Center

Call Center

Seleccione un grupo al cual derivar llamadas.

No derivar a grupo

No derivar a grupo

TELEPROM

VENTAS

COMPRAS

Aceptar Cancelar

el llamado en dicha franja horaria. Entre dos intervalos dados, el sistema quedará en espera.

**NOTA:** Verifique el buen funcionamiento del reloj de su computadora, ya que Teleprom® Full Interactive se basa en él, para los tiempos de los intervalos de trabajo.

### Call Center

Indicar en esta ficha los grupos de Operadores a los que se derivaran los contactos telefónicos, si es que deben derivarse. Esta configuración es valida tanto para llamados Salientes como llamados Entrantes.

### Parámetros de Call Center por base

#### Edición de Bases

Para la edición de una base ya creada, debemos fijarnos que la misma **no se encuentre en discado**, elegirla haciendo un click sobre la misma (en la figura está seleccionada la base "Importada") y realizar un doble click sobre la base seleccionada.

Con Teleprom® Full Interactive se tiene la posibilidad de editar una o más bases de datos mientras otras se encuentran activas.

| Nombre | Modo     | Estado | Registros | Prioridad | Combinado     |
|--------|----------|--------|-----------|-----------|---------------|
| TT     | Saliente | On     | 0         | 10        |               |
| YY     | Saliente | Off    | 100       | 10        |               |
| CAMP1  | Entrante | Off    | 0         | 10        | voicemail.wcb |
| CAMP2  | Entrante | Off    | 0         | 5         | cuenta.wcb    |

Deteniendo el proceso solamente en ellas, el sistema permite modificarlas, asignar nuevos mensajes, etc., mientras las demás continúan sus tareas asignadas.

### Botones de la Pantalla Edición de Bases



**Propiedades de La Base:** Permite ajustar los parámetros de la base editada (ver Creación de Base en Parámetros generales).



**Selección de Bloques:** Selecciona registros dentro de la base para trabajar con ellos en tareas específicas (ver Selección de registros).



**Selección de Tareas:** Asigna tareas a ser ejecutadas por Teleprom® Full Interactive con los registros seleccionados en Bloques (ver Asignación de Tareas).



**Agregar Registros:** Permite generar listas de teléfonos de manera aleatoria o consecutiva. Útil a la hora de hacer llamadas en zonas de las cuales sólo sabemos el prefijo telefónico (Ideal para promociones, encuestas, etc.).



| Serial | Selección | Teléfono | Nombre             | Marcado | Mensaje | Resultado | Fecha llama |
|--------|-----------|----------|--------------------|---------|---------|-----------|-------------|
| 1      | S         | 43513488 | Analia Alvarez     | M       | Banca   | *         |             |
| 2      | S         | 43511438 | Gustavo Romero     | M       | Banca   | *         |             |
| 3      | S         | 43516765 | Ignacio Garcia     | M       | Banca   | *         |             |
| 4      | S         | 43515680 | Sebastián Giraudó  | M       | Banca   | *         |             |
| 5      | S         | 43514765 | Noemí Ávalos       | M       | Banca   | *         |             |
| 6      | S         | 43512195 | Guido Cotés        | M       | Banca   | *         |             |
| 7      | S         | 43511544 | Ramón M. Tortosa   | M       | Banca   | *         |             |
| 8      | S         | 43516431 | Mariano Morello    | M       | Banca   | *         |             |
| 9      | S         | 43516194 | Rosa T. Alvear     | M       | Banca   | *         |             |
| 10     | S         | 43516307 | Juan Carlos Alvero | M       | Banca   | *         |             |
| 11     | S         | 43519381 | Simón Bergesio     | M       | Banca   | *         |             |
| 12     | S         | 43512341 | Anibal Nuñez       | M       | Banca   | *         |             |
| 13     | S         | 43515667 | Ricardo Mendez     | M       | Banca   | *         |             |
| 14     | S         | 43515817 | Mónica Rivarola    | M       | Banca   | *         |             |
| 15     | S         | 43512836 | Esteban Dei Rossi  | M       | Banca   | *         |             |

Al azar

Cantidad: 0000

Prefijo: 0000

Desde: 0000

Correlativa

Aceptar

Ejecutar

Borrar Auto Ejecutar

Telefono  
 Nombre  
 Dirección

Nombre  
 Telefono  
 Mensaje  
 Fecha Diferida  
 Hora diferida  
 Dato1  
 Dato2  
 Dato3  
 Dato4  
 Dato5  
 Dato6  
 Dato7  
 Dato8  
 Dato9  
 Dato10  
 Dato11  
 Dato12  
 Dato13

Dirección ----> Dato1

**Importar Datos:** Esta función permite traer datos desde otra base hacia la base actualmente en edición. Al presionar el botón asociado, aparecerá un cuadro de diálogo típico de Windows®, el cual nos permitirá ubicar el directorio, nombre y extensión, de la base origen de los datos a importar. Los formatos aceptados por Teleprom® Full Interactive son MDB y DBF.

**Nota 1:** Si la base que se importa es de Access, el sistema le pedirá el nombre de la tabla (dentro de la base) en la que se encuentran los datos que se quieren importar.

**Nota 2:** Si la base que se importa es DBF, asegúrese que posea sólo 8 caracteres para el nombre, ya que Access maneja con errores los nombres largos.

### Botones de la Importación de Datos

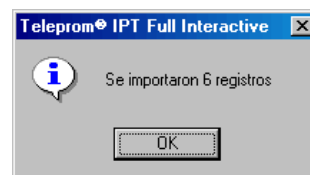
**Borrar:** Presionando este botón borramos los vínculos creados entre campos de ambas bases

**Auto:** Si los campos de ambas bases son iguales entre sí (uno a uno), permite la vinculación automática de los mismos.

**Ejecutar:** Permite iniciar la importación. Al finalizar la misma indicará cuántos registros se han importado.

Para la vinculación de los campos de ambas bases de datos, debemos “arrastrar” con el mouse un campo de la izquierda (base origen), hacia la base de la derecha (base destino).

Al soltar el mouse se verá un *triángulo* al lado de la columna derecha (Destino. Se procederá de la misma manera para todos los campos restantes que deseemos vincular.



**Nota:** Para la importación de archivos de Access (mdb), a estos se los debe grabar en la versión 97 de Access. Si se tiene una versión más avanzada deberá ingresar a las herramientas del programa y clickear utilidades de la base de datos y luego convertir base de datos.



**Exportar Datos:** Exporta datos de la base en uso a otra base. La operatoria es la misma que para importar.



**Eliminar Registro:** Elimina un registro seleccionado por vez.



**Salir:** Cierra la ventana de edición de bases.

## Selección de registros – Bloques

Desde la pantalla de Edición de Bases se elige “**Selección de Bloques**” y aparecerá un cuadro como el de la figura.

Esta pantalla muestra distintos criterios para la selección de registros con los cuales trabajar.

El primero de ellos es la selección por Franja de Registros. Al elegir esta alternativa, se mostrarán dos campos: Desde y Hasta.

De más está decir que si la intención es trabajar con TODA la base, éste es el mejor criterio de selección, ya que permite con muy pocos pasos “marcar” toda la base.

Para confirmar esta selección presionar el botón **Aceptar** o de lo contrario **Deseleccionar** para deshacer el paso anteriormente realizado.

Con el botón **Volver** se retorna a la pantalla principal, donde se podrá advertir que la columna “**Selección**” muestra una “**S**” en los registros seleccionados.

Esto permite luego asociarles alguna tarea.

| Serial | Selección | Teléfono | Nombre              | Marcado | Mensaje | Resultado | Fecha llama |
|--------|-----------|----------|---------------------|---------|---------|-----------|-------------|
| 1      | S         | 43513488 | Analia Alvarez      | M       | Banca   | *         |             |
| 2      | S         | 43511438 | Gustavo Romero      | M       | Banca   | *         |             |
| 3      | S         | 43516765 | Ignacio Garcia      | M       | Banca   | *         |             |
| 4      | S         | 43515680 | Sebastián Giraudó   | M       | Banca   | *         |             |
| 5      | S         | 43514765 | Noemí Ávalos        | M       | Banca   | *         |             |
| 6      | S         | 43512195 | Guado Cotés         | M       | Banca   | *         |             |
| 7      | S         | 43511544 | Ramón M. Tortosa    | M       | Banca   | *         |             |
| 8      | S         | 43516431 | Mariano Morello     | M       | Banca   | *         |             |
| 9      | S         | 43516194 | Rosa T. Alvear      | M       | Banca   | *         |             |
| 10     | S         | 43516307 | Juan Carlos Alovero | M       | Banca   | *         |             |
| 11     | S         | 43519381 | Simón Bergesio      | M       | Banca   | *         |             |
| 12     | S         | 43512341 | Anibal Nuñez        | M       | Banca   | *         |             |
| 13     | S         | 43515567 | Ricardo Mendez      | M       | Banca   | *         |             |
| 14     | S         | 43515817 | Mónica Rivarola     | M       | Banca   | *         |             |
| 15     | S         | 43512836 | Esteban Dei Rossi   | M       | Banca   | *         |             |

Los criterios de selección dependerán del grado de complejidad de la base de datos. Algunos sirven para seleccionar registros de una base ya discada (selección por fecha de llamada, franja horaria, por resultado de la llamada, etc).

## Asignación de Tareas

En esta sección se opera sobre los registros seleccionados en la pantalla de “Selección de Bloques”. Se pueden realizar varias tareas antes de volver a la pantalla principal. Recuerde que, al volver a ella, se perderá la selección de datos.



Presionando el botón “**Selección de Tareas**”, desde la pantalla de Edición de Bases se obtiene un cuadro como muestra la figura.

De las distintas tareas que se le pueden asignar a los registros seleccionados de la base de datos, las más destacables son:

**Marcar Bloque para llamar:** Permite “decirle” a Teleprom® Full Interactive que los registros seleccionados están en condiciones de ser llamados.

Cuando se retorne a la pantalla principal, se advertirá que la columna **“Marcado”** muestra una **“M”** en los registros seleccionados.

**Nota 1:** Para que un registro pueda ser “marcado para llamar”, el mismo DEBE tener un número telefónico (por absurdo que parezca a veces esto no es tenido en cuenta), DEBE tener asociado un mensaje, y DEBE poseer un resultado de llamada que no inhiba a Teleprom® Full Interactive para llamar (ver Nota a los resultados de llamadas, a continuación.)

**Nota 2:** La asignación de tareas se realiza en forma individual, es decir, luego que seleccionar la primera se presiona aceptar antes de pasar a la segunda. (Ej.: Primero se asigna un mensaje y luego se lo marca para llamar).

**Asignar Resultados de la Llamada:** Permite regenerar el resultado de los registros seleccionados, de una base discada con anterioridad al estado **“No Discado”**, representado por un asterisco en la columna **“Resultado”** de la pantalla principal, o asignarle el estado **“No Llamar”**, representado por un cero. De esta forma se puede re-llamar a una base de la cual ya se posean resultados, o “bloquear” el llamado a de registros, los cuales no deban ser llamados.

**Asignar Mensajes:** Permite asociar cada registro con algún mensaje creado y grabado (WCB) anteriormente, en la sección Mensajes de Teleprom® Full Interactive.

### Resultados de las Llamadas

En la pantalla **“Edición de Base”** de Teleprom® Full Interactive, bajo la columna **“Resultado”**, aparecen códigos que indican el resultado de la llamada de acuerdo a la siguiente:

#### Tabla de Resultados de Llamadas

|   |                                                      |
|---|------------------------------------------------------|
| * | <b>Registro No discado aún.</b>                      |
| - | <b>No contestan al llamado.</b>                      |
| + | <b>Ocupado.</b>                                      |
| 1 | <b>Llamada cancelada. Sin tono de llamado.</b>       |
| 0 | <b>No llamar. No suena luego de discar.</b>          |
| 2 | <b>Llamada atendida por voz.</b>                     |
| 3 | <b>Llamada atendida por contestador<sup>1</sup>.</b> |
| 4 | <b>Sonido continuo<sup>1</sup>.</b>                  |
| 5 | <b>Silencio continuo<sup>1</sup>.</b>                |
| F | <b>Llamada atendida por fax/módem.</b>               |

El código **“0”** lo coloca Teleprom® Full Interactive al detectar que luego de haber discado un número de teléfono dado, no se oye tono de llamada, recomendando así “no llamar” de nuevo a dicho número. Pero también puede colocarlo el usuario para indicarle a Teleprom® Full Interactive que no llame a determinados registros de la base.

Al momento de “marcar para llamar” en Tareas, el sistema reasigna el código “no discado aún” \*, y la letra **“M”** en la columna M/S, automáticamente, a todos aquellos registros seleccionados en Bloques, que no posean el código **“0”**, **“2”** o **“F”**. En estos casos el usuario deberá asignarles el \*, previamente a marcarlos para llamar. Esto se hace para evitar que por descuido se llame a registros que YA hubiesen sido atendidos (casos **2** y **F**), o que tuviesen algún desperfecto en la línea (caso **0**).

<sup>1</sup> Sólo si se agregó el símbolo "Detección de llamada" en el mensaje. En caso contrario coloca "2".

Las otras tareas para asignar se describen brevemente:

**Desmarcar bloque:** Permite quitar la “M” del campo M/S de los registros seleccionados de la base, impidiendo así que Teleprom® Full Interactive llame a los mismos.

**Cambiar respuesta obtenida a #:** Permite, (en una base YA discada, a la cual se le asignó un mensaje con preguntas y tomas de decisión), reasignar el código de “no consultado” # a los registros seleccionados. Es útil en encuestas periódicas a grupos fijos de teléfonos, donde se requiera obtener respuestas de los interlocutores.

### Resultados de las Respuestas

Los resultados de las llamadas se guardaran en los campos R1 a R24:

### Tabla de Códigos de Respuesta obtenidas

|              |                                                                                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>N</b>     | <b>No sabe / no contesta</b>                                                        |
| <b>0</b>     | <b>Marcó el 0 (preguntas tipo 0/N)</b>                                              |
| <b>A</b>     | <b>Marcó el 0 (preguntas tipo 0/5/N)</b>                                            |
| <b>B</b>     | <b>Marcó el 5 (preguntas tipo 0/5/N)</b>                                            |
| <b>V</b>     | <b>Respondió con la Voz (no es reconocimiento de palabras, sino voz / silencio)</b> |
| <b>1 a 9</b> | <b>Marcó entre 1 y 9 (preguntas de calificación u opción)</b>                       |

### Análisis de resultados

Una vez finalizado el proceso de llamada, es útil observar los resultados del mismo. Ellos pueden verse através de la emisión de cuadros de resultados de las llamadas de la base en uso y exportación de datos a otras bases.

En la pantalla principal realizar un doble clic sobre la base a consultar. Sobre la barra de herramientas superior clicar sobre el ícono de “Cómputos y Gráficos”. Esta ventana reporta el estado actual de la base consultada, sus resultados, respuestas obtenidas, etc. Algunas de las funciones son:

#### Llamadas:

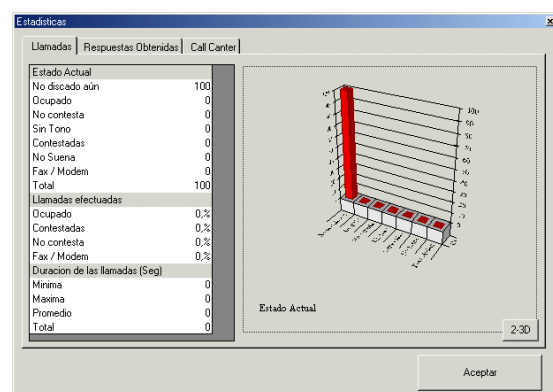
- Estado actual de la campaña
- Llamadas efectuadas
- Duración de las llamadas
- Totales

#### Respuestas:

- Respuestas obtenidas
- Análisis individual de respuestas

#### Call Center:

- Conversación (mínima, máxima, promedio)
- Derivaciones (rendimiento general del Call Center)



### **Módulo Estadístico**

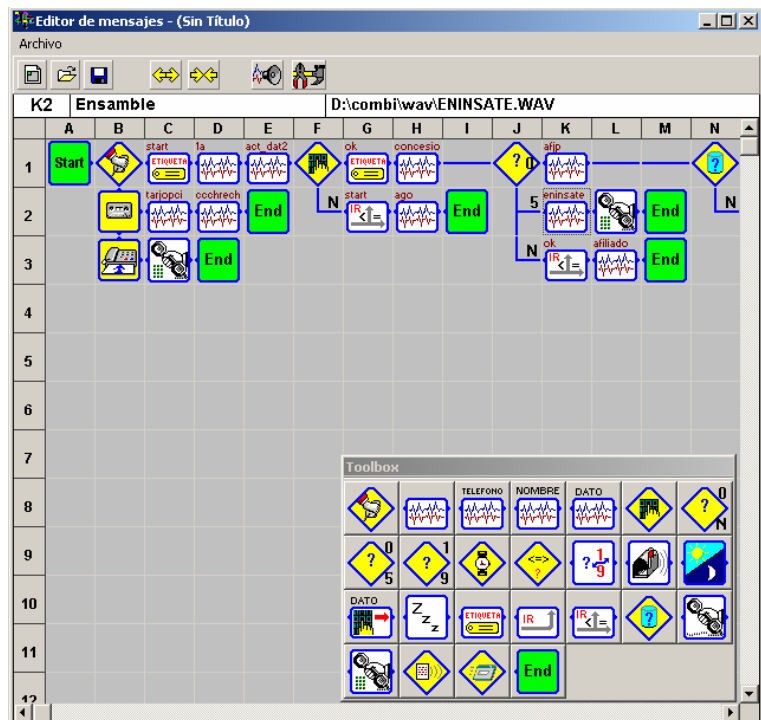
A continuación se detallan los pasos a seguir para configurar el módulo estadístico.

1. Dentro de las propiedades de la base, existe una solapa llamada “Datos Personalizados” en donde deberá cambiar el nombre de los campos que va a utilizar para obtener las respuestas. Por ejemplo, a un campo llamado “Dato1” puede llamarlo “R5”, deberá cambiar la cantidad de campos como respuestas quiera obtener. Puede utilizar un solo campo para obtener varias respuestas, pero quedará registrada siempre la última de ellas.
2. Aceptar para guardar la nueva configuración de campos y ejecutar el “Editor de Combinados” para abrir el mensaje WCB.
3. Pulsar con el mouse sobre los íconos de toma de decisión y/u opinión y asociarlo a uno de los campos Rn creados en el paso 1.
4. Grabar los cambios en el WCB.
5. Enviar a discar la base asegurándose de que los registros deseados dentro de la misma tengan asignado el último mensaje WCB modificado.
6. Finalizada la encuesta la base tendrá las respuestas obtenidas en los campos asociados en el mensaje WCB.
7. Pulsar el ícono de “Cómputos y Gráficos” y en la solapa de “Respuestas Obtenidas” podrá apreciar el gráfico que indica y compara los totales de cada respuesta.
8. Para su mejor visualización dicho gráfico puede girarse o cambiar el modo a dos dimensiones (2D).

## Mensajes

Cuando hablamos de mailing telefónico, de call centers, pre-atendedores, IVRs, etc., todas ellas aplicaciones de Telefonía y Computación, nos vemos obligados, a su vez, a hablar de Mensajes. Los mismos son el centro de la aplicación, y salvo contadas excepciones, se hallan en casi todas las aplicaciones que podamos imaginar.

Al implementar una aplicación, en la que intervengan funciones como preguntas, tomas de decisión por parte de los interlocutores, derivación a operadores, etc., siempre debemos imaginar qué haríamos si tuviésemos que llevar a cabo las mismas personalmente.



En la creación de un mensaje sería conveniente, esbozar nuestra idea en papel, para tener en claro, qué queremos decir, qué camino debemos tomar ante las respuestas obtenidas, etc., sin dejar puntos muertos en el flujo de la comunicación. Esto ayudará luego a la hora de generar el esquema de trabajo a no pasar por alto funciones importantes.

Una vez diagramado el mensaje procedemos a construirlo con las herramientas que nos brinda el sistema.



Desde la pantalla de edición de bases o principal presionamos el botón **MENSAJES**.

Esta opción nos lleva al Editor de Mensajes, como lo muestra la figura. Todo mensaje comienza a partir del icono **START**, y seguirá desarrollándose, de acuerdo a las instrucciones que se indiquen a continuación del mismo.

Dichas instrucciones son elegidas de la Caja de Herramientas (ToolBox), la cual presenta las mismas en forma de botones de selección.

Con ella podemos crear infinidad de mensajes, desde la emisión de un simple archivo de audio hasta complejas tareas interactivas, de audio texto, derivación a operadores, etc.

### Botones de la barra de Comandos



**Nuevo:** Permite crear un mensaje nuevo.



**Abrir:** Permite abrir un mensaje ya grabado para editarlo .



**Grabar:** Permite grabar en disco un mensaje. Al mismo le será agregada

automáticamente la extensión WCB.



**Espaciar:** Permite intercalar espacios dentro del mensaje para mayor claridad.



**Eliminar:** Elimina símbolos dentro del combinado, cuando esto no dañe la integridad del mismo. Si el área de trabajo (marco punteado) dentro del mensaje, contiene un icono de función, el mismo será eliminado. Las etiquetas (ver **Caja de Herramientas**, más adelante), son un caso especial ya que si en alguna parte del mensaje se hace referencia a ellas, no podrán ser eliminadas hasta eliminar TODAS sus referencias.



**Edición de sonidos:** Abre el módulo de edición de archivos de sonido y armado de ensambles (ver Anexo de Edición de Archivos de Audio).



**Tool-box:** Permite ocultar la caja de herramientas para ver la estructura del mensaje con claridad. Presionándolo nuevamente, vuelve a aparecer dicha caja.

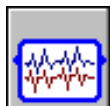
### Botones de la Caja de Herramientas (Tool box)



**Detección de atención de llamada:** Permite diseñar distintas modalidades de trabajo según quien haya atendido.

De esta manera es posible derivar la llamada a un equipo de FAX si atendió un fax, dejar un mensaje en el momento preciso, si atendió una máquina contestadora automática, e informar el resultado de casos como mensajes rotativos, silencio absoluto en línea atendida, etc. (Los algoritmos utilizados prevén una exactitud del 85%).

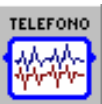
Cada resultado posee su propia ramificación en la internase gráfica del Usuario. Los tiempos asociados pueden parametrizarse.



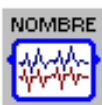
**Sonidos:** Permite intercalar archivos de sonido simples o ensambles de los mismos, en cualquier parte del mensaje. Mostrará un cuadro de diálogo como el de la figura.

Allí podremos elegir un archivo de audio (formato WAV) o un ensamble de archivos (formato WEN).

Luego, aparecerá en el mensaje el icono correspondiente y el nombre del archivo elegido. Podremos escucharlo presionando la barra espaciadora (ver Anexo Edición de Archivos de Audio).



**Pronunciación de teléfono:** Esta función permite que Teleprom® Full Interactive emita, dígito a dígito, el número de teléfono discado. Si el mismo tuviera código de área (DDN), separado por un guión (ej . 011-49006789), pronunciará los dígitos a la derecha del mismo. Esta función es útil para personalizar el mensaje, pues el receptor del mismo identifica el llamado como dirigido expresamente hacia su domicilio.



**Pronunciación de nombre:** Con este botón le indicamos a Teleprom® Full Interactive que emita un archivo íntimamente relacionado con el teléfono discado. El proceso es como sigue:

Teleprom® Full Interactive, al encontrar en la secuencia de instrucciones, este icono, busca en el directorio **WAVNOM**, la existencia de un archivo **nnnnnnnn.WAV**, el cual contiene información asociada al titular del número **nnnnnnnn** discado (por ej. el nombre, empresa, etc.)

Como es lógico suponer dichos archivos deberán estar grabados previamente, uno por uno, para cada número de teléfono presente en la base a llamar. Esta opción es muy útil en avisos a clientes preferenciales, grandes empresas, etc., donde el grado de personalización requerido es mayor.



**Pronunciación de campo dato:** Esta función le dice a Teleprom® Full Interactive que pronuncie los datos existentes en la columna elegida dentro de la base de datos. Dicha base posee veinticuatro campos (dato 1 a dato 24), para uso general. La regla para la identificación del contenido de dichos campos es como sigue:

Pronunciación de cifras como un todo: El usuario deberá anteponer a la cifra el símbolo #. Ejemplo: **#225** Teleprom® Full Interactive lo pronuncia "**doscientos veinticinco**".

Pronunciación de cifras con valor monetario: El usuario deberá anteponer a la cifra el símbolo \$ y respetar el punto y dos decimales a la derecha. Ejemplo: **\$225.48** Teleprom® Full Interactive lo pronuncia "**doscientos veinticinco con cuarenta y ocho centavos**".

Pronunciación de cifras, dígito por dígito: El usuario sólo debe poner cifras sin ningún símbolo al comienzo. Puede intercalar guiones, espacios y/o punto decimal, los cuales son ignorados. Ejemplo: **30-33558855-9** Teleprom® Full Interactive lo pronuncia "**tres cero tres tres ....**".

Pronunciación de sonidos y ensambles: Si el campo contiene un nombre de archivo de sonido (wav) o ensamble (wen), existentes en disco, Teleprom® Full Interactive emitirá ese mensaje cuando el combinado ejecute la orden "Emitir dato n". Para que esto suceda con los ensambles, cerciórese que *existan* los wavs que lo componen. Ejemplo: **much\_gra.wav**. Teleprom® Full Interactive lo pronunciará "muchas gracias" (que es el sonido grabado en ese archivo).

Pronunciación de fechas: Se pueden ingresar fechas en los siguientes formatos: **dd/mm/aa**, **dd-mm-aa**, **dd/mm/aaaa**, **dd-mm-aaaa**, donde **dd** implica el día (ej. 05, 7, 31), **mm** el número de mes del 1 al 12 (ej. 12, 2, 03), **aa** el año en 2 dígitos y **aaaa** el año en 4 dígitos. Algunos ejemplos:

|                   |                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>15/4/96</b>    | <b>"quince de abril del noventa y seis"</b>               |
| <b>02/03/1998</b> | <b>"dos de marzo de mil novecientos noventa y ocho"</b>   |
| <b>1/12/00</b>    | <b>"primero de diciembre del dos mil"</b>                 |
| <b>25/11/2004</b> | <b>"veinticinco de noviembre del dos mil tres"</b>        |
| <b>30/2/98</b>    | <b>"" (no pronuncia nada porque la fecha es inválida)</b> |

Pronunciación de horas: Teleprom® FULL INTERACTIVE pronunciará horas en los siguientes formatos: **hh:mm:ss**, **hh:mm**, donde **hh** implica la hora en formato de 24 horas (ej. 4, 09, 23), **mm** el minuto (ej. 01, 00, 50), y opcionalmente **ss** el segundo. Ejemplos:

|                 |                                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------|
| <b>13:00</b>    | <b>"trece horas, cero minutos"</b>                       |
| <b>21:02:13</b> | <b>"veintiún horas, dos minutos, trece segundos"</b>     |
| <b>25:13:22</b> | <b>"" (no pronuncia nada porque la hora es inválida)</b> |

Todo otro dato en los campos no será pronunciado.



**Solicitud de datos:** Teleprom® Full Interactive espera del interlocutor el ingreso de una serie de dígitos que serán guardados en un dato asociado al registro. Puede

Obtener dato del interlocutor

Registrar en Dato:

Cantidad de dígitos:

Terminar la serie con:

Estadística en Dato:

Aceptar Cancelar

ingresar  $n$  dígitos, terminar con asterisco, o con numeral.

Si el interlocutor no responde o se equivoca, se bifurcara por N. Si en "Cantidad de dígitos" se especificó 1, se puede utilizar otra columna para acumular resultados, y de esta manera obtener estadísticas de uso del sistema. Esto es especialmente útil para sistemas entrantes.



**Detección de 0 ó nada:** Teleprom® Full Interactive detecta el **0** marcado por el interlocutor. Este símbolo actualiza el campo R. En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en dos: **0:** El interlocutor marcó el 0, **N:** El interlocutor no marcó 0, o éste no ha sido detectado por Teleprom® Full Interactive.

**Nota:** En éste como en los siguientes símbolos de bifurcación, para registrar la opción elegida por el interlocutor tiene la posibilidad de indicar a qué resultado asignar



**Detección de 0, 5 ó nada:** Teleprom® Full Interactive detecta si el interlocutor marcó **0** o **5**, o si no marcó nada. Este símbolo actualiza el campo R (A para el 0, B para el 5). En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en tres: **0:** El interlocutor marcó el 0, **5:** El interlocutor marcó el 5, o **N:** El interlocutor no marcó ni 0 ni 5, o éstos no han sido detectados.



**Detección de voz o silencio:** (NO es reconocimiento de voz). Teleprom® Full Interactive detecta si el interlocutor habló tras una consulta efectuada. Este símbolo actualiza el campo R. En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en dos: **V:** El interlocutor respondió con su voz, **N:** El interlocutor no habló, o su voz no ha sido detectada por Teleprom® Full Interactive.



**Marcación de dígitos:** Hace que Teleprom® Full Interactive marque los dígitos indicados en el dato  $n$  asociado al registro, dentro de la comunicación.



**Detección de 1 a 9, ó nada:** Teleprom® Full Interactive detecta entre nueve opciones, cada una con una ramificación diferente dentro del mensaje. Este símbolo actualiza el campo R.

En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en diez: **1 a 9.** El interlocutor marcó entre 1 y 9; **N:** El interlocutor no marcó ningún número, o éste no ha sido detectado. Si la cantidad de opciones es poca, se sugiere usar la herramienta Solicitud de Datos, explicada anteriormente.

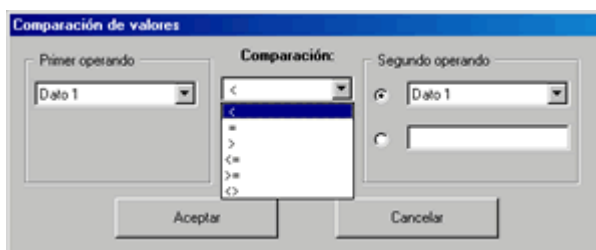


**Derivación a grupo de operadores:** Permite derivar la llamada en curso a un interno dado de entre varios, en un grupo de operadores. Dicho grupo y sus integrantes se define en la sección Parámetros del sistema.

Si la derivación es exitosa, Teleprom® Full Interactive libera la línea para otra llamada y termina la ejecución del mensaje. Si es infructuosa, continúa con la instrucción siguiente (ver Call Centers, más adelante en este manual).



**Comparación de datos:** Permite a Teleprom® Full Interactive comparar entre el contenido de dos datos ubicados en los campos auxiliares 1 a 24 del registro actualmente discado. Se pueden elegir distintos criterios



de comparación. Si la comparación es exitosa se continúa con el mensaje. Si es infructuosa, sale por N.



**RETARDO:** Indica a Teleprom® Full Interactive que espere un tiempo (en segundos.) sin hacer nada. Pasado ese tiempo continúa con la ejecución del mensaje. Opcionalmente permite hacer oír al interlocutor la música en espera de la central PABX.



**CALIFICACION:** Esta función se utiliza para que Teleprom® Full Interactive obtenga un dato numérico del interlocutor, entre 1 y 9. Se utiliza para ingresar calificaciones en encuestas en general. El resultado obtenido actualiza el campo R, pero no se toman decisiones en base a él, dentro del mensaje. Si el interlocutor marca 0, o no marca nada, se obtendrá N.

**ETIQUETA:** Genera puntos de referencia dentro del mensaje (etiquetas), los cuales pueden ser utilizados para repetir una acción dada dentro del mismo, o para saltar etapas, si las instrucciones así lo permiten.

**SALTO:** Se utiliza, juntamente con las etiquetas, para generar un salto incondicional a una de ellas. Permite al usuario ahorrar pasos en la diagramación del mensaje, cuando deban saltarse etapas o repetir secciones del mismo.

**SALTO CONDICIONAL:** Similar al anterior pero con la posibilidad de contar la cantidad de veces que pasa por el mismo lugar. Si dicha cantidad es alcanzada, no se ejecuta el salto y se prosigue con el flujo normal del mensaje.

**VOXMAIL:** Permite grabar en disco rígido un mensaje dejado por el interlocutor durante la llamada. La duración del mismo se fija en la sección Parámetros.

**INTERACCION ODBC:** Esta función permite acceder a una base de datos externa a Teleprom® Full Interactive y abrir un registro dado, usando como clave algún dato obtenido durante el mensaje.

Si la búsqueda es exitosa el mensaje continúa normalmente por la derecha del símbolo y los datos obtenidos en la misma son guardados en los campos auxiliares elegidos, del registro discado. Si la búsqueda es infructuosa sale por la derivación N (ver configuración ODBC en Anexo).



**LECTURA TEXTO-A-VOZ:** Esta función, teniendo habilitado los recursos Texto-A-Voz, pronuncia el texto (ya sea del campo NOMBRE o algún campo auxiliar del registro actualmente discado) utilizando una de 9 voces distintas, identificadas por nombres propios.

Se puede opcionalmente emitir un archivo de sonido WAV antes de la pronunciación, y se puede elegir si el interlocutor termina anticipadamente la lectura, presionando cualquier tecla de su teléfono.

Si el texto en campo auxiliar termina con .txt, esto indica a Teleprom® Full Interactive que lea el archivo de texto cuyo nombre figura en el mismo. El archivo deberá estar en el directorio \TLPIPTFI\WAV, o indicar el path completo.

La ejecución satisfactoria de este símbolo requiere que la línea telefónica donde se utiliza tenga asignado un recurso Texto-A-Voz. De ser así, luego de la lectura la ejecución continúa con el símbolo a la derecha; sino sale por N. Para mayor información, lea el Apéndice C, “**Lectura Texto a Voz**”, al final de este manual.



**FRANJA HORARIA:** Bifurca la ejecución del combinado si la hora actual está comprendida entre un rango horario. Si se cumple esta condición se continúa por la derecha, sino sale por N.



**DERIVACION A INTERNO ESPECIFICO:** Similar al de derivación a grupo de operadores, con este símbolo se le indica a Teleprom® Full Interactive que derive a un interno específico, o al numero de interno contenido en uno de los datos del registro telefónico.

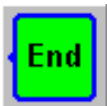
Si la casilla “Utilizar aviso de llamada” está activada, Teleprom® Full Interactive enviará la ficha Teleform o Aviso de llamada al operador (según cual de ellas esté activada).

Si dicha casilla está desactivada, simplemente derivará telefónica-mente la llamada, sin que el destinatario reciba ninguna notificación vía red.

Si el interno discado está ocupado o ausente, el programa continuará con la ejecución del símbolo siguiente; caso contrario finalizará la ejecución del mensaje.



**DIA y NOCHE:** Emite 3 archivos de sonido WAV distintos, según la hora del día. Sirve por ejemplo para variar el saludo según se trate de la mañana, tarde o noche.



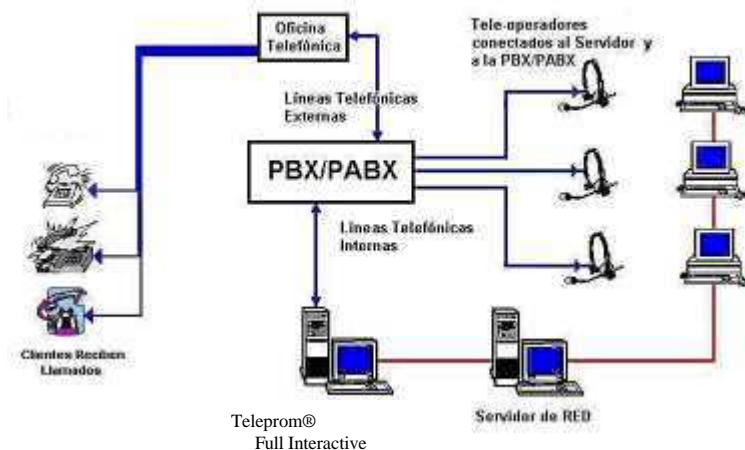
**FIN:** Indica a Teleprom® Full Interactive la finalización del mensaje o de una rama del mismo.

## Derivación de llamados Salientes a operadores de Call Center

Teleprom® Full Interactive admite ser configurado como un sistema de generación de llamados con emisión de mensajes y posterior derivación (opcional o forzada) a operadores de un Grupo de trabajo.

Utilizando una central telefónica, se derivan llamadas generadas por la computadora principal, a los teleoperadores, los cuales reciben además información sobre las personas llamadas en la pantalla de sus PC.

En adición a los requisitos para instalar Teleprom® Full Interactive necesitará estar conectando a una **central telefónica**, la cual se utiliza para generar llamadas y luego derivarlas (mediante flash) a un operador libre, quien junto con esta llamada recibe los datos de la persona contactada por medio de la red de computadoras. La figura muestra un ejemplo típico de implementación de Call-Center Saliente, con Teleprom® Full Interactive.



### Pasos para la correcta instalación del Call Center

#### Paso 1 - Configuración de la Central Telefónica

Tener en cuenta que la central telefónica cumpla con: **Tipo de líneas:** Las líneas internas que utiliza el Sistema Teleprom® Full Interactive deben ser **Analógicas**.

**Recuerde:** Tome nota de los tiempos para derivación (Tiempos de Flash), tiempos para toma de línea, número a discar para obtener tono de calle, etc., pues le serán necesarios luego al configurar los parámetros de discado y armado del Call Center de operadores.

#### Paso 2 - Configuración de la Red de Computadoras

Teleprom® Full Interactive genera una llamada a un contacto y una vez que este atendió, el sistema deriva la llamada a un operador disponible. Simultáneamente debe proporcionarle los datos del contacto, a la computadora del operador, para que este identifique con quién se está

comunicando. Para que se efectúe el proceso de transmisión de datos, la red de computadoras deberá cumplir con los siguientes requisitos:

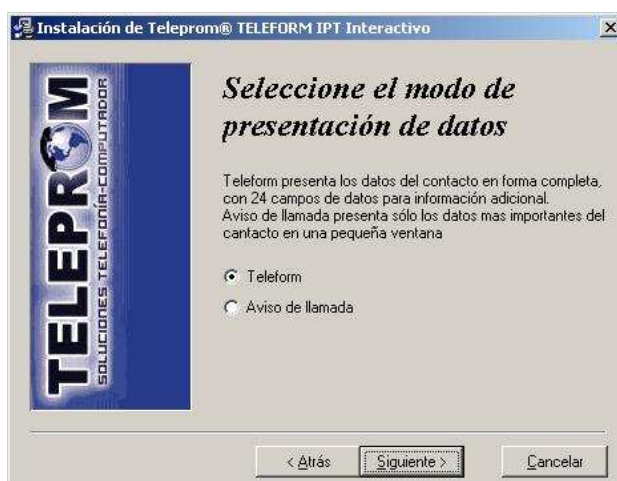
- ✓ El equipo donde está instalado Teleprom® FULL INTERACTIVE debe estar conectado en la misma red.
- ✓ La red de computadoras debe tener instalado el protocolo TCP/IP, ya sea con IP dinámico o estático.
- ✓ En cada terminal de computador, perteneciente a los operadores del Call-Center deberá instalarse el programa de conexión a Teleprom® FULL INTERACTIVE. (en modo Aviso de llamada o Teleform). Al finalizar la instalación de alguno de ellos, aparecerá en el grupo de programas de Windows® la barra correspondiente.

### Modos de Funcionamiento

Cuando Teleprom Full Interactive deriva llamadas a operadores de un Grupo, los modos de funcionamiento dependerán según la gestión del contacto se haga a través de un software propietario o a través del formulario standard que provee el software del equipo (Teleform), y según el puesto del operador cuente o con un teléfono Teleprom IPT (Intelligent Professional Telephone) o un teléfono común.

Para instalar uno de estos modos de funcionamiento en la PC de los operadores Ud. deberá ejecutar un único archivo que le brindará la opción de elegir por uno u otro modo de funcionamiento.

Los modos de funcionamiento se describen a continuación.



### Funcionamiento independiente Saliente: formulario standard Teleform®.

Es un formulario standard que muestra en pantalla los campos contenidos en la base de datos de Teleprom® Full Interactive, con datos del cliente contactado en llamadas salientes.

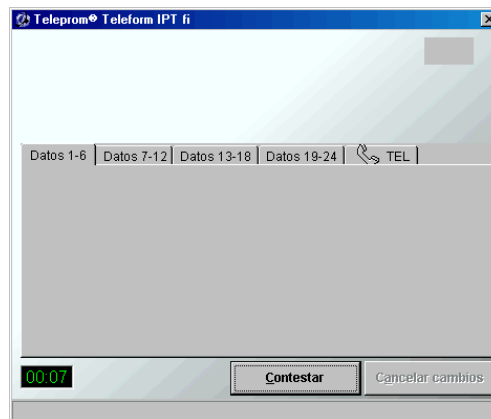
Este software está incluido en el CD de instalación y debe ser instalado en cada PC de operador donde se deriven llamadas. Una vez instalado se deberá ejecutar la aplicación.



Al ejecutar dicho programa, aparecerá un cuadro como muestra la figura con el número de interno predefinido y el número de operador, que le permitirá loguearse al Teleprom® Full Interactive. En el campo Servidor Teleprom® debe indicarse el nombre de la PC en la que está instalado el Teleprom® Full Interactive.

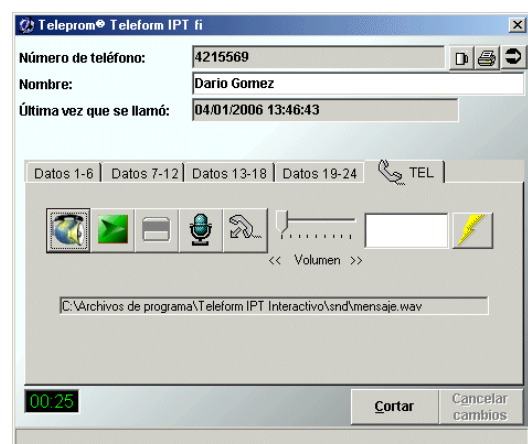


A veces es necesaria la presentación, en la pantalla de cada operador del Call Center, de información completa sobre la persona con quienes están conversando. Para ello se dispone de esta completísima herramienta: Teleform, la cual se despliega al momento de efectuarse el contacto.

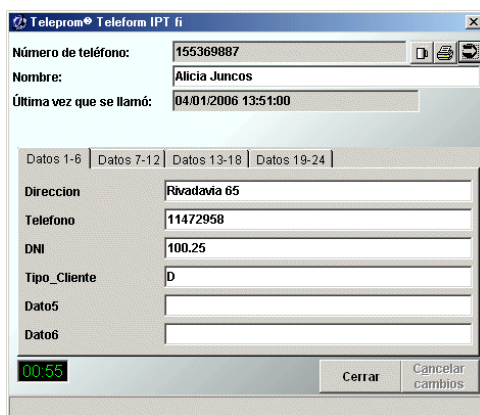


Dicha pantalla trabaja como una “ficha” que le es enviada vía red de PC desde Teleprom® Full Interactive hasta la computadora del agente.

Una vez elegido el Operador al cual será derivada la llamada, el sistema detecta si existe un equipo Teleprom® IPT instalado en la PC del Operador. En ese caso, el Teleform® contendrá los comandos telefónicos propios del Teleprom® IPT:



En caso de contar con un telefono común, el Teleform® no contendra dichos comandos:



The screenshot shows a window titled "Teleprom® Teleform IPT fi". It contains a form with the following fields:

- Número de teléfono: 155369887
- Nombre: Alicia Juncos
- Última vez que se llamó: 04/01/2006 13:51:00

Below these fields are four tabs: "Datos 1-6", "Datos 7-12", "Datos 13-18", and "Datos 19-24". The "Datos 1-6" tab is active, showing the following fields:

- Dirección: Rivadavia 65
- Teléfono: 11472958
- DNI: 100.25
- Tipo\_Cliente: D
- Dato5: (empty)
- Dato6: (empty)

At the bottom left, there is a green display showing "00:55". At the bottom right, there are two buttons: "Cerrar" and "Cancelar cambios".

Una vez finalizada la comunicación, todas aquellas modificaciones realizadas en la "ficha" son asentadas en la base correspondiente, dentro de Teleprom® Full Interactive.



The screenshot shows a window titled "Teleprom® Teleform IPT fi". It contains a form with the following fields:

- Número de teléfono: 555-2103
- Nombre: Heriberto Martínez
- Última vez que se llamó: 26/12/2005 10:43:54

Below these fields are four tabs: "Datos 1-6", "Datos 7-12", "Datos 13-18", and "Datos 19-24". The "Datos 1-6" tab is active, showing the following fields:

- Dato 1: (empty)
- Dato 2: (empty)
- Dato 3: (empty)
- Dato 4: (empty)
- Dato 5: (empty)
- Dato 6: (empty)

At the bottom left, there is a green display showing "01:44". At the bottom right, there are two buttons: "Cortar" and "Cancelar cambios".

Mediante las teclas de avance y retroceso de página Ud. puede ver los hasta 24 campos o datos personalizados que muestra la ficha, haciendo clic en las solapas.

- **Número de teléfono**

Muestra el número discado.

- **Nombre**


Muestra el nombre del destinatario.

- **Última vez que se llamó**

Permite ver fecha y hora de cuándo se llamó la última vez, si esto sucedió.

- **Datos personalizados**

Puede ver y modificar los 24 campos. Se muestran los 6 primeros campos, pero a través de las solapas Ud. puede ver los siguientes. Recuerde que el nombre que aparece a la izquierda del dato mismo puede ser configurado a voluntad, con sólo escribirlo en cada celda de la fila 4 de la hoja de cálculo.

-  Muestra el tiempo restante para hablar, si su Teleprom® Full Interactive fue configurado para restringir el tiempo de las llamadas con operador. Tenga en cuenta que pasado dicho tiempo el programa corta abruptamente la llamada, bloquea todo otro intento de llamada con operador. Si en “Configuración”: Ud. prefijó que la **Duración máxima de cada comunicación** no tenga límites, el indicador mostrará el tiempo transcurrido desde el comienzo.

- **Teléfono (TEL):** Si el teléfono que tiene el puesto del operador al cual se transfiere la llamada es un teléfono Teleprom IPT (Intelligent Professional Telephone), desde esta solapa podrá disponer de todos los comandos telefónicos y otras funciones propias de ese sistema:



**Mute (On – OFF)**



Pulse **Flash** para transferir a otra extensión interna. Si desea transferirla definitivamente pulse el botón **Cortar** . Si después de transferir al interno, desea retomar el diálogo, pulse **Flash** nuevamente.



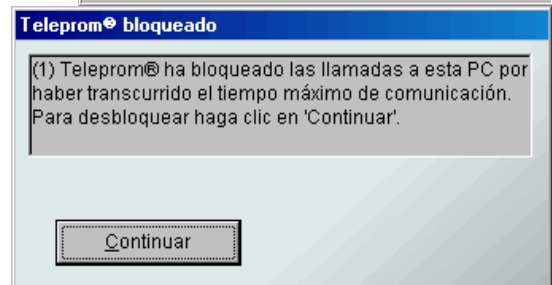
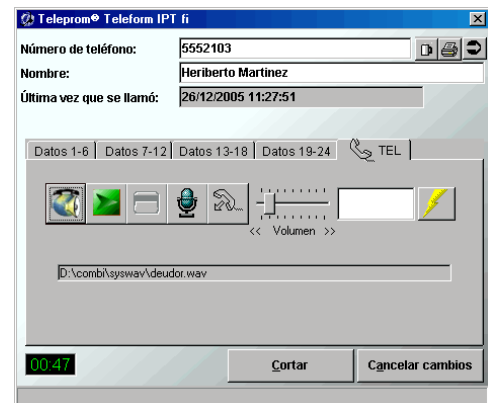
Mediante este botón podrá seleccionar un archivo WAV para reproducirlo durante la comunicación con el destinatario.



Mediante este botón podrá seleccionar un archivo WAV para reproducirlo durante la comunicación con el destinatario.

Pulse estos botones para reproducir y detener respectivamente el archivo WAV seleccionado.

**Cortar:** Corta la comunicación y registra todos los cambios introducidos en la ficha. El discador continúa luego con los discados. Si Ud. seleccionó en “Configuración” la opción: **Mostrar ficha antes de que atiendan**, durante el proceso de llamado este botón presenta la leyenda **Continuar**, que permite al operador cerrar la ficha momentáneamente, y volverá a abrirse sólo si la llamada es atendida.



**Control de volumen:** Permite al operador adecuar el volumen del auricular del headset, conforme a la situación audible de cada comunicación.

Cancelar cambios

Cancela TODOS los cambios introducidos en esta ficha en particular. No corta la comunicación.

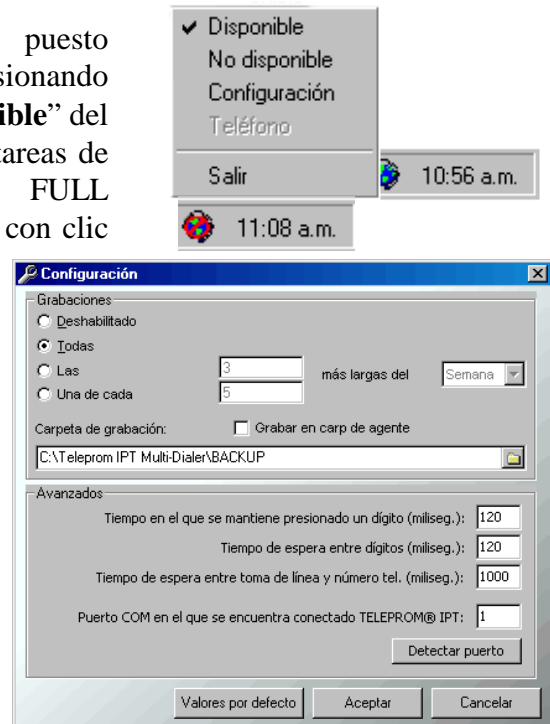
### Opciones del Teleform®

Si el operador necesitase abandonar su puesto momentáneamente, deberá “decírselo” al sistema presionando con el clic derecho del mouse, la opción “**No disponible**” del control de Teleform®. Se observará en la barra de tareas de Windows® que el icono de Teleprom® FULL INTERACTIVE se halla deshabilitado. Presionando con clic derecho del mouse sobre el mismo, se podrá rehabilitar el servicio.

En el caso de que el Operador necesite realizar una llamada manual, no producida por el Teleprom® Full Interactive, debe colocarse como “No disponible” y aparecerá la opción “Teléfono”. Clickeando dicha opción, tendrá la posibilidad de usar el Teléfono en Pantalla.

### Configuración de Teleform®

(Caso de operador con Teleprom IPT - Intelligent Professional Telephone)



### Grabaciones

Aquí se configura la frecuencia de la grabación de las conversaciones que tiene el operador (Si es que se desea grabar las conversaciones).

### Avanzados

**Tiempo en el que se mantiene presionado un dígito:** Si alguna PABX no reconoce los dígitos que marca Teleprom® Full Interactive, se puede incrementar el valor predeterminado para este lapso (discado más lento).

**Tiempo de espera entre dígitos:** Incremente este valor si desea dar más tiempo entre dígitos para adecuar a Teleprom® Full Interactive a las condiciones de la PABX.

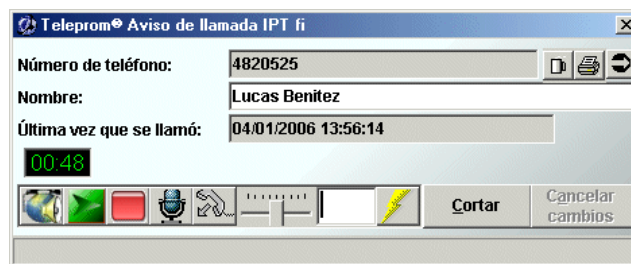
**Tiempo de espera entre toma de línea y número tel.:** Es el tiempo que Teleprom® Full Interactive debe esperar hasta comenzar a discar los dígitos del número telefónico. Si este tiempo fuera demasiado reducido, Teleprom® Full Interactive no alcanzará a detectar el tono de línea externa.

**Puerto COM en el que se encuentra conectado TELPROM® IPT: Número del puerto COM de la PC en el que se encuentra conectado el TELPROM® Full Interactive.**

**Funcionamiento asociado Saliente: Aviso de Llamada con búsqueda manual**

En esta opción de funcionamiento, el operador recibe en una esquina de la pantalla un Aviso de Llamada con dos campos de datos previamente seleccionados, relacionados con el registro telefónico.

Una vez elegido el Operador al cual será derivada la llamada, el sistema detecta si existe un equipo Teleprom® IPT instalado en la PC del Operador. En ese caso, el Aviso de Llamada contendrá los comandos telefónicos propios del Teleprom® IPT. Ver Funcionamiento independiente: formulario standard Teleform®.



En caso de contar con un teléfono común, el Aviso de Llamada no contendrá dichos comandos.



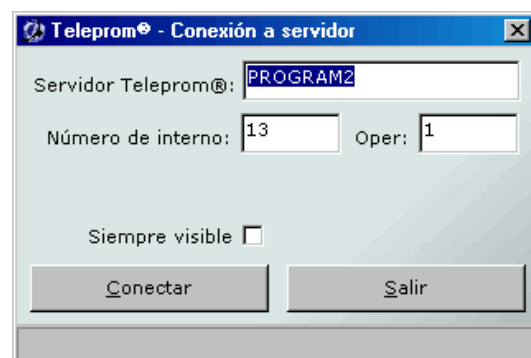
Con esos datos a la vista, el teleoperador comenzará el diálogo sabiendo con quién está hablando mientras, simultáneamente, procede a buscar la hoja de datos del destinatario en su sistema habitual de gestión (CRM).

Una vez que ésta aparece en pantalla, podrá modificarla, actualizarla y grabarla en el disco duro, en tiempo real (**ON LINE**). Al concluir el contacto telefónico, el operador corta la comunicación desde la ventana del Aviso de Llamada.

**Aviso de Llamada**

Una vez instalado, al ejecutar dicho programa, aparecerá un cuadro como muestra la figura, que le permitirá loguearse al Teleprom Full interactive.

Allí el operador, deberá ingresar los datos para la conexión. Al conectarse exitosamente con el sistema



Teleprom® Full Interactive, el programa se minimiza y queda a la espera de una derivación hacia el interno del agente.

**NOTA:** Se recomienda que el terminal de computador tenga deshabilitado cualquier protector de pantalla definido hasta el momento, para que la pantalla de Avisos pueda ser vista por el operador.



### Aviso de llamadas minimizado

Durante el proceso de llamadas, Teleprom® Full Interactive observa permanentemente el estado de las terminales de los operadores, monitoreando si los mismos se hallan libres para recibir derivaciones.

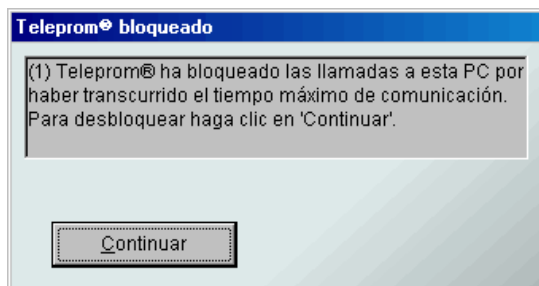
Una vez establecida la comunicación, Teleprom® Full Interactive procede a emitir un mensaje (opcional) y cuando el diagrama de la interacción utilizada lo disponga, se derivará la llamada, mediante la función FLASH de la central, al interno disponible en ese momento.

En la terminal del operador aparecerá en la esquina superior de la pantalla, una ventana avisándole que se le está derivando una llamada. El usuario deberá atender su interno y avisar al sistema presionando el botón **Contestar**, en la pantalla. Para ello se muestra un tiempo límite.

Si el operador avisó a Teleprom® Full Interactive la atención de la llamada, el casillero de tiempos mostrará ahora cuánto le es permitido conversar con su interlocutor.

Si se pasa de tiempo, su terminal quedará bloqueada para recibir nuevas llamadas y sólo se habilitará nuevamente pulsando “**Continuar**”.

Paralelamente a esto, se ve en el mismo cuadro el campo de la base de datos que se pidió mostrar como dato para acceder al sistema de búsqueda que posea el programa principal de la empresa.

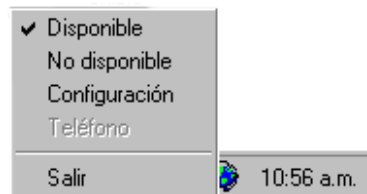


**Ejemplo:** Si en una base de datos, el campo DATO 1 tuviese el número de DNI de la persona a contactar y dicho dato fuera la clave de búsqueda de un sistema de Atención al Cliente, sería necesario que figurase DATO1 como el campo a ser mostrado cada vez que se conecta con alguien de la base. El operador entonces ingresaría el DNI mostrado en su sistema y éste le traería el resto de datos involucrados (Nombre completo, dirección, límites de compra, etc.). Para traer desde Teleprom® más datos es útil usar la herramienta **Teleform®**, explicada más adelante.

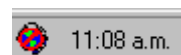
Con **Teleprom® Aviso de Llamada** se libera al operador de Teleprom® Full Interactive de la necesidad de importar grandes y pesadas bases de datos. Está probado que en la mayoría de los casos, “siempre falta un dato extra”, el cual hay que buscar en el sistema principal. Con esta forma de operar, el cuadro de diálogo sólo muestra lo esencial y pide la confirmación por parte del operador, del estado de la llamada. Nuevamente, si los datos fueran fijos se puede usar Teleform®.

Una vez terminada la conversación, el operador finaliza la misma colgando su interno y avisando al sistema que ha quedado libre para atender otras llamadas, presionando el botón **Cortar**.

Si el operador necesitase abandonar su puesto momentáneamente, deberá “decírselo” al sistema presionando con el clic derecho del mouse, la opción “**No disponible**” del control de Aviso de Llamadas. Se observará en la barra de tareas de Windows® que el icono de Teleprom® Full Interactive se halla deshabilitado. Presionando con clic derecho del mouse sobre el mismo, se podrá rehabilitar el servicio.



En el caso de que el Operador necesite realizar una llamada manual, no producida por el Teleprom® Full Interactive, debe colocarse como “No disponible” y aparecerá la opción “Teléfono”. Clickeando dicha opción, tendrá la posibilidad de usar el Teléfono en Pantalla.



**Funcionamiento integrado Saliente: Aviso de Llamada con búsqueda automática**

En esta opción de funcionamiento, a diferencia de llamado con búsqueda manual de la ficha de cliente en su software de gestión, ésta aparecerá automáticamente, sin necesidad de que el operador la busque.

Para ello se requiere integrar el **control ActiveX™ CtrlOperFullInteractive.OCX** en su sistema de gestión de clientes (CRM), el cual debe estar ejecutándose en la PC del operador.

Cuando una llamada es derivada a un operador del Grupo, Teleprom® Full Interactive, mediante el control ActiveX™ CtrlOperFullInteractive.OCX, transfiere todos los datos necesarios a la aplicación de gestión de clientes (CRM), en base a los cuales este sistema buscará y presentará en pantalla la ficha correspondiente al registro contactado.

El operador podrá visualizar y modificar ON LINE los datos contenidos en la ficha de su software de gestión.

Al realizarse la integración del **control ActiveX™ CtrlOperFullInteractive.OCX**, no requiere instalar Teleform, ya que el control de la ficha lo tendrá su software de gestión. Y para atender la llamada telefónica, podrá hacerlo con el software de Teleprom® IPT, que deberá instalar en la PC de operador, entonces, al ingresar un llamado, se presentará un Aviso de llamada entrante con comandos telefónicos que le permitirán ejecutar una serie de funciones durante la conversación.



## Funcionamiento Entrante

### Parámetros generales

#### Creación de bases

Para poner a funcionar a Teleprom® Full Interactive como sistema de llamados entrantes, necesitamos crear previamente la base de datos telefónicos (vacía) sobre la cual se irá generando el listado de los resultados (el teléfono, las respuestas obtenidas en mensajes interactivos, fecha y hora de cada comunicación, entre otros datos) de los llamados que ingresen.

El sistema generara una única base por cada campaña.

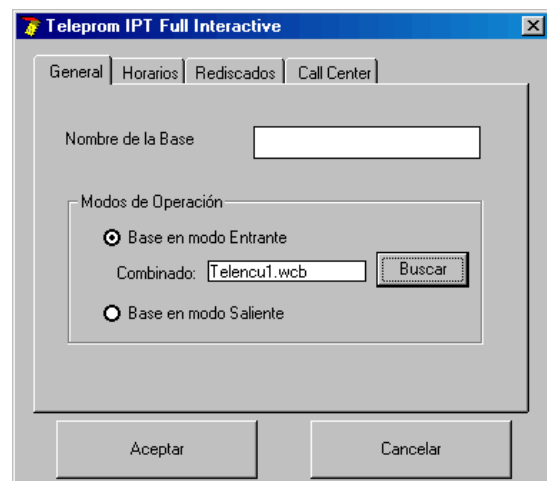
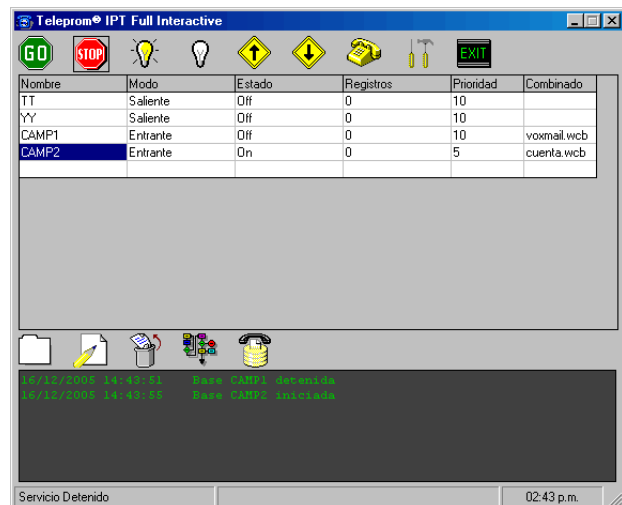
Con Teleprom® Full Interactive podemos incorporar nuevas bases de datos en todo momento, sin detener el módulo discador.

Desde la pantalla principal de Teleprom® Full Interactive, accederemos a la creación de bases telefónicas con el botón NUEVA BASE. Aparecerá la pantalla de Creación de Bases, tal como muestra la figura.

Aquí podrá ingresarse el nombre, descripción y prioridad asignada a la base a crear.

Al tratarse de una base para llamadas entrantes deberá especificarse en el casillero “Base para llamadas Entrantes”, junto con el Mensaje Combinado (WCB) que le será relacionado.

También existe la posibilidad de seleccionar a un Grupo de Operadores para derivarles los llamados que se generen.



## Autogestión Telefónica Entrante (IVR) – Mensajes

Al implementar una aplicación, en la que intervengan funciones como preguntas, tomas de decisión por parte de los interlocutores, derivación a operadores, etc. , siempre debemos imaginar qué haríamos si tuviésemos que llevar a cabo las mismas personalmente.

En la creación de un árbol de decisión sería conveniente, esbozar nuestra idea en papel, para tener en claro, qué queremos decir, qué camino debemos tomar ante las respuestas obtenidas, etc., sin dejar puntos muertos en el flujo de la comunicación. Esto ayudará luego a la hora de generar el esquema de trabajo a no pasar por alto funciones importantes.

Una vez diagramado el árbol de decisión procedemos a construirlo con las herramientas que nos brinda el sistema.

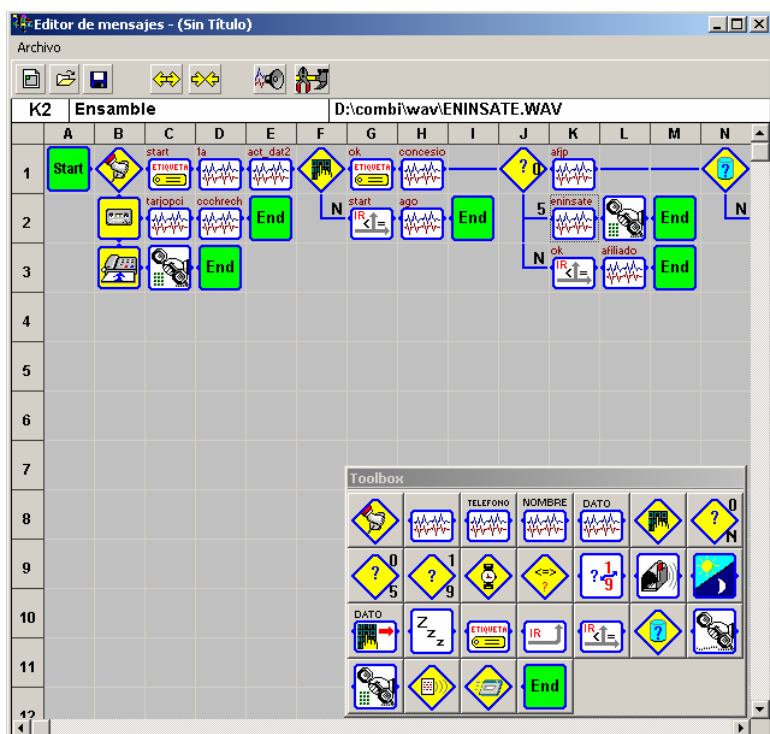


Desde la pantalla de edición de bases presionamos el botón MENSAJES.

Esta opción nos lleva al Editor de Mensajes, como lo muestra la figura.

Todo mensaje comienza a partir del icono START, y seguirá desarrollándose, de acuerdo a las instrucciones que se indiquen a continuación del mismo.

Dichas instrucciones son elegidas de la Caja de Herramientas (ToolBox), la cual presenta las mismas en forma de botones de selección.



### Botones de la barra de Comandos



**NUEVO:** Permite crear un mensaje nuevo.



**ABRIR:** Permite abrir un mensaje ya grabado para editarlo .



**GRABAR:** Permite grabar en disco un mensaje. Al mismo le será agregada automáticamente la extensión WCB.



**ESPACIAR:** Permite intercalar espacios dentro del mensaje para mayor claridad.



**ELIMINAR:** Elimina símbolos dentro del combinado, cuando esto no dañe la integridad del mismo. Si el área de trabajo (marco punteado) dentro del mensaje, contiene un icono de función, el mismo será eliminado. Las etiquetas (ver **Caja de Herramientas**, más adelante), son un caso especial ya que si en alguna parte del mensaje se hace referencia a ellas, no podrán ser eliminadas hasta eliminar TODAS sus

referencias.

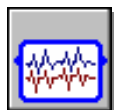


**EDICION DE SONIDOS:** Abre el módulo de edición de archivos de sonido y armado de ensambles. (ver **Edición de Archivos de Audio**, más adelante en este manual).

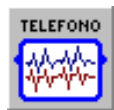


**TOOL-BOX:** Permite ocultar la caja de herramientas para ver la estructura del mensaje con claridad. Presionándolo nuevamente, vuelve a aparecer dicha caja.

**Botones de la Caja de Herramientas (TOOLBOX)** (Serán explicadas únicamente las herramientas que estén relacionadas con llamados entrantes).



**SONIDOS:** Permite intercalar archivos de sonido simples o ensambles de los mismos, en cualquier parte del mensaje. Mostrará un cuadro de diálogo como el de la figura. Allí podremos elegir un archivo de audio (formato WAV) o un ensamble de archivos (formato WEN). Luego, aparecerá en el mensaje el icono correspondiente y el nombre del archivo elegido. Podremos escucharlo presionando la barra espaciadora. (ver **Edición de Archivos de Audio**, más adelante en este manual).

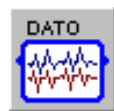


#### **PRONUNCIACION DE TELEFONO: (SOLO SALIENTE)**

**Nota:** Si Teleprom® FULL INTERACTIVE está configurado con tarjetas que reconozcan Caller-ID (opcional extra), el número telefónico de quien llama queda “registrado” en el campo teléfono de la base de datos. Solo en este caso puede utilizarse esta función, si la aplicación lo requiere.



#### **PRONUNCIACION DE NOMBRE: (solo saliente)**



**PRONUNCIACION DE CAMPO DATO:** Esta función le dice a Teleprom® Full Interactive que pronuncie los datos existentes en la columna elegida dentro de la base de datos. Dicha base posee veinticuatro campos (dato 1 a dato 24), para uso general. La regla para la identificación del contenido de dichos campos es como sigue:

Pronunciación de cifras como un todo: El usuario deberá anteponer a la cifra el símbolo #. Ejemplo: **#225** Teleprom® Full Interactive lo pronuncia "**doscientos veinticinco**".

Pronunciación de cifras con valor monetario: El usuario deberá anteponer a la cifra el símbolo \$ y respetar el punto y dos decimales a la derecha. Ejemplo: **\$225.48** Teleprom® Full Interactive lo pronuncia "**doscientos veinticinco con cuarenta y ocho centavos**".

Pronunciación de cifras, dígito por dígito: El usuario sólo debe poner cifras sin ningún símbolo al comienzo. Puede intercalar guiones, espacios y/o punto decimal, los cuales son ignorados. Ejemplo: **30-33558855-9** Teleprom® Full Interactive lo pronuncia "**tres cero tres tres ....**".

Pronunciación de sonidos y ensambles: Si el campo contiene un nombre de archivo de sonido (WAV) o ensamble (WEN), existentes en disco, Teleprom® Full Interactive emitirá ese mensaje cuando el combinado ejecute la orden "Emitir dato n". Para que esto suceda con los ensambles, cerciórese que *existan* los wav's que lo componen. Ejemplo: much\_gra.wav. Teleprom® Full Interactive lo pronunciará "muchas gracias" (que es el sonido grabado en ese archivo).

Pronunciación de fechas: Se pueden ingresar fechas en los siguientes formatos: *dd/mm/aa*, *dd-mm-aa*, *dd/mm/aaaa*, *dd-mm-aaaa*, donde *dd* implica el día (ej. 05, 7, 31), *mm* el número de mes del 1 al 12 (ej. 12, 2, 03), *aa* el año en 2 dígitos y *aaaa* el año en 4 dígitos. Algunos ejemplos:

|            |                                                    |
|------------|----------------------------------------------------|
| 15/4/96    | "quince de abril del noventa y seis"               |
| 02/03/1998 | "dos de marzo de mil novecientos noventa y ocho"   |
| 1/12/00    | "primero de diciembre del dos mil"                 |
| 25/11/2003 | "veinticinco de noviembre del dos mil tres"        |
| 30/2/98    | "" (no pronuncia nada porque la fecha es inválida) |

Pronunciación de horas: Teleprom® Full Interactive pronunciará horas en los siguientes formatos: *hh:mm:ss*, *hh:mm*, donde *hh* implica la hora en formato de 24 horas (ej. 4, 09, 23), *mm* el minuto (ej. 01, 00, 50), y opcionalmente *ss* el segundo. Ejemplos:

|          |                                                   |
|----------|---------------------------------------------------|
| 13:00    | "trece horas, cero minutos"                       |
| 21:02:13 | "veintiún horas, dos minutos, trece segundos"     |
| 25:13:22 | "" (no pronuncia nada porque la hora es inválida) |

Todo otro dato en los campos no será pronunciado.

**Nota:** En la operatoria entrante esta función es utilizada para consultas de datos (ODBC), es decir, para la pronunciación de datos que ingresaron a la planilla de Teleprom® Full Interactive a partir de una base consultada.



**SOLICITUD DE DATOS:** Teleprom® Full Interactive espera del interlocutor el ingreso de una serie de dígitos que serán guardados en un dato asociado al registro. Puede ingresar *n* dígitos, terminar con asterisco, o con numeral.

Si el interlocutor no responde o se equivoca, se bifurcara por **N**. Si en "Cantidad de dígitos" se especificó **1**, se puede utilizar otra columna para acumular resultados, y de esta manera obtener estadísticas de uso del sistema.



**DETECCION DE 0 o NADA:**

Teleprom® Full Interactive detecta el **0** marcado por el interlocutor. Este símbolo actualiza el campo R. En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en dos: **0**: El interlocutor marcó el 0, **N**: El interlocutor no marcó 0, o éste no ha sido detectado por Teleprom® Full Interactive.

**Nota:** En éste como en los siguientes símbolos de bifurcación, para registrar la opción elegida por el interlocutor tiene la posibilidad de indicar a qué resultado asignar.

**DETECCION DE 0, 5 o NADA:** Teleprom® Full Interactive detecta si el interlocutor marcó **0** o **5**, o si no marcó nada. Este símbolo actualiza el campo R (A para el 0, B para el 5). En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en tres: **0**: El interlocutor marcó el 0, **5**: El interlocutor marcó el 5, o **N**: El interlocutor no marcó ni 0 ni 5, o éstos no han sido detectados.



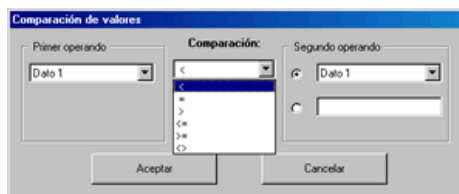
**DETECCION DE VOZ o SILENCIO:** (NO es reconocimiento de voz). Teleprom® Full Interactive detecta si el interlocutor habló tras una consulta efectuada. Este símbolo actualiza el campo R. En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en dos: **V:** El interlocutor respondió con su voz, **N:** El interlocutor no habló, o su voz no ha sido detectada por Teleprom® Full Interactive.



**MARCACION DE DIGITOS: (solo saliente)**



**DETECCION DE 1 a 9, o NADA:** Teleprom® Full Interactive detecta entre nueve opciones, cada una con una ramificación diferente dentro del mensaje. Este símbolo actualiza el campo R. En base al resultado obtenido, la ejecución del mensaje se bifurcará en diez: **1 a 9:** El interlocutor marcó entre 1 y 9; **N:** El interlocutor no marcó ningún número, o éste no ha sido detectado. Si la cantidad de opciones es poca, se sugiere usar la herramienta Solicitud de Datos, explicada anteriormente.



**DERIVACION A GRUPO DE OPERADORES:** Permite derivar la

llamada en curso a un interno dado de entre varios, en un grupo de operadores. Dicho grupo y sus integrantes se define en la sección Parámetros del sistema. Si la derivación es exitosa, Teleprom® Full Interactive libera la línea para otra llamada y termina la ejecución del mensaje. Si es infructuosa, continúa con la instrucción siguiente (ver Call Centers, más adelante en este manual).



**COMPARACION DE DATOS:** Permite a Teleprom® Full Interactive comparar entre el contenido de dos datos ubicados en los campos auxiliares 1 a 24 del registro actualmente discado. Se pueden elegir distintos criterios de comparación. Si la comparación es exitosa se continúa con el mensaje. Si es infructuosa, sale por N.



**RETARDO:** Indica a Teleprom® Full Interactive que espere un tiempo (en segundos.) sin hacer nada. Pasado ese tiempo continúa con la ejecución del mensaje. Opcionalmente permite hacer oír al interlocutor la música en espera de la central PABX.



**CALIFICACION:** Esta función se utiliza para que Teleprom® Full Interactive obtenga un dato numérico del interlocutor, entre 1 y 9. Se utiliza para ingresar calificaciones en encuestas en general. El resultado obtenido actualiza el campo R, pero no se toman decisiones en base a él, dentro del mensaje. Si el interlocutor marca 0, o no marca nada, se obtendrá N.



**ETIQUETA:** Genera puntos de referencia dentro del mensaje (etiquetas), los cuales pueden ser utilizados para repetir una acción dada dentro del mismo, o para saltar etapas, si las instrucciones así lo permiten.



**SALTO:** Se utiliza, juntamente con las etiquetas, para generar un salto incondicional a una de ellas. Permite al usuario ahorrar pasos en la diagramación del mensaje,

cuando deban saltarse etapas o repetir secciones del mismo.



**SALTO CONDICIONAL:** Similar al anterior pero con la posibilidad de contar la cantidad de veces que pasa por el mismo lugar. Si dicha cantidad es alcanzada, no se

ejecuta el salto y se prosigue con el flujo normal del mensaje.



**VOXMAIL:** Permite grabar en disco rígido un mensaje dejado por el interlocutor durante la llamada. La duración del mismo se fija en la sección Parámetros (ver más adelante en este manual).

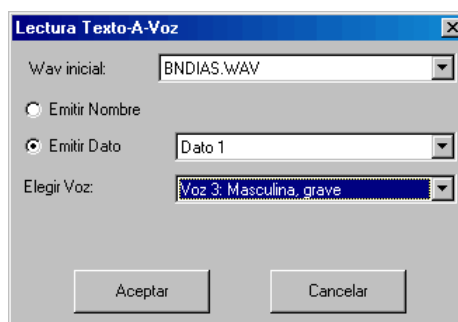


**INTERACCION ODBC:** Esta función permite acceder a una base de datos externa a Teleprom® Full Interactive y abrir un registro dado, usando como clave algún dato obtenido durante el mensaje. Si la búsqueda es exitosa el mensaje continúa normalmente por la derecha del símbolo y los datos obtenidos en la misma son guardados en los campos auxiliares elegidos, del registro discado. Si la búsqueda es infructuosa sale por la derivación N.



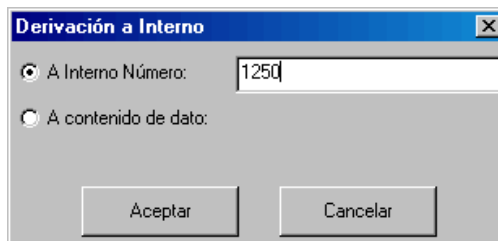
**LECTURA TEXTO-A-VOZ:** Esta función, teniendo habilitado los recursos Texto-A-Voz, pronuncia el texto (ya sea del campo NOMBRE o algún campo auxiliar del registro actualmente discado) utilizando una de 9 voces distintas, identificadas por nombres propios.

Se puede opcionalmente emitir un archivo de sonido WAV antes de la pronunciación, y se puede elegir si el interlocutor termina anticipadamente la lectura, presionando cualquier tecla de su teléfono.



Si el texto en campo auxiliar termina con .txt, esto indica a Teleprom® Full Interactive que lea el archivo de texto cuyo nombre figura en el mismo. El archivo deberá estar en el directorio \TLPIPTFI\WAV, o indicar el path completo. Ver figura.

La ejecución satisfactoria de este símbolo requiere que la línea telefónica donde se utiliza tenga asignado un recurso Texto-A-Voz. De ser así, luego de la lectura la ejecución continúa con el símbolo a la derecha; sino sale por N. Para mayor información, lea el Apéndice C, “Lectura Texto a Voz”, al final de este manual.



**FRANJA HORARIA:** Bifurca la ejecución del combinado si la hora actual está comprendida entre un rango horario. Si se cumple esta condición se continúa por la derecha, sino sale por N.

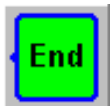


**DERIVACION A INTERNO ESPECIFICO:** Similar al de derivación a grupo de operadores, con este símbolo se le indica a Teleprom® Full Interactive que derive a un interno específico, o al numero de interno contenido en uno de los datos del registro telefónico. Si la casilla “**Utilizar aviso de llamada**” está activada, Teleprom® Full Interactive utilizará este mecanismo (similar al que funciona para derivar a un grupo de operadores). Si dicha casilla está desactivada, simplemente derivará telefónica-mente la llamada, sin que el destinatario reciba ninguna notificación vía red.

Si el interno discado está ocupado o ausente, el programa continuará con la ejecución del símbolo siguiente; caso contrario finalizará la ejecución del mensaje.



**DIA y NOCHE:** Emite 3 archivos de sonido WAV distintos, según la hora del día. Sirve por ejemplo para variar el saludo según se trate de la mañana, tarde o noche.



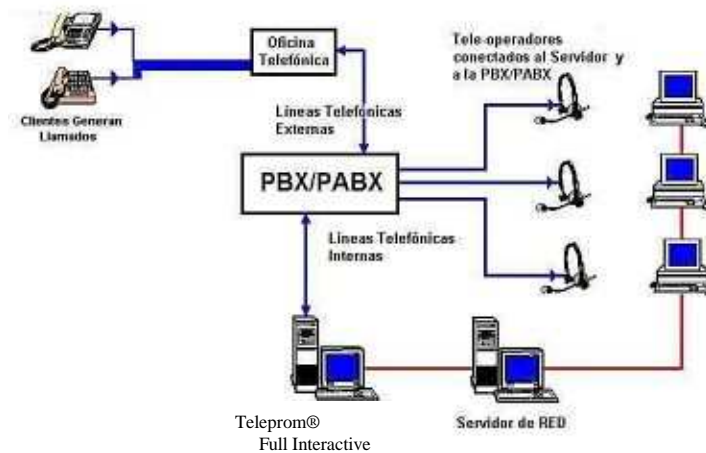
**FIN:** Indica a Teleprom® Full Interactive la finalización del mensaje o de una rama del mismo.

| Emisión de Wav según horario |       |               |
|------------------------------|-------|---------------|
| Comienzo de la mañana:       | 08:00 | BNDIAS.WAV    |
| Comienzo de la tarde:        | 13:00 | BNTARDES.WAV  |
| Comienzo de la noche:        | 19:00 | BNNOCHE.S.WAV |
|                              |       | Aceptar       |
|                              |       | Cancelar      |

## Derivación de llamados Entrantes a operadores de Call Center

Teleprom® Full Interactive admite ser configurado como un sistema integrado de recepción de llamados, con posterior derivación a operadores de un Grupo (forzada o como resultado de una opción externa).

La figura muestra un ejemplo típico de implementación de Call-Center Entrante, con Teleprom®



Full Interactive.

Si se desea configurar a Teleprom® Full Interactive como Call-Center, deberán seguirse los siguientes pasos:

1. Teleprom® Full Interactive deberá estar conectado a la red telefónica a través de una Central Telefónica (PABX), de la cual tomará una línea interna.
2. El computador donde esté instalado el sistema, deberá estar conectado a la misma red (LAN), a la cual se hallan conectados los operadores, para poder enviarles el aviso de llamada.
3. Deberán configurarse (**Ver Parámetros Generales**) los internos para cada grupo de operadores, tiempos de atención, duración de la conversación, etc..
4. En cada terminal de computador perteneciente a los operadores del Call-Center deberá instalarse alguno de los programas de conexión a Teleprom® Full Interactive. (Aviso de llamada o Teleform). Al finalizar la instalación de alguno de ellos, aparecerá en el grupo de programas de Windows® la barra correspondiente.

### Modos de Funcionamiento

Cuando Teleprom Full Interactive deriva llamadas a operadores de un Grupo, los modos de funcionamiento dependerán si la gestión del contacto se hace a través de un software propietario o a través del formulario standard que provee el software del equipo (Teleform), y si el puesto del operador cuenta o con un



teléfono Teleprom IPT (Intelligent Professional Telephone) o con un teléfono común.

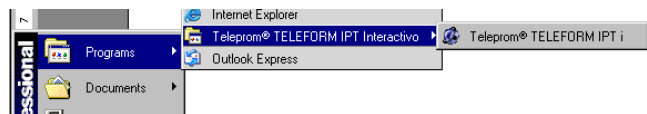
Para instalar uno de estos modos de funcionamiento en la PC de los operadores deberá ejecutar un único archivo que le brindará la opción de elegir por uno u otro modo de funcionamiento.

Los modos de funcionamiento son los siguientes:

**Funcionamiento independiente Entrante: formulario standard Teleform®.**

Es un formulario standard que muestra en pantalla campos contenidos en la base de datos de Teleprom® Full Interactive, con datos del cliente contactado en llamadas salientes.

Este software adjunto está incluido en el CD de instalación y debe ser instalado en cada PC de operador donde se deriven llamadas. Una vez instalado se deberá ejecutar la aplicación.



Al ejecutar dicho programa, aparecerá un cuadro como muestra la figura con el número de interno predefinido y el número de operador, que le permitirá loguearse al Teleprom® Full Interactive. En el campo Servidor Teleprom® debe indicarse el nombre de la PC en la que está instalado el Teleprom® Full Interactive.

A veces es necesaria la presentación en la pantalla de cada operador de un Call Center, de información completa sobre la persona con quienes están conversando. Para ello se dispone de esta completísima herramienta: Teleform, la cual se despliega al momento de efectuarse el contacto. **Los datos que contendrá este formulario son aquellos que el sistema pudo obtener luego de acceder a una base de datos (ODBC) previa solicitud de una clave de acceso a la persona que está efectuando el llamado.** En caso de que no exista dicha interacción con bases de datos el formulario Teleform® llegará vacío al operador.

Dicha pantalla trabaja como una “ficha” que le es enviada vía red de PC desde Teleprom® Full Interactive hasta la computadora del agente.

**El proceso de la llamada entrante es el siguiente:**

Una vez recibido el llamado, Teleprom® Full Interactive procede a emitir un mensaje (opcional) y cuando el diagrama de la interacción utilizada lo disponga, se derivará la llamada, mediante la función FLASH de la central, al interno disponible en ese momento.

Si no hay ningún operador disponible lo que ocurra con la llamada dependerá de la confección del mensaje en el editor. Si el mensaje finaliza luego de la herramienta “derivación a grupo de operadores”, la llamada

se cortará, debido a que Teleprom® Full Interactive no visualizó ningún operador libre en ese momento.

Sin embargo es posible establecer tiempos de espera hasta encontrar a un operador libre; un ejemplo de este caso sería el de la figura, donde pueden darse cualquiera de las siguientes dos situaciones:

- Si no hay ningún operador libre Teleprom® Full Interactive continuará con la ruta del mensaje. En el ejemplo, inmediatamente después del mensaje de bienvenida podría reproducirse un mensaje que diga “aguarde un momento mientras su llamada es transferida a un operador”, luego esperar un silencio (o música de central) de, por ejemplo, 5 seg. y retomar el mensaje por medio de una etiqueta justo antes de la herramienta de “derivación a grupo de operadores” (ver etiqueta en “Mensajes”). Si en el segundo intento todavía no hay operadores libres se volverá a repetir el mismo circuito todas las veces que se hayan establecido en la confección de la etiqueta.

**NOTA:** En un call center entrante donde las personas que llaman deben soportar largas esperas, esto indica que la cantidad de operadores es insuficiente para el caudal de llamadas entrantes.

- Si hay un operador libre luego del mensaje de bienvenida (opcional), una vez finalizada la conversación con el interlocutor se cortará la comunicación. Esta representa un situación en que la llamada es atendida en forma exitosa.

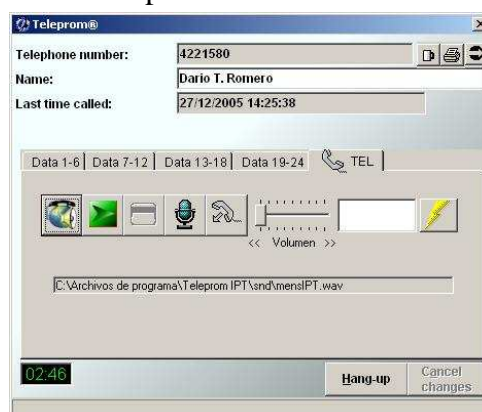
En esta última situación al momento en que Teleprom® Full Interactive deriva la llamada, en la terminal del operador aparecerá en la esquina superior de la pantalla, un cuadro avisándole que se le está derivando una llamada.



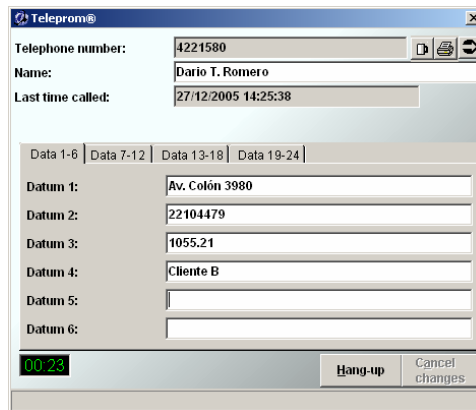
El usuario deberá atender su interno y avisar al sistema presionando el botón Contestar, en la pantalla. Para ello se muestra un tiempo límite. Si se demora en atender, su terminal quedará bloqueada para recibir nuevas llamadas.

Si el operador avisó a Teleprom® Full Interactive la atención de la llamada, el casillero de tiempos mostrará ahora cuánto le es permitido conversar con su interlocutor. Si se pasa de tiempo, su terminal quedará bloqueada para recibir nuevas llamadas.

Una vez elegido el Operador al cual será derivada la llamada, el sistema detecta si existe un equipo Teleprom® IPT instalado en la PC del Operador. En ese caso, el Teleform® contendrá los comandos telefonicos propios del Teleprom® IPT:



En caso de contar con un telefono común, el Teleform® no contendrá dichos comandos:

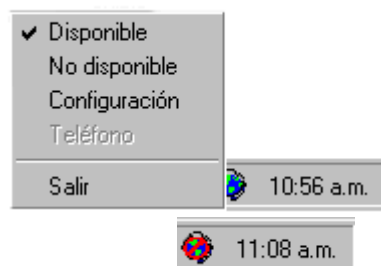


The screenshot shows the Teleprom® application window. At the top, it displays the telephone number 4221580, the name Dario T. Romero, and the last time called on 27/12/2005 at 14:25:38. Below this, there are tabs for data ranges: Data 1-6, Data 7-12, Data 13-18, and Data 19-24. The form contains six data fields labeled Datum 1 through Datum 6, with the following values: Datum 1: Av. Colón 3980; Datum 2: 22104479; Datum 3: 1055.21; Datum 4: Cliente B; Datum 5: (empty); Datum 6: (empty). At the bottom left, a green display shows '00:23'. At the bottom right, there are two buttons: 'Hang-up' and 'Cancel changes'.

Mediante las teclas de avance y retroceso de página Ud. puede ver los hasta 24 campos o datos personalizados que muestra la ficha, haciendo clic en las solapas. Ver **Funcionamiento Independiente - Formulario Teleform** en Funcionamiento Saliente.

Una vez terminada la conversación, el operador finaliza la misma colgando su interno y avisando al sistema que ha quedado libre para atender otras llamadas, presionando el botón Cortar. Luego de eso, todas aquellas modificaciones realizadas en la “ficha” son asentadas en la base correspondiente, dentro de Teleprom® Full Interactive.

Si el operador necesitase abandonar su puesto momentáneamente, deberá “decírselo” al sistema presionando con el clic derecho del mouse, la opción “No disponible” del control de Aviso de Llamadas. Se observará en la barra de tareas de Windows® que el icono de Teleprom® Full Interactive se halla deshabilitado. Presionando con clic derecho del mouse sobre el mismo, se podrá rehabilitar el servicio.



**Funcionamiento asociado Entrante: Aviso de Llamada con búsqueda manual**

En esta opción de funcionamiento, el operador recibe en una esquina de la pantalla un Aviso de Llamada con dos campos de datos previamente seleccionados, relacionados con el registro telefónico.

Una vez elegido el Operador al cual será derivada la llamada, el sistema detecta si existe un equipo Teleprom® IPT instalado en la PC del Operador. En ese caso, el Aviso de Llamada contendrá los comandos telefónicos propios del Teleprom® IPT. **Ver Funcionamiento independiente: formulario standard Teleform® en Funcionamiento Saliente.**



En caso de contar con un teléfono común, el Aviso de Llamada no contendrá dichos comandos.



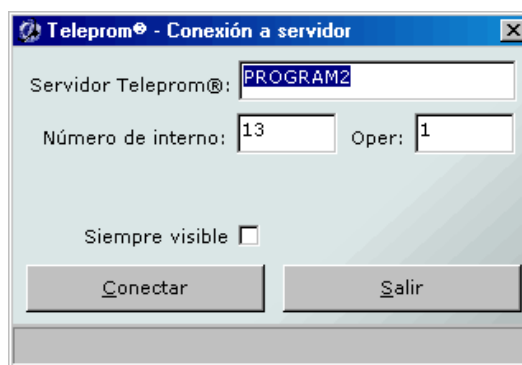
Con esos datos a la vista, el teleoperador comenzará el diálogo sabiendo con quién está hablando mientras, simultáneamente, procede a buscar la hoja de datos del destinatario en su sistema habitual de gestión (CRM).

Una vez que ésta aparece en pantalla, podrá modificarla, actualizarla y grabarla en el disco duro, en tiempo real (**ON LINE**). Al concluir el contacto telefónico, el operador corta la comunicación desde la ventana del Aviso de Llamada.

**Ejemplo:** Si en una aplicación entrante, tras una consulta SQL a la base de datos por la persona que llamó, el campo DATO 1 tuviese el número de DNI de dicha persona, y dicho dato fuera la clave de búsqueda de un sistema de Atención al Cliente, sería necesario que figurase DATO1 como el campo a ser mostrado. El operador entonces ingresaría el DNI mostrado en su sistema y éste le traería el resto de datos involucrados (Nombre completo, dirección, límites de compra, etc.). Para traer por SQL más datos es útil usar la herramienta “Teleform”, explicada más adelante.

## Aviso de Llamada

Una vez instalado, al ejecutar dicho programa, aparecerá un cuadro como muestra la figura, que le permitirá loguearse al Teleprom Full interactive. Allí el operador, deberá ingresar los datos para la conexión. Al conectarse exitosamente con el sistema Teleprom® Full Interactive, el programa se minimiza y queda a la espera de una derivación hacia el interno del agente.



**NOTA:** Se recomienda que el terminal de computador tenga deshabilitado cualquier protector de pantalla definido hasta el momento, para que la pantalla de Avisos pueda ser vista por el operador.



## Aviso de llamadas minimizado

Durante el proceso de llamadas, Teleprom® Full Interactive observa permanentemente el estado de las terminales de los operadores, monitoreando si los mismos se hallan libres para recibir derivaciones.

Una vez establecida la comunicación, Teleprom® Full Interactive procede a emitir un mensaje (opcional) y cuando el diagrama de la interacción utilizada lo disponga, se derivará la llamada, mediante la función FLASH de la central, al interno disponible en ese momento.

En la terminal del operador aparecerá en la esquina superior de la pantalla, una ventana avisándole que se le está derivando una llamada. El usuario deberá atender su interno y avisar al sistema presionando el botón **Contestar**, en la pantalla. Para ello se muestra un tiempo límite.

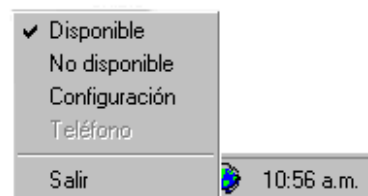
Si el operador avisó a Teleprom® Full Interactive la atención de la llamada, el casillero de tiempos mostrará ahora cuánto le es permitido conversar con su interlocutor.

Si se pasa de tiempo, su terminal quedará bloqueada para recibir nuevas llamadas y sólo se habilitará nuevamente pulsando **Continuar**.

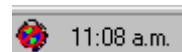
Paralelamente a esto, se ve en el mismo cuadro el campo de la base de datos que se pidió mostrar como dato para acceder al sistema de búsqueda que posea el programa principal de la empresa.

Una vez terminada la conversación, el operador finaliza la misma colgando su interno y avisando al sistema que ha quedado libre para atender otras llamadas, presionando el botón **Cortar**.

Si el operador necesitase abandonar su puesto momentáneamente, deberá “decírselo” al sistema presionando con el clic derecho del mouse, la opción **“No disponible”** del control de Aviso de Llamadas. Se observará en la barra de tareas de Windows® que el icono de Teleprom® Full Interactive se halla deshabilitado. Presionando con clic derecho del mouse sobre el mismo, se podrá rehabilitar el servicio.



En el caso de que el Operador necesite realizar una llamada manual, no producida por el Teleprom® Full Interactive, debe colocarse como “No disponible” y aparecerá la opción “Teléfono”. Clickeando dicha opción, tendrá la posibilidad de usar el Teléfono en Pantalla.



## Apéndice 1: Archivos de audio



### Edición de archivos de audio

Teleprom® Full Interactive se instala con un amplio lote de archivos de sonido pregrabados, los cuales, en la mayoría de los casos, cumplen con los requisitos del mensaje a crear.

Pero a veces se hace necesaria la creación de archivos nuevos, la edición de los mismos, y el armado de ensambles.

Los ensambles son listas de archivos de audio que se emiten uno tras otro durante la ejecución de un mensaje. Poseen la ventaja de reutilizar partes grabadas fijas junto a otras que varían de una campaña de llamados a otra.

Por ejemplo la frase : *“la factura que venció el día siete de agosto se encuentra impaga...”*, podría ser dividida en cuatro secciones: *“la factura que venció el día”* + *“siete”* + *“de agosto”* + *“se encuentra impaga...”*.

Este sería el caso de un ENSAMBLE, dentro del cual los archivos *“siete”* y *“de agosto”*, podrían ser cambiados para adecuarse a otra fecha. (Ver el uso del editor juntamente con la figura).

El sistema Teleprom® Full Interactive utiliza (por razones de compresión) archivos en formato WAV.



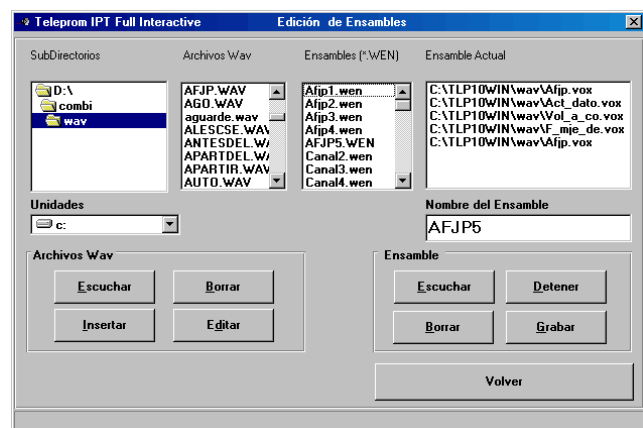
Para ingresar, desde Mensajes pulsamos el Botón Edición de Sonidos.

La operación del presente Editor es muy sencilla.

**En la mitad derecha** de la pantalla podremos ESCUCHAR el ENSAMBLE (WEN) completo. Presionando STOP detenemos la ejecución del mismo, terminado el WAV que se esté emitiendo al momento.

Presionando GRABAR, el Ensamble creado pasa a formar parte de la lista de archivos WEN. Para ello debemos brindarle un nombre de archivo.

Presionando BORRAR se elimina el ENSAMBLE de la lista.



**Apéndice 2: Interacción ODBC**



Esta función permite acceder a una base de datos externa a Teleprom® Full Interactive y abrir un registro dado, usando como clave algún dato obtenido durante el mensaje.

Si la búsqueda es exitosa el mensaje continúa normalmente por la derecha del símbolo y los datos obtenidos en la misma son guardados en los campos auxiliares elegidos, del registro discado.

Si la búsqueda es infructuosa sale por la derivación N.

El paso previo para la configuración del ODBC es la selección del servidor de base de datos a emplear. Ingresando a “Orígenes de datos ODBC” dentro del Panel de Control se accede a la pantalla que corresponde a la figura.

Se selecciona la solapa “DSN de sistema” y dentro de la misma se clickea “Agregar” para crear un nuevo origen e datos.

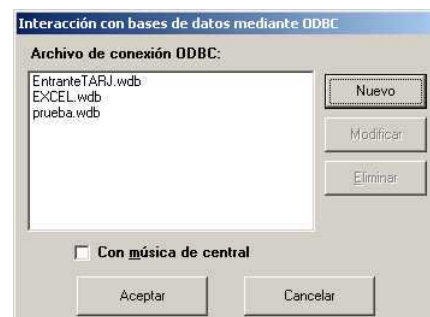
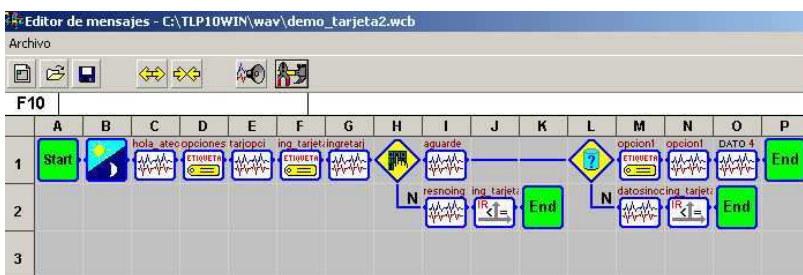
Se elige un controlador (driver) para el que se desee establecer un origen de datos, es decir, se deberá seleccionar aquel que corresponda con el motor de la base de datos a consultar.

Una vez seleccionado el driver correspondiente se procede a la configuración de ODBC, donde se identificará la conexión ODBC (origen de datos) con un nombre y se indicará la ubicación de la carpeta que contiene a la base de datos.

La figura muestra en el administrador de orígenes de datos ODBC el procedimiento ya finalizado.



Una vez establecido el origen de los datos ODBC ya se está en condiciones de acceder al Editor de Mensajes donde se realizará la interacción ODBC entre la base de datos del usuario y la



planilla de Teleprom® Full Interactive correspondiente a una de las bases.

Al crear el mensaje se deberá ubicar la herramienta de interacción ODBC donde corresponda, es decir luego de la solicitud de datos (ver solicitud de datos en Mensajes), y configurar la interacción de los datos de la base del usuario con los campos de la planilla de una base de Teleprom® Full Interactive clickeando previamente sobre la herramienta ODBC. Ver Figura.

Clickeando “Nuevo” en la ventana anterior, se accede a Teleprom® DB-link donde se realizarán las vinculaciones necesarias para la interacción ODBC entre las bases.

Una vez ingresados los datos correspondientes al servidor de base de datos a emplear, base, claves de acceso, etc. se presiona el botón SIGUIENTE para ir al próximo paso .

En dicho cuadro seleccionamos la tabla o vista, desde la cual Teleprom® Full Interactive extraerá los datos a ser procesados en el mensaje.

Una vez elegida, presionando el botón SIGUIENTE se pasa al cuadro de la figura siguiente.

En esta sección se indica el criterio adoptado para la selección de registros de una tabla en la base elegida.

Básicamente se genera una sentencia SQL SELECT con resultados.

El cuadro de la izquierda muestra los nombres de los campos a ser consultados y “comparados” con el contenido de los campos (datos 1 a 24) de la base telefónica (cuadro de la derecha). También podrá usarse constantes en dicha comparación.

El usuario avanzado en el manejo de sentencias SQL encontrará práctico dirigirse directamente a la pantalla siguiente (SQL), donde dispondrá de mayor flexibilidad.

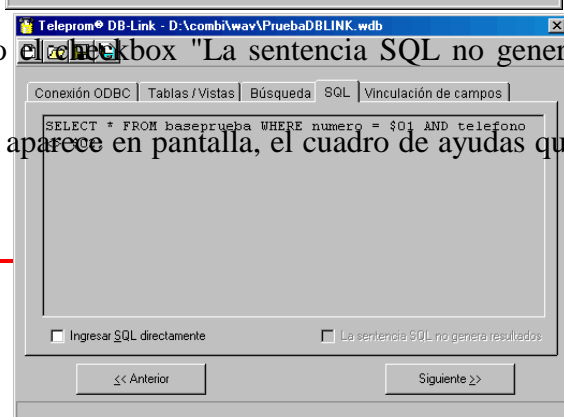
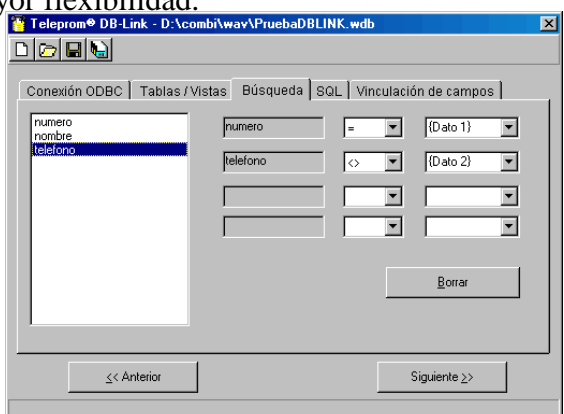
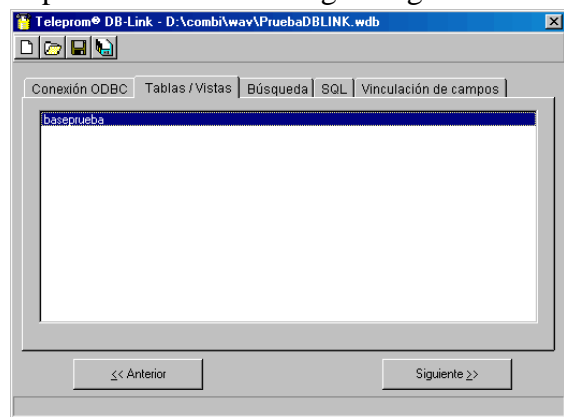
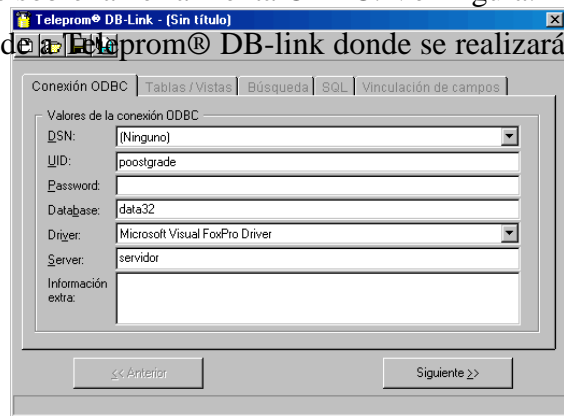
Para proseguir, presionar el botón SIGUIENTE. Tal como se observa en la Figura, se trata de una pantalla de edición de sentencias SQL, la cual muestra el resultado obtenido del paso anterior.

Si se desea modificar manualmente dicha sentencia o cambiarla en su totalidad, marcar la casilla de verificación “Ingresar SQL directamente”.

En opciones avanzadas como INSERT, UPDATE, DELETE, etc, dado que las mismas NO generan resultados, deberá indicarlo marcando el checkbox “La sentencia SQL no genera resultados”.

Cuando se trabaja con el editor de sentencias SQL, aparece en pantalla, el cuadro de ayudas que muestra la figura.

| Sustituciones en sentencia SQL |                                            |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>\$b</b>                     | Nombre de la base                          |
| <b>\$s</b>                     | Número de serie del registro en la base    |
| <b>\$t</b>                     | Número de teléfono del interlocutor        |
| <b>\$n</b>                     | Nombre del interlocutor                    |
| <b>\$f</b>                     | Fecha y hora del llamado (AAAAMMDD.hhmmss) |
| <b>\$l</b>                     | Resultado de la llamada (L)                |
| <b>\$r</b>                     | Última respuesta obtenida (R)              |
| <b>\$01..\$24</b>              | Datos 1 a 24, respectivamente              |



Dicho cuadro presenta las sustituciones posibles que puede realizar Teleprom® Full Interactive antes de enviar la sentencia SQL al servidor.

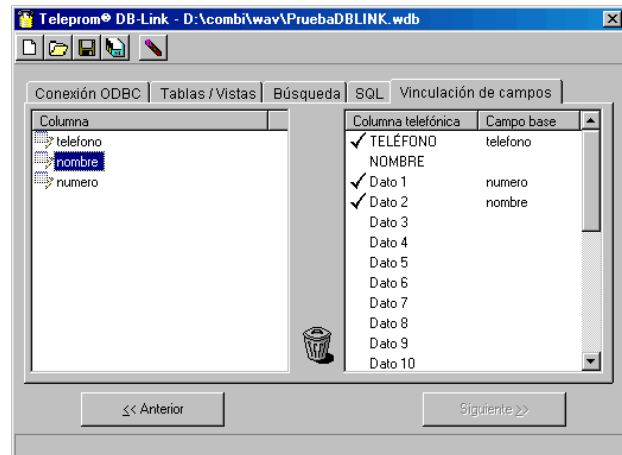
Si la sentencia genera resultados, el botón SIGUIENTE pasará al cuadro de la figura. De lo contrario terminará en este punto.

En este cuadro podrán vincularse los campos de la base a consultar, con los de la base Teleprom® Full Interactive.



Para finalizar presionamos el botón guardar

**NOTA:** Usted podrá guardar la búsqueda (archivo WDB) en cualquier momento de las operaciones anteriores, para continuar definiéndolas mas tarde, pero tenga en cuenta que Teleprom® Full Interactive no la ejecutará correctamente hasta que no esté completa.



### Apéndice 3: Solución a problemas comunes

#### Problemas en la configuración

El sistema de autodetección de “Líneas” indica: “**No hay ninguna línea configurada**”

**Causa 1:** No existe ninguna línea telefónica conectada al equipo. El cable de conexión Serie entre Teleprom® Full Interactive y la PC está mal conectado, no está conectado o defectuoso. O también, no hay alimentación eléctrica externa a Teleprom® Full Interactive.

**Solución:** *Compruebe que exista una línea telefónica conectada o revise dicha conexión. Verifique visualmente el estado del cable Serie y su conexión a la PC. Para descartar la posibilidad de que el cable esté defectuoso, instale el Teleprom® en otra PC, preferentemente con diferente software instalado que la anterior. Compruebe la alimentación eléctrica.*

**Causa 2:** Ningún puerto Serie está configurado bajo Windows según los requerimientos de Teleprom® Full Interactive (los requerimientos de Teleprom® IPT son los predeterminados por Windows).

**Solución:** *Ud. deberá localizar los parámetros correspondientes al Puerto Serie en que está conectado Teleprom® IPT y, una vez localizados, colocar los parámetros indicados más abajo. La localización de dichos parámetros varía según el sistema operativo instalado en la PC.:*

*Los caminos a recorrer para localizar los parámetros en cada caso son:*

- **Windows 95/98/ME:** Panel de Control – Sistema - Administrador de Dispositivos - Puertos Com y LPT.
- **Windows NT4:** Panel de Control - Puertos Com.
- **Windows 2000:** Panel de Control - Sistema - Hardware - Administrador de Dispositivos - Puertos Com y LPT.

*Verifique ahora que el puerto posea los siguientes parámetros de configuración:*

*\*Bits por segundo: 9.600*

*\*Bits de datos: 8*

*\*Paridad: Ninguna*

*\*Bit de parada: 1*

*\*Control de Flujo: Xon/Xoff*

**Causa 3:** Teleprom® Full Interactive no dispone del puerto Serie porque éste está compartiendo recursos (interrupción y / o dirección de memoria) con otro dispositivos instalado en la PC.

**Solución:** *Solicite a personal de soporte informático reconfigurar los dispositivos para que no compartan los mismos recursos y puedan funcionar*

**Causa 4:** Algún programa residente en memoria (ej.: antivirus) está permanentemente chequeando el puerto Serie, e impide que Teleprom® Full Interactive se comunique con la PC.

**Solución:** *Deshabilite y / o desinstale cualquier software (ej.: cámaras digitales, antivirus, etc.) que pueda estar escaneando permanentemente el puerto Serie.*

Causa 5: Teleprom® IPT no permite ser configurado en ningún puerto COM, a pesar de comprobar que se hallan disponibles y funcionando correctamente. El problema está en el Teleprom® Full Interactive. El sistema puede haber sufrido daños debido a fluctuaciones en la energía eléctrica o a fuertes descargas atmosféricas en la línea telefónica.

**Solución:** *Retírelo y conéctese con el negocio donde fue adquirido.*

## Problemas con el discado

### ● El sistema no disca.

**Causa:** Permanece abierto otro programa compatible con el mismo hardware (Ej: Teleprom® V10.1).

**Solución:** *Cerrar ambos programas y volver a ejecutar el archivo de aplicación de Teleprom Full Interactive.*

### ● No se escucha el Tono en el auricular. Además en ningún momento se enciende la luz amarilla que indica Tono en línea.

**Causa 1:** El problema está en la línea telefónica.

**Solución:** *Si está conectado a una línea directa, verifique el buen estado del cable telefónico y/o la toma de línea telefónica domiciliaria. Es aconsejable probar la línea y el cable con un teléfono común.*

*Si está conectado a una extensión interna de central telefónica PBX / PABX verifique que la misma sea analógica (NO digital).*

**Causa 2:** El problema está en el Teleprom® Full Interactive.

**Solución:** *Retírelo y conéctese con el negocio donde fue adquirido.*

### ● Se escucha el Tono en el auricular, se encendió la luz indicadora al tomar línea, Teleprom® Full Interactive disca, y luego no detecta que llama o no detecta señal de ocupado, e indica No suena

**Causa 1:** Las señales telefónicas de Teléfono Llamando y Ocupado de la oficina telefónica correspondientes al número o números telefónicos están fuera de las normas telefónicas internacionales.

**Solución:** *Evite las llamadas a la oficina pública fuera de normas, hasta que normalice su situación.*

**Causa 2:** Deficiencias en la línea telefónica en que está conectado Teleprom® Full Interactive.

**Solución:** *Verifique el estado de la línea o conecte Teleprom® IPT a otra línea telefónica.*

**Causa 3:** El problema está en el Teleprom® Full Interactive.

**Solución:** *Retírelo y conéctese con el negocio donde fue adquirido.*

● **Hay Tono, Teleprom® IPT disca, llama y luego no detecta que atendieron. La luz de tono incluso se encendió al tomar línea y lo hizo al llamar, pero no escuchó a la persona que atendió la llamada.**

**Causa 1:** Si ocurre con algunos números telefónicos, y con otros no, el problema está en la línea telefónica del destinatario y la falla es ajena a Teleprom® Full Interactive (el nivel de la señal que entrega la línea telefónica es muy bajo). Si Teleprom® Full Interactive, tras el llamado detecta que suena, por lo menos una vez, da comienzo a la secuencia interna que escucha a quien atiende la llamada. Por lo tanto si Teleprom® Full Interactive luego indica "no contesta" en la columna de Resultados, pudo deberse al bajo volumen del audio en la línea. Esta situación suele darse con localidades que posean equipamiento telefónico antiguo, como así también si existiesen falsos contactos en los conectores telefónicos. Esto además introduciría ruidos en la línea.

**Causa 2:** Si ocurre con todos los números telefónicos, el problema podría estar en la línea telefónica local a la que se halla conectado Teleprom® Full Interactive. Esta situación suele darse si a la misma se encontrasen conectados varios teléfonos en paralelo, lo cual reduce el nivel de audio de la señal telefónica. También suele suceder con internos de centrales analógicas con baja tensión. Teleprom® Full Interactive necesita entre 40 y 50 Volts en línea para funcionar correctamente.

**Solución:** *Verifique personalmente con un teléfono común si éste es el caso. De ser así, deberá contactarse con su compañía telefónica o su proveedor de telefonía habitual.*

**Causa 3:** El problema está en el Teleprom® Full Interactive.

**Solución:** *Retírelo y conéctese con el negocio donde fue adquirido.*

● **Teleprom® IPT disca y comienza a llamar, pero inicia la emisión del mensaje sin que alguien atienda efectivamente la llamada. Incluso indica "Atendieron" en la columna Resultado.**

**Causa 1:** Introducción de ruidos en la línea telefónica a la que se encuentra conectado Teleprom® Full Interactive, debido a deficiencias en la aislación de la misma, o a una instalación defectuosa, falsos contactos, ruidos propios de la central telefónica PBX / PABX, etc.

**Solución:** *Localice y repare los defectos de aislación y/o instalación de la línea telefónica.*

**Causa 2:** Introducción de ruidos en la línea telefónica del destinatario. En tal caso, Ud. notará que el mensaje se disparará anticipadamente sólo con algunos números telefónicos, mientras que en otros no.

**Causa 3:** Inducción en la línea telefónica de Teleprom® Full Interactive, de radiofrecuencias provenientes de alguna emisora o equipo de radio localizado en zonas cercanas, a causa de deficiencias en las instalaciones de dicha radioemisora.

**Causa 4:** Inducción en la línea telefónica de Teleprom® Full Interactive, de interferencias provenientes de la fuente de alimentación de la PC.

**Solución:** *Verifique si la conexión eléctrica de la PC dispone de una correcta puesta a tierra. Compruebe que exista una adecuada vinculación entre dicha conexión a tierra y el gabinete de la misma. Si persiste la falla verifique el estado de la fuente de alimentación de la PC, consultando a su proveedor.*

**Causa 5:** El problema está en el Teleprom® Full Interactive.

**Solución:** *Retírelo y conéctese con el negocio donde fue adquirido.*

● **Teleprom® Full Interactive efectúa la llamada telefónica, pero el destinatario NO escucha o escucha muy bajo los mensajes WAV.**

**Causa:** El volumen de reproducción de sonidos de su PC, se está bajo o deshabilitado.

**Solución:** *Habilite y/o ajuste el Control de Volumen a un nivel óptimo. Ver Apéndice D: “Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido”.*

● **Existen Grupos de Operadores a quienes derivar la llamada, la opción “Utilizar Central Telefónica” esta activada, pero aun así sigue sin derivar las llamadas.**

**Causa:** En la sección CONFIGURACIÓN GENERAL -> “Central” debe configurar la Duración del FLASH. Pueden existir 2 problemas:


- Que la llamada se corte: esto puede ocurrir por que el tiempo del FLASH este muy largo.
- Que no se corte la llamada, pero siga en "silencio": esto puede ocurrir por que el tiempo del FLASH este muy corto.

**Solución:** *Configure un tiempo de Flash de acuerdo a la velocidad de su Central Telefónica.*

## Apéndice 4: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido

### Configuración de la Tarjeta de Sonido.

A continuación se describe cómo configurar la tarjeta de sonido de la PC mediante las herramientas que provee Windows. Es importante asegurarse que dicha tarjeta de sonido esté disponible para Windows, para ello se efectuarán los siguientes pasos:

1. Verifique en la barra de tareas que se encuentre el icono . Si se encuentra, saltee el paso siguiente.

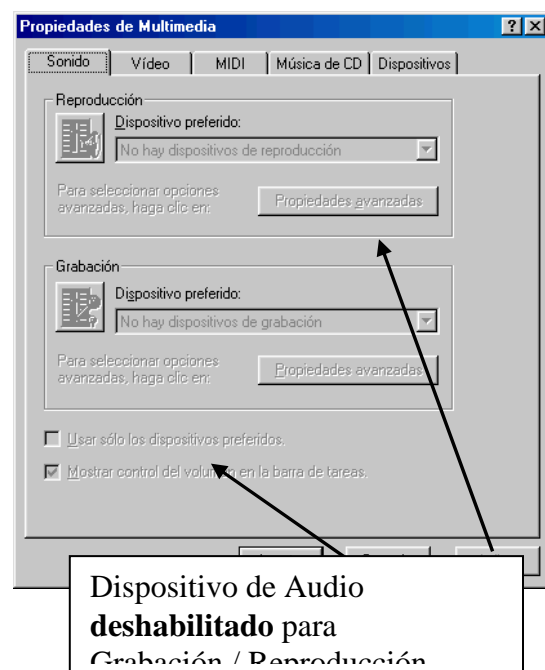


2. Ingrese a **Panel de Control** y luego a “**Sonidos y Multimedia**” o “**Multimedia**”, de acuerdo a la versión de Windows que posea y verifique en la solapa “**Audio**” o “**Sonido**” si está habilitado el “**Dispositivo de Audio**”, ya sea para Grabación como para Reproducción. Las siguientes figuras muestran una PC con Tarjeta de Sonido Habilitada y otra sin Tarjeta de Sonido.

#### Placa de Sonido Habilitada



#### Placa de Sonido Deshabilitada



**En este caso, deberá solicitar a personal de soporte informático que le instale una Tarjeta de Sonido en su PC.**

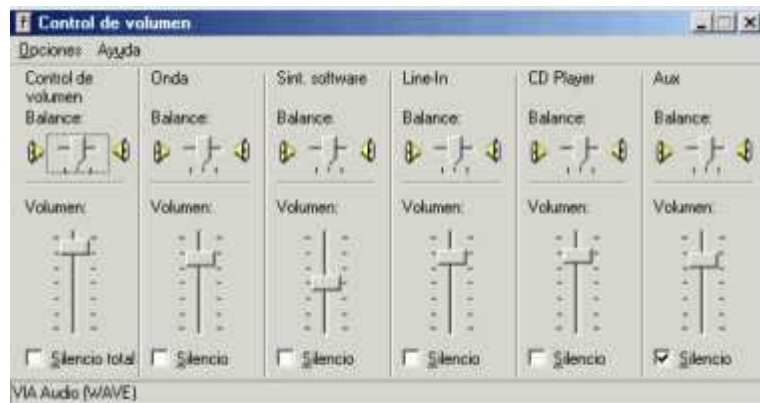
### Control de Volumen de la Tarjeta de Sonido.

#### Ajuste del volumen de reproducción de archivos de sonido WAV.

Luego de verificada la existencia de una tarjeta de sonido en su PC, se procederá a ajustar el control de volumen con que se reproducirán los mensajes (archivos WAV), en las siguientes aplicaciones de Teleprom® Full Interactive:

- ✓ Mensajes de Mailing Telefónico Automático.
- ✓ Mensajes emitidos por decisión del operador durante una comunicación en modo Telemarketing Profesional Monousuario.
- ✓ Mensajes emitidos por decisión del operador durante una comunicación entrante.
- ✓ Mensaje de Bienvenida del Pre-Atendedor individual del operador.
- ✓ Mensaje de Bienvenida del Contestador Automático.

Ejecute el “Control de Volumen”, que podrá ubicar desde: **Inicio – Programa – Accesorios – Entretenimiento**”. (Si Ud. posee Windows 95/NT, luego de Accesorios, encontrará **Multimedia**). Una vez ejecutado aparecerá una ventana como la siguiente:



Los controles denominados Control de Volumen (general) y Onda permiten ajustar el volumen de reproducción de los archivos WAV.



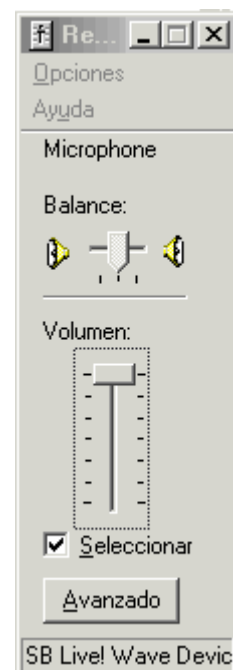
Ud. podrá también regular el volumen de reproducción mediante el icono ubicado en la barra de tareas de Windows. Con él accederá a un control que simplemente regula el volumen general de reproducción. Haga clic sobre el mismo y aparecerá el control regulable. Desplácelo hacia arriba o hacia abajo para aumentar o disminuir el volumen.

Efectúe algunas llamadas de prueba en modo Mailing Telefónico Automático para verificar si el destinatario de las mismas escucha los mensajes con un nivel de audio adecuado.

### Ajuste del volumen de grabación de tarjeta de sonido

Esto le permitirá regular el volumen con el que se grabarán las conversaciones y mensajes recogidos por el Contestador Automático. Ejecute el “Control de Volumen”.

Para ajustar el volumen de grabación deberá hacer clic en **Opciones – Propiedades – Grabación**, aparecerá un menú con varias opciones, seleccione MIC o MICROPHONE mediante un tilde en el recuadro y aparecerá una ventana con el control de grabación del micrófono.



Desde este control Ud. podrá ajustar el volumen con que se graban las conversaciones. Verifique que se encuentre seleccionado como lo muestra esta figura mediante el tilde en “Seleccionar”.

Puede que su sistema no muestre “Avanzado”; esto varia de acuerdo a cada tarjeta de sonido. Si aparece deberá entrar y deshabilitar cualquier “Control de ganancia o boost” que muestre el sistema (quitándole el tilde), ya que el mismo saturará la grabación.

**Apéndice 5: Archivos Log**

Tanto en el caso de llamados Salientes como Entrantes, el sistema automáticamente crea archivos de texto que contienen información detallada de cada una de las llamadas producidas. El nombre que el sistema le asigna al archivo LOG coincide con el nombre de la base de datos del Teleprom® Full Interactive, estos archivos generados se localizarán dentro del subdirectorio ..\TLPIPTFI\Log.

Los archivos LOG se pueden editar, visualizar, imprimir, etc. importándolos desde Microsoft Excel o Access.

## Apéndice 6: Integración

### FUNCIONES

#### Connect Oper as String, Server as String, Tel as String

Para que un operador comience a recibir llamadas por parte de Teleprom® IPT FullInteractive debe loguearse a éste mediante esta función.

Para conocer el resultado se debe esperar la ejecución del evento Connected o el evento Disconnected, en este último se indica el motivo de la desconexión.

Parámetros:

Oper es el número que identifica a cada operador, cada uno tiene un único número.

Server es el nombre de la PC donde se está ejecutando Teleprom® IPT FullInteractive.

Tel es el número de interno del puesto donde se ubica el operador, al cual Teleprom® IPT FullInteractive va a derivarle una llamada.

#### Disconnect

Se utiliza para desloguear a un operador del servidor Teleprom® IPT FullInteractive.

#### SendRecord

Cuando el operador está en conversación con un contacto podrá modificar los datos del mismo. Esta función le permite al finalizar dicha comunicación actualizar los datos en Teleprom® IPT FullInteractive.

### PROPIEDADES

#### Connected as Boolean (solo lectura)

Indica TRUE si el operador está correctamente logueado a Teleprom® IPT FullInteractive, caso contrario devuelve FALSE.

#### localOperator as String (solo lectura)

Luego de haberse logueado esta propiedad devuelve el número con el que un operador se logueó.

#### localServer as String (solo lectura)

Luego de haberse logueado esta propiedad devuelve el nombre de la PC a la que un operador se logueó en Teleprom® IPT FullInteractive.

#### localTelephone as String (solo lectura)

Luego de haberse logueado esta propiedad devuelve el número de interno que ingresó un operador al loguarse a Teleprom® IPT FullInteractive.

#### **recCallDate as String (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Indica la fecha en la que Teleprom® IPT FullInteractive ejecutó la llamada.

El formato de la fecha devuelta es dd/mm/yyyy, es decir dia/mes/año, ejemplo 25/10/2006. (Ver recCallTime)

#### **recCallTime as String (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Indica la hora en la que Teleprom® IPT FullInteractive ejecutó la llamada.

El formato de la hora devuelta es hh:mm:ss, es decir horas/minutos/segundos, ejemplo 11:30:18. (Ver recCallDate)

#### **recData1 as String**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Las propiedades recData1, recData2, recData3 ... recData24, contienen datos adicionales cargados en Teleprom® IPT FullInteractive, que el operador puede consultar y actualizar.

#### **recNameData1 as String (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Las propiedades recNameData1, recNameData2, recNameData3 ... recNameData24, contienen el nombre de cada campo (recData1 a recData24), dichos nombres pueden ser personalizados en Teleprom® IPT FullInteractive para facilitar la visualización de los datos presentados al operador.

#### **recShowData1 as Boolean (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Las propiedades recShowData1, recShowData2, recShowData3 ... recShowData24, contienen información para determinar si ese dato debe ser presentado al operador o no. Si el dato debe ser presentado la propiedad devuelve TRUE, caso contrario devuelve FALSE.

#### **recModifyData1 as Boolean (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Las propiedades recModifyData1, recModifyData2, recModifyData3 ... recModifyData24, contienen información para determinar si ese dato puede ser modificado por el operador en el momento que está en contacto con una persona. Si el dato puede ser modificado la propiedad devuelve TRUE, caso contrario devuelve FALSE.

**recDifferedDate as String**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

En una conversación el operador puede decidir si la llamada en curso debe diferirse a un día u horario diferente. Esta propiedad le permite setear o consultar esa fecha para repetir llamada. (Ver recDifferedTime).

En caso de ser la primera vez que se llama este campo será vacío, si ya fue diferida en un llamado anterior la propiedad tendrá la fecha asignada en la aquella ocasión.

**recDifferedTime as String**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

En una conversación el operador puede decidir si la llamada en curso debe diferirse a un día u horario diferente. Esta propiedad le permite setear o consultar ese horario para repetir llamada. (Ver recDifferedDate)

En caso de ser la primera vez que se llama este campo será vacío, si ya fue diferida en un llamado anterior la propiedad tendrá el horario asignado en la aquella ocasión.

**recModoSE as String (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Si la llamada fue realizada por parte de Teleprom® IPT FullInteractive la propiedad devuelve "S", si Teleprom® IPT FullInteractive atendió una llamada entrante la propiedad devuelve "E".

**recName as String**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Devuelve o establece el nombre de la persona contactada por parte de Teleprom® IPT FullInteractive.

**recTelephone as String**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Devuelve o establece el Teléfono de la persona contactada por parte de Teleprom® IPT FullInteractive.

**recModifyName as Boolean (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Indica si el operador puede modificar el campo recName en el momento que está en contacto con una persona. Si el nombre puede ser modificado la propiedad devuelve TRUE, caso contrario devuelve FALSE.

**recModifyTelephone as Boolean (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Indica si el operador puede modificar el campo recTelephone en el momento que está en contacto con una persona. Si el teléfono puede ser modificado la propiedad devuelve TRUE, caso contrario devuelve FALSE.

### **SpeakForever as String (solo lectura)**

Disponible luego de haber recibido el evento IncomingCall().

Esta propiedad indica si el operador tiene un límite de tiempo para hablar con la persona contactada. Si tiene límite devuelve "S". Caso contrario devuelve "N", entonces debe tenerse en cuenta la propiedad TimeToHangUp, tiempo para hablar.

### **State as StateCode**

Devuelve o establece el estado en el que se encuentra el operador, ellos son:

AVAILABLE = 0

UNAVAILABLE = 1

BUSY = 2

WAITINGANSWER = 3

NOTCONNECTED = 4

BLOCKEDOPER = 5

Available, disponible, indica que el operador esta listo para recibir una llamada.

Unavailable, no disponible, indica que el operador no está disponible para recibir una llamada ya sea por estar realizando otras tareas, etc.

Busy, ocupado, indica que el operador se encuentra en una llamada telefónica.

WaitingAnswer, esperando que atienda, el operador ha recibido los datos del cliente y se está esperando que acepte la llamada que le fue derivada.

NotConnected, indica un estado de desconexión, no significa un deslogueo del operador.

BlockedOper, bloqueado, indica que el operador ha superado el tiempo máximo ya sea para atender la llamada (atender una llamada no significa control del la línea telefónica, sino aceptar los datos derivados por parte de Teleprom® IPT FullInteractive) o el tiempo máximo de conversación.

### **TimeToHangUp as Long (solo lectura)**

Devuelve el tiempo máximo de conversación que tiene el operador para finalizar dicha llamada. En caso de superarse este tiempo, podrá cambiarse la propiedad State a BlockedOper. Pero en el caso de que la propiedad SpeakForever sea "S", Ud. debería dejar sin efecto TimeToHangUp.

### **TimeToPickUp as Long (solo lectura)**

Devuelve el tiempo máximo que tiene el operador para atender una llamada (atender una llamada no significa control del la línea telefónica, sino aceptar los datos derivados por parte de Teleprom® IPT FullInteractive). En caso de superarse este tiempo, podrá cambiarse la propiedad State a BlockedOper.

### **TimeToType as Long (solo lectura)**

Devuelve el tiempo asignado a un operador para tipear información extra luego de haber finalizado una llamada.

## EVENTOS

### Evento Connected()

El evento se ejecuta cuando el operador se ha logueado exitosamente luego de haber llamado a la función Connect.

### Evento Disconnected(Code As DisconnectCode)

Este evento se ejecuta cuando el operador se desloguea de Teleprom® IPT FullInteractive o cuando se ha perdido la conexión con el mismo por algún motivo tales como:

NOTEXIST = 0

ALREADYLOGGED = 1

MANUAL = 2

FROMSERVER = 3

NoExist, no existe, el número de operador ingresado al loguearse es incorrecto.

AlreadyLogged, ya está logueado, el número de operador ingresado al loguearse está logueado previamente.

Manual, desconexión manual, el operador ha producido manualmente el deslogueo de Teleprom® IPT FullInteractive.

FromServer, desconexión desde el servidor, la desconexión se ha producido desde Teleprom® IPT FullInteractive.

### Evento Error(Code As ErrorCode)

El evento se ejecuta en caso de producirse un error. Este devuelve el código de error generado.

STATENOTASSIGNED = 0

SOCKNOTCONNECTED = 1

BADSTATE = 2

SENDTIMEOUT = 3

SOCKBUSY = 4

StateNotAssigned, estado no asignado, al cambiar de estado, por ejemplo de disponible a un estado incorrecto, Teleprom® IPT FullInteractive devolverá este código de error.

SockNotConnected, Conexión no establecida, se indica este código de error cuando se intenta transmitir datos, ya sea cambios de estados, actualización de datos de contactos, etc. y se ha perdido la comunicación con Teleprom® IPT FullInteractive.

**BadState, estado incorrecto, cuando el protocolo o estado de conexión es incorrecto para la solicitud o la transacción requerida.**

SendTimeOut, tiempo caducado, cuando se intentó transmitir y ha transcurrido el tiempo límite permitido.

SockBusy, Sock Ocupado, el sock no puede transmitir por estar realizando otras tareas.

**Evento IncomingCall()**

El evento IncomingCall se ejecuta cuando Teleprom® IPT FullInteractive contacta a una persona y deriva la llamada de la misma a un operador para presentarle los datos de esta en pantalla. Para recuperar dichos datos de deberá consultar por ejemplo las propiedades recName, recTelephone, recData1, recData24, etc.

Una vez finalizada la comunicación podrá modificar estas propiedades para actualizar los datos del contacto en el servidor Teleprom® IPT FullInteractive mediante la función SendRecord.

**Evento RemoteStateChange(Code As StateCode)**

Este evento se ejecuta en el caso de que Teleprom® IPT FullInteractive cambie el estado de un operador. Por ejemplo, al loguearse un operador, el estado inicial asignado por Teleprom® IPT FullInteractive es UnAvailable, entonces para que el operador comience a recibir llamada derivadas por parte de Teleprom® IPT FullInteractive debe cambiarse a Available.

**Soporte Técnico**

Para obtener Soporte Técnico de nuestros sistemas, el usuario puede dirigirse a:

**TELEPROM ARGENTINA S.A.**

Rodríguez del Busto 3329  
(5009) – Córdoba - ARGENTINA  
TEL/FAX: (54) 351 4820525  
[sosporte@teleprom.com](mailto:sosporte@teleprom.com)  
[www.teleprom.com](http://www.teleprom.com)

© 2005, TELEPROM USA.

**TELEPROM ARGENTINA S.A. – Todos los derechos reservados.**

**Teleprom® es marca registrada de TELEPROM USA.**

**Windows® es marca registrada de Microsoft Corporation.**

