

TELEPROM® IPT V3.0

Guía rápida de instalación y operación

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

VERIFIQUE Y RECONOZCA los componentes del sistema:

- Teléfono Teleprom® IPT V3.0 con cable para conexión serial.
- Cable para conexión a línea telefónica.
- Cables de audio (2) para conexión a placa de sonido de la PC.
- Software de operación.
- Guía rápida de Instalación y Operación.

VERIFIQUE los requerimientos del sistema. Ver packaging y/o el Manual del Usuario en el CD de instalación, donde lo podrá encontrar en formatos de Word 2000 y Acrobat Reader en el subdirectorio ..\doc.

VERIFIQUE que la línea telefónica a la que conectará a Teleprom® IPT V3.0 sea **ANALÓGICA**, tal como las líneas domiciliarias habituales, que son aptas para teléfonos corrientes, módems y equipos de fax.

En caso de conexión de Teleprom® IPT V3.0 a un interno de PABX, recuerde que existen centrales telefónicas digitales y analógicas.

En las digitales, la extensión asignada debe ser convertida a ANALÓGICA. La conversión podrá ser efectuada por el Servicio Técnico de la central telefónica.

CONECTE el sistema según la ilustración. Vea información ampliada en el capítulo **Conexión de Teleprom® IPT V3.0**, en el Manual del Usuario.

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

No es necesario desconectar Teleprom® IPT V3.0 de la fuente de electricidad al apagar la PC. El led rojo permanece encendido pero el consumo de energía es despreciable.

INSTALE el programa Teleprom® IPT V3.0 a partir del CD auto-ejecutable provisto. Pulse el botón **Instalar** y siga las instrucciones.

El asistente de instalación mostrará la opción de descargar el software para aplicaciones Salientes y Entrantes o bien, solo Entrantes. Para esta última opción no es necesario tener Microsoft Excel instalado en su PC. Durante la instalación Ud. podrá optar por crear un icono de acceso directo a Teleprom® IPT V3.0. Recomendamos aceptar esta opción.

La opción: **“Iniciar Teleprom® IPT V3.0 al arrancar Windows”** es importante habilitarla ya que si se apaga la PC (por corte de energía eléctrica o reset) y se encuentra el sistema discando, cuando se reinicia Windows, Teleprom® IPT V3.0 reanuda el discado de los registros restantes.

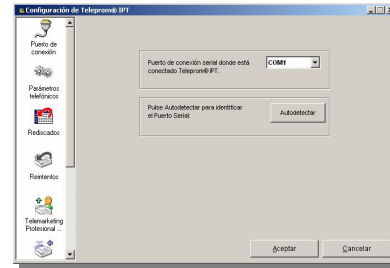
Esta opción es también muy conveniente cuando el software de Teleprom® IPT V3.0 se instala solamente para la función de llamadas entrantes. En este caso, al iniciarse Windows, el software de Teleprom® IPT V3.0 queda automáticamente habilitado para comenzar a recibir llamadas.

Luego de ingresadas estas opciones el asistente copia los archivos al disco rígido de la PC. Una vez terminada la instalación de Teleprom® IPT V3.0, Ud. podrá consultar el **Manual del Usuario** accediendo a **Inicio – Programas – Teleprom® IPT V3.0 – Manual del Usuario**. Si su PC no tiene habilitado el servicio de auto-ejecución, deberá ejecutar el programa **“...install\tpiptv3.0.exe”** desde su CD.

Las verificaciones que podrá efectuar a continuación parten de la base de que la PC tiene una tarjeta de sonido debidamente configurada. Vea el **Apéndice D: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido**, en el Manual del Usuario.

CONFIGURE el puerto de conexión.

Terminada la instalación, aparecerá la ventana de **Configuración**, en la que se visualiza la opción **“Puerto de Conexión”**.



Desde esta ventana deberá detectar el puerto USB donde se conectó Teleprom® IPT V3.0. Pulse el botón **Autodetectar** y el sistema recorrerá los puertos series de la PC hasta reconocer dónde está conectado Teleprom® IPT V3.0.

Si NO reconoce el puerto USB, verifique las conexiones y pruebe nuevamente. Si el problema persiste, vea el **Apéndice B: Solución a Problemas más comunes**, en el Manual del Usuario.

Una vez detectado el puerto de conexión, presione **Aceptar**, para que se grabe esta configuración. En algunos casos el programa pedirá reiniciar la PC.

EJECUTE las funciones básicas de Teleprom® IPT V3.0, conforme a las instrucciones que se indican a continuación. Con **F1** dispondrá de ayudas en línea.

Nota: Para verificar inicialmente el funcionamiento del sistema, preferentemente conéctelo a una línea telefónica analógica DIRECTA. Podrá igualmente efectuar las verificaciones que se detallan a continuación conectándolo a un interno de PABX, pero para ello Ud. deberá previamente configurar Teleprom® IPT V3.0, ajustando su funcionamiento a las características de aquélla. Vea el capítulo **Configuración – Parámetros Telefónicos** en el Manual del Usuario.

1. FUNCIONES TELEFÓNICAS SALIENTES

Ejecute el programa Teleprom® IPT mediante su icono el escritorio de Windows, o desde: **Inicio > programas > Teleprom® IPT 3.0 > Teleprom® IPT 2.0**.

Se cargará previamente Microsoft Excel instalado en la PC y luego aparecerá una planilla Teleprom® IPT V3.0. Si Ud. posee Excel 2000 o XP el sistema le consulta si desea **habilitar macros**. Dado que el sistema basa su funcionamiento en macros **es necesario que las mismas se habiliten**. Se supone de aquí en adelante que Ud. conoce el funcionamiento básico de Excel.

Nota sobre la carga de listados de teléfonos y datos relacionados: Debido a que Teleprom® IPT V3.0 es particularmente útil para llamar a bases de datos de teléfonos, Ud. podrá incorporar en sus columnas los datos requeridos por las aplicaciones que decida implementar, empleando las herramientas habituales CORTAR y PEGAR de Excel, tomándolos desde otras planillas Excel u otras aplicaciones.

Podrá tomar datos desde archivos de otros formatos siempre que los mismos admitan ser abiertos por Excel (Ej. *.dbf, *.txt, *.prn, etc.) y convertidos a .xls. **Tenga la precaución de no copiar columnas enteras, sino rangos de datos.**

Las columnas Fecha, Hora, Fecha a llamar y Hora a llamar tienen por default formato Texto. Si después de las llamadas Ud. piensa ordenar la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0 según esas columnas, deberá formatearlas como fechas y horas antes de iniciar las llamadas.

TELEMARKETING PROFESIONAL MONOUSUARIO

Phone number	Name	Date called	Time called	Result	Date to call	Notes	Date to 1
5 2821111	Harvey Valdez	12/12/2006	12:12	Atendido			
8 1584 423211	Juan Gonzalez	12/12/2006	12:11	Por			
7 4819488	Ester Del Valle	12/12/2006	12:12	Atendido			
8 48025717	Juan Herrera	12/12/2006		Atendido			
8 01 14501385	Elsa Morales			Atendido			
10 8522222	Adrián Trujillo			Atendido			
11 15848295	Pablo Ruiz			Atendido			
12 15802478	Juan Luis Sierra			Atendido			

Para comenzar, ingrese manualmente algunos números telefónicos en la columna Teléfono de la Planilla Excel, **incluyendo entre ellos el número de teléfono en el que está conectado Teleprom® IPT V3.0**; con esto podrá comprobar que el resultado de esa llamada sea “Ocupado”.

Si lo desea, puede ingresar además un nombre para cada registro, modificar a voluntad los títulos de las columnas Dato 1 a Dato 6 con títulos tales como: domicilio, localidad, deuda, etc., y agregar alguna información en estas columnas.

Presione el botón **Discar** y se mostrará una ventana desde la cual podrá optar por discar toda la planilla o bien un RANGO).

El programa intentará guardar la planilla. Si es una planilla nueva le pedirá un nombre de archivo (extensión .XLS). El sistema guarda en un Archivo temporario los números telefónicos a llamar, para permitir el funcionamiento en segundo plano del Discador (minimizado), mientras Ud., si lo desea, desarrolla otras tareas en la PC.


Escuchará el tono de línea, los dígitos del número discado y señal de teléfono llamando o línea ocupada. Cuando una llamada es contestada por una persona, su **voz** es la señal que requiere Teleprom® IPT V3.0 para considerar que fue atendida (también reacciona selectivamente frente llamadas contestadas por contestadores automáticos y aparatos de Fax).


De inmediato, Teleprom® IPT V3.0 habilita el headset para comenzar la conversación. Simultáneamente aparece el **Formulario Standard Teleform**, desde el cual Ud. podrá acceder a todos los comandos telefónicos (Control de Volumen, Mute, Flash para derivar a otro interno, marcar otros dígitos, reagendar el llamado a otra fecha u hora, etc.) mediante los botones situados en la parte superior del formulario.




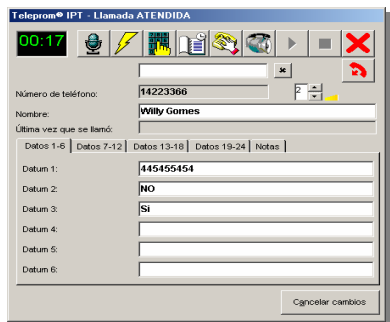
Vea el Capítulo: **La planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0** , en el Manual del Usuario.

Mientras Ud. mantiene un diálogo con el destinatario de la llamada podrá modificar el contenido de los campos de las solapas y/o Notas. Durante la comunicación puede emitir un archivo de sonido **WAV**.

 Pulse este botón para seleccionarlo. Por ejemplo: **Propuesta electoral.WAV**, u otro archivo generado mediante tarjeta de sonido.

 Pulse éste para reproducir el archivo y sea escuchado por el destinatario de la llamada. Vea **Apéndice D: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido** en el Manual del Usuario, para ajustar el volumen de reproducción del archivo Wav.

 Haciendo doble clic sobre el **Icono de Control** en la barra de tareas de Windows, podrá observar en todo momento los números telefónicos que se están discando y sus resultados (Monitor de Teleprom® IPT V3.0).



Durante el llamado Ud. oirá atenuado en el headset el volumen de las señales telefónicas (tono de discar, teléfono llamando, ocupado, etc.) a fin de reducir molestias.


La Ficha Standard Teleform deberá aparecer en pantalla solamente cuando la llamada ha sido **efectivamente** atendida por el destinatario, y **no antes**.

Si esto llegara a ocurrir durante los tests, estaría indicando que ruidos o interferencias en la línea telefónica producen efectos parecidos a los de una llamada realmente atendida.

En este caso, Teleprom® IPT V3.0 reaccionará frente a aquéllos y considerará, erróneamente, que la llamada fue atendida.

Vea el **Apéndice B: Solución a Problemas más comunes**, en el Manual del Usuario.

Nota: Todas estas consideraciones no son válidas si Ud. ha tildado la casilla: **Mostrar ficha antes de que atiendan en: Configuración de Teleprom IPTV3.0 Telemarketing Profesional Mono-usuario**. En este caso, la ficha aparecerá en pantalla en momentos en que Teleprom IPT V3.0 marca cada número telefónico, lo cual resulta útil para que el operador disponga de los datos del interlocutor en su pantalla, antes de que éste conteste la llamada. De esta manera, podrá conocer anticipadamente los datos y temas sobre los cuales deberá dialogar.

 Para cortar la comunicación pulse (rojo). Al finalizar los llamados, pulse **Actualizar** y verá sus resultados en la planilla.

2. FUNCIONES TELEFÓNICAS ENTRANTES

Nota: Si Ud. tiene conectado un teléfono corriente en paralelo con Teleprom® IPT V3.0 y desea efectuar llamadas con él, no debe estar habilitada la función de atención de llamadas entrantes en el software de Teleprom® IPT V3. (**Configuración – Atención de llamadas Entrantes**).

Si Ud. ya efectuó las verificaciones anteriores correspondientes a las Funciones Telefónicas Salientes, el Icono de Control estará presente en la barra de tareas de Windows.



Pero si Ud., durante la instalación del software, optó por operar el Teleprom®

IPT V3.0 sólo en Llamadas Entrantes ejecute el programa **Icono de Control desde Inicio – Programas – Teleprom® IPT V3.0 – Icono de Control**. El Icono de Control queda así localizado en la Barra de Tareas de Windows, próximo a la hora.

2.1. LLAMADAS ATENDIDAS PERSONALMENTE


Para testear el funcionamiento, solicite a alguien que efectúe una llamada dirigida al número telefónico de Teleprom® IPT V3.0, y apréstese a responderla con el headset. Teleprom® IPT V3.0 atenderá automáticamente la llamada y habilitará el auricular y el micrófono del headset para que Ud. pueda hablar y escuchar.

Simultáneamente emitirá un señal sonora (Ring.wav), y presentará en pantalla el formulario **Teleform**, desde el cual Ud. podrá acceder a todos los comandos telefónicos (control de volumen, mute, etc.) mediante los botones situados en la parte superior del formulario.

Si la línea telefónica de Teleprom® IPT V3.0 tiene servicio de Caller ID, aparecerá en el Aviso de Llamada el número desde el que se llamó. Para tomar la comunicación pulse  (verde) y para cortar pulse  (rojo). En cada caso, también puede pulsar **ENTER**.

Nota: Si en: **Configuración – Atención de llamadas Entrantes – Atención personal**, Ud. habilita el Pre-Atendedor de Teleprom® IPT V3, al ingresar una llamada se emite un archivo de sonido .WAV, previamente seleccionado. Ej.: **Mensaje del pretendedor.WAV**.

2.2. LLAMADAS ATENDIDAS POR EL CONTESTADOR AUTOMÁTICO DE TELEPROM®

A continuación solicite que se efectúe otra llamada hacia Teleprom® IPT V3.0 . En esta oportunidad, cuando aparece el formulario **Teleform**, **NO** pulse el botón  para atender, dejando entonces transcurrir

totalmente el tiempo límite predeterminado.

El sistema está pre-configurado para que, superado el tiempo para atender, la llamada sea contestada por el Contestador Automático de Teleprom® IPT.

Escuchando con el headset, verifique que en primer lugar se reproduce el mensaje de bienvenida del Contestador (el archivo .WAV predeterminado: **Bienvenida del contestador.WAV** , u otro generado por Ud.) y a continuación, si la persona que efectuó la llamada desea dejar su mensaje, Teleprom® IPT V3.0 lo graba en formato MP3, en el subdirectorio **!snd**.

Verifique que el mensaje de la persona que llamó se grabó correctamente. Para escucharlo, la PC deberá disponer de un reproductor de archivos de sonido **MP3**, como ser: Winamp, Windows Media, etc.

Si la PC no posee un software de reproducción de este tipo, Ud. podrá instalar el que se provee con el CD de Teleprom® IPT.

Mediante el Explorador de Windows localice en el subdirectorio **..!snd** un archivo cuyo nombre está formado por las letras “ANS” precedidas por la fecha y la hora de la llamada. Ej.: **2006-01-20 18-36-55 ANS.mp3**.

La fecha y hora de este archivo le permitirán identificarlo. Haciendo doble clic en el mismo se ejecutará el reproductor de MP3 y Ud. podrá escuchar el contenido del mensaje.

Si durante la reproducción del mensaje no hay señales audibles, verifique las conexiones entre Teleprom® IPT V3.0 y la tarjeta de sonido.

Si el volumen de reproducción es bajo, ajuste el control del volumen de grabación de la tarjeta de sonido. Ver **Apéndice D: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido**, en el Manual del Usuario.

GRABACIÓN DIGITAL DE CONVERSACIONES ENTRANTES Y SALIENTES

Tanto en Llamadas Salientes como en Entrantes Teleprom® IPT V3.0 graba en forma predeterminada **todas las llamadas**. Después podrá Ud. modificar a voluntad el criterio de grabación de conversaciones en la opción **Configuración** del software de operación.

Mediante el Explorador de Windows localice y ejecute los archivos en formato MP3 almacenados en el subdirectorio **..!snd** (predeterminado) cuya denominación esté formada por las letras “IN” (en caso de conversaciones entrantes), u “OUT”, (en caso de conversaciones salientes), precedida por la fecha y la hora de la llamada.

Efectúe ahora las mismas verificaciones antes indicadas en: **Llamadas Atendidas por el Contestador Automático de Teleprom® IPT V3.0**.

GENERACIÓN DE ARCHIVOS LOG

Son archivos de texto, localizados dentro del subdirectorio **..\Teleprom IPT\Log**, que contienen información detallada de cada una de las llamadas, tanto salientes como entrantes.

En las salientes, el nombre que el sistema asigna al archivo LOG coincide con el nombre de la planilla Excel correspondiente. Al enviar a discar una planilla, Ud. puede optar por la generación del archivo LOG, o no. En forma predeterminada, el archivo LOG se generará.

En las llamadas entrantes, el archivo LOG es un único archivo que se genera automáticamente a partir de la primera llamada que ingresa. Su nombre es **“LogInbound.txt”**.

Si desea editar estos archivos LOG, impórtelos desde Excel o Access (como archivos de Texto) y podrá tabular en

columnas los campos con los resultados de las llamadas.

TELÉFONO AUXILIAR EN PANTALLA

Para acceder a esta herramienta, haga clic derecho en el Icono de Control. Ésta le permite efectuar discados individuales rápidos a teléfonos que Ud. ingrese manualmente, o registrados en otras aplicaciones.

Utilice la función AUTO para que Teleprom® IPT V3.0 reintente automáticamente hasta conseguir la comunicación, cuando el resultado es Ocupado.



FUNCIONAMIENTO ASOCIADO, INTEGRADO O DIRECTO CON OTROS SISTEMAS (CRM)

Tanto en llamados salientes como entrantes, Teleprom® IPT V3.0 puede operar vinculado de varias maneras con el software del usuario (CRM), a fin de que las fichas de cliente puedan ser actualizadas ON LINE.

Vea información ampliada sobre este tema en el Manual del Usuario.