

Teleprom® IPT V3.0

Manual del usuario



Contenido de este manual

Introducción.....	2
Prestaciones y aptitudes.....	4
Antes de empezar... ..	9
Conexión de Teleprom® IPT V3.0	10
Instalación del programa	12
Funcionamiento	13
Configuración.....	18
La planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0.....	27
Botones de FUNCIÓN	33
El icono de control de Teleprom® IPT V3.0	35
Funcionamiento INDEPENDIENTE: formulario standard Teleform®.....	38
Funcionamiento ASOCIADO: Aviso de Llamada con búsqueda manual	40
Funcionamiento INTEGRADO: Aviso de Llamada con búsqueda automática	41
Funcionamiento directo desde el software de gestión del operador	42
Aviso de llamada Entrante. Caller ID.....	43
Apéndice A: Especificaciones Generales	44
Apéndice B: Solución a problemas comunes	45
Apéndice C: Control ActiveX para integrar al software del usuario.....	49
Apéndice D: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido.....	52

Introducción

TELEPROM® IPT V3.0 - Intelligent Professional Telephone

Teleprom® IPT V3.0 - Intelligent Professional Telephone es el teléfono manos libres profesional más avanzado y con las funciones telefónicas más completas del mercado.

Teleprom® IPT V3.0 es apto para funcionar asociado o integrado con Microsoft Excel (aplicación standard) y también con diversos sistemas de gestión de clientes (CRM), mientras controla el tráfico telefónico registrando datos de las llamadas y grabando conversaciones y mensajes. Por ello, **Teleprom® IPT V3.0** está destinado a sustituir a los aparatos telefónicos convencionales de todos los puestos de trabajo compuestos por **computadora** y **línea telefónica** en empresas u organizaciones de diverso tipo y tamaño.

Operando individualmente, pero también en conjunto, múltiples boxes conformados por Teleprom® IPT V3.0 y Computadora multiplican, facilitan y optimizan la capacidad de comunicación telefónica de todos los funcionarios y sectores de una organización: Call Centers profesionales, Puestos de Operadores de telemarketing, personal de atención telefónica y relacionado con trato con clientes, asociados o deudores, y también el personal administrativo y jerárquico.

Prestaciones y aptitudes de Teleprom® IPT V3.0

- **Discador automático** con reacción inmediata frente a resultados de llamados (Call Progress).
- **Generación continua de contactos telefónicos** y derivación de llamadas exitosas al operador.
- **Atención de comunicaciones entrantes con identificador de Llamada (Caller ID).**
- **Pre-Atendedor y Contestador automático individual**, apto para internos de centrales telefónicas.
- **Teléfono auxiliar en pantalla** para discado rápido de teléfonos registrados en otras aplicaciones.
- **Grabador digital de las conversaciones del operador.**
- **Bloqueador y ruteador de llamadas**
- **Control de tareas del operador por software.** Tiempos límite para sus funciones. Registro completo de las comunicaciones: fecha, hora, duración, resultado, origen, destino, etc.
- **Integración con Microsoft Excel (standard) y/o con el software del usuario (CRM).**
- **Concentración de comandos telefónicos en pantalla:** Mute. Flash. Discar otros dígitos. Discar otro número inmediato. Reagendar teléfonos, grabaciones intercalados en la conversación, etc.

Y todo en el marco de una gran **facilidad de instalación y operación**, al alcance de todo operador de computadora.

Como resultado de esta integración Telefonía - Computador, Teleprom® IPT V3.0 logra satisfacer ampliamente las necesidades de incremento de productividad de los operadores

telefónicos profesionales, intensamente requerido por emprendimientos y organizaciones de todo tipo y tamaño, en especial los que habitualmente realizan campañas de contactos telefónicos salientes masivos.

Dispone de herramientas de comunicación imprescindibles para automatizar todas las funciones telefónicas salientes y entrantes de Puestos de Operadores (PO) de telemarketing monousuario **independientes** (o aislados), como también para equipar a múltiples operadores que integran grandes **Call Centers de crecimiento modular individual**.

La atractiva ecuación **Precio / Prestaciones / Flexibilidad** que se consigue en estos casos permite competir en efectividad con complejos, costosos y rígidos sistemas de administración centralizada de grupos de operadores, ya que cada equipo reúne los componentes esenciales requeridos por todo Call Center, incluyendo la **grabación digital de las conversaciones** mantenidas en el PO.

Prestaciones y aptitudes

- **Discador automático para telemarketing.**

Es la función denominada Telemarketing Profesional Monousuario en el programa de operación de Teleprom® IPT V3.0:

- ✓ Llamados a listados de teléfonos, con sencillo manejo de registros, datos y comandos telefónicos.
- ✓ Discado rápido de teléfonos individuales.
- ✓ Bloqueo de llamadas.
- ✓ Ruteo de llamadas.
- ✓ Identificación y reacción inmediata frente a las señales telefónicas.
- ✓ Asentamiento automático de resultados de llamados, duración, fecha y hora.
- ✓ Tiempo de espera hasta que atiendan cada llamada, independiente de toda acción del operador.
- ✓ Transferencia al operador solamente de las comunicaciones exitosas.
- ✓ Emisión de grabaciones (archivos WAV) seleccionadas por el operador, intercaladas en las comunicaciones.
- ✓ Concentración de todos los comandos telefónicos en pantalla.
- ✓ Discado automático inmediato de números telefónicos alternativos.
- ✓ Rediscados automáticos de bases de datos, según resultados de los llamados.
- ✓ Funcionamiento en segundo plano, minimizado, incluso cerrando Microsoft Excel.

A modo de un verdadero robot telefónico, Teleprom® IPT V3.0 disca sucesivamente a listados de teléfonos, detecta e identifica automáticamente las sucesivas condiciones telefónicas que se presentan durante las llamadas salientes (**No contesta, Ocupado, Atendieron, Contestador automático, Fax, No suena**) y genera acciones consecuentes, sin intervención del operador. Con esta aptitud consigue las siguientes beneficios:

a. Reducción de tiempos.

Evitando al operador la tarea de reaccionar frente a las distintas señales del Call Progress en el curso de llamadas masivas rutinarias, se logran significativas reducciones de tiempo útil ya que todas las acciones netamente telefónicas son ejecutadas con muy superior eficacia y regularidad por Teleprom® IPT V3.0. Esto representa mayor rendimiento (**cantidad de contactos diarios**) por operador, y por extensión de todo el Call Center

En los teléfonos no inteligentes o con insuficiente capacidad de procesamiento telefónico, la tarea de reaccionar en función de cada señal que se escucha en la línea telefónica queda a cargo del operador, y esa es habitualmente una causa importante de acumulación de pérdidas de tiempo en las llamadas masivas, debido a que aquél suele dejar que siga sonando la señal de **ocupado**, o **fax**, o **silencio** en línea (no suena), en lugar de cortar inmediatamente. En cambio, Teleprom® IPT V3.0 reconoce la situación, corta rápidamente la comunicación y marca el número siguiente.

De manera similar, si queda a cargo del operador la decisión de cortar una llamada cuando **no atienden**, es habitual que aquél deje que continúe llamando a un teléfono que

no contesta más tiempo que lo que indica el sentido común, que deberían ser no mucho más unos 20 o 25 segundos, y siempre con igual regularidad.

Si la llamada no fue contestada pasado ese tiempo, seguramente ya no será atendida, por lo que todo tiempo de llamado adicional será inútil. Al igual que en los casos anteriores, Teleprom® IPT V3.0 corta automáticamente la llamada al cumplirse el tiempo prefijado, sin pérdidas de tiempo.

La identificación y reacción automática e inmediata frente a las señales del Call Progress, tiene otra ventaja: El **asentamiento automático de los resultados** de las llamadas, que es efectuado directamente por Teleprom® IPT V3.0 sin intervención del operador, lo cual representa un ahorro de tiempo adicional, que no puede ser logrado por sistemas telefónicos sin capacidad de detección de las señales del Call Progress.

En la sucesión de llamadas diarias, todos estos ahorros de tiempo son sumamente significativos. Multiplicándolos por la cantidad de operadores de una organización cualquiera, es fácil concluir en qué proporción se conseguirá **incrementar la productividad** del sector o, puesto de otra manera, **reducir los costos operativos** del mismo y los **tiempos en que se alcanzan los resultados**.

b. Eliminación de acciones improductivas a cargo del operador.

Cuando Teleprom® IPT V3.0 efectúa en lugar del operador el procesamiento automático y el asentamiento de los resultados del Call Progress, se reducen también a un mínimo las acciones que aquél debe realizar. Como el sistema le transfiere **solamente las llamadas exitosas, se reduce mucho su estrés y su fatiga**, y aumenta su predisposición por concentrarse debidamente en el trabajo para el que ha sido contratado: el contacto y diálogo con el destinatario de la llamada. Las restantes llamadas son procesadas automáticamente por Teleprom® IPT V3.0, sin requerir de participación del operador.

En los sistemas sin procesamiento automático de Call Progress, el operador va **desgastando progresivamente su energía y capacidad** en el atendimento, identificación y reacción rutinaria frente a señales telefónicas, cuando en realidad tales acciones pueden ser hechas con mayor eficiencia por un teléfono profesional inteligente Teleprom® IPT V3.0.

Al evitar al operador tareas que poco tienen que ver con su capacidad, no sólo se logra una **mejora profesional cualitativa**, muy útil y necesaria en especial para conseguir buenos resultados en actividades de promoción y ventas, sino también en su **rendimiento** diario.

Por otro lado, cuando la decisión de actuar frente a las señales telefónicas queda a voluntad del operador, resulta difícil **evitar los abusos o deshonestidades** en que pueden incurrir los operadores al dilatar injustificadamente el corte de comunicaciones no exitosas.

Productividad de un operador de Teleprom® IPT V3.0 en modo Telemarketing profesional Monousuario: hasta 5 veces mayor, con superior calidad de atención

- **Atención de comunicaciones entrantes en el puesto del operador**

- ✓ Atención de llamadas directas externas, o derivadas a través de una PABX.
- ✓ Aviso de llamada entrante visible y audible en la pantalla del operador, con Identificador de Llamadas (Caller ID, botones para atender, cortar y otras funciones telefónicas) y presentación automática en pantalla de los datos del contacto.
- ✓ Tiempo de toma de línea por el operador, programable por supervisor. Desbloqueo por incumplimiento, con clave.
- ✓ Opción de pase a modo Contestador Automático, o a bloqueo de llamados entrantes, al superarse el tiempo prefijado para que atienda el operador.
- ✓ Habilidad permanente de la función de atención llamados entrantes, excepto cuando el sistema está efectuando discados salientes a bases de datos (función prioritaria). Deshabilitación opcional de la función.
- ✓ Emisión de grabaciones (archivos WAV) seleccionadas por el operador, intercaladas en comunicaciones entrantes.

El procesamiento automático de llamados entrantes en el puesto del operador y la unificación en pantalla de las funciones telefónicas y las herramientas informáticas constituyen los elementos fundamentales que convierten a Teleprom® IPT V3.0 en el teléfono manos libres profesional más completo, ideal para equipar múltiples posiciones (PO) y automatizar funciones de Call Centers pasivos.

Sus prestaciones asociadas, tales como la grabación digital de las conversaciones con los clientes y el registro de los detalles de las comunicaciones, determinan que un Call Center organizado sobre la base equipar todos sus PO con sistemas Teleprom® IPT V3.0, consigue conformar una solución de óptima eficiencia telefónica y funcional, con una relación Costo – Beneficio que supera ampliamente a sistemas mucho más caros y complejos.

- **Pre-Atendedor y Contestador automático individual**

- ✓ Funciones aptas para conexión a una línea externa o a una extensión interna de PABX, con activación inmediata al superarse el tiempo prefijado para que atienda el operador.
- ✓ Mensaje de bienvenida del contestador, grabado directamente con el headset o importado desde archivo de sonido WAV.
- ✓ Grabación digitalizada y almacenamiento en disco rígido de los mensajes ingresados al Contestador.

- **Grabador digital de las conversaciones del operador**

Grabación digitalizada de las conversaciones del operador en comunicaciones salientes y entrantes, en discos rígidos de PCs y directorios a elección, según diversos criterios a elección. Imprescindible para control de personal, supervisión de calidad de atención, rendimiento y resguardo de información. Es también un recurso de capacitación y perfeccionamiento que permite detectar defectos y errores, manteniendo registros de desempeño en archivos digitales de audio.

- **Control de tareas del operador por software**

- ✓ Fijación de tiempos límite para sus acciones, con bloqueos por incumplimiento y desbloques mediante clave de Supervisor. Registro completo de tareas y contactos.
- ✓ Archivo log en formato TXT, con registro completo de las comunicaciones

- **Teléfono auxiliar en pantalla.**

Discador rápido de teléfonos, seleccionados individualmente en otras aplicaciones, mediante comandos Copiar y Pegar, con un AUTODIAL automático que efectúa reintentos sucesivos sin intervención del operador.

- **Integración total con Microsoft Excel (standard) y/o con el software del operador.**

En sus aplicaciones de telefonía automática saliente, con operador, Teleprom® IPT V3.0 presenta un sistema standard de operación que opera directamente sobre una planilla de Microsoft Excel al que agrega botones y comandos para las funciones telefónicas. Esta asociación virtual apunta a aprovechar sus condiciones ampliamente difundidas como administrador de bases de datos, cumpliendo el objetivo de poner al alcance de todo operador de PC un software telefónico poderoso pero de muy fácil operación.

Integrada con Teleprom® IPT V3.0 la planilla de cálculo Excel crece, se transforma, y deja de ser un mero utilitario auxiliar, abriendo a sus usuarios un nuevo y amplio campo de aplicaciones productivas: **Las comunicaciones telefónicas masivas automatizadas.**

Durante la generación dinámica y continua de contactos telefónicos para el operador, Teleprom® IPT V3.0 le transfiere solamente las comunicaciones exitosas y presenta en pantalla información relativa al cliente contactado, que dependerá de la alternativa de funcionamiento seleccionada, a saber:

- ✓ **Funcionamiento independiente: formulario standard TELEFORM®.**

Utilizando las herramientas **copiar y pegar**, el operador extrae listados de teléfonos y otros datos archivados en su software de gestión de contactos, y los incorpora a una planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0. Cuando una llamada es atendida, Teleprom® IPT V3.0 presenta en pantalla un formulario standard **TELEFORM®** con los datos del destinatario. Terminado el discado de la base de datos, las modificaciones efectuadas por el operador durante el diálogo quedan registradas en la planilla Excel.

- ✓ **Funcionamiento asociado: Aviso de Llamada con búsqueda manual.**

Utilizando las herramientas **copiar y pegar**, el operador extrae listados de teléfonos y otros datos archivados en su software de gestión de contactos, y los incorpora a una planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0. Cuando una llamada es atendida, Teleprom® IPT V3.0 presenta en una esquina de la pantalla una pequeña ventana con datos básicos correspondientes al teléfono contactado. Con esos datos a la vista, el operador comienza el diálogo mientras busca la **ficha en su software habitual de gestión (CRM)**, la que podrá visualizar, modificar y actualizar **ON LINE**, sin necesidad de interfases.

- ✓ **Funcionamiento integrado: Aviso de Llamada con búsqueda automática.**

Al igual que en el caso anterior, el operador extrae listados de teléfonos y otros datos archivados en su software de gestión de contactos, y los incorpora a una planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0.

Con Aviso de Llamada con búsqueda automática integrado en el software del usuario (mediante un control ActiveX™), al recibir una llamada derivada se activa la aplicación habitual (CRM) y busca automáticamente la hoja de datos o información requerida, evitándole al teleoperador esa tarea. De esta manera, además de operar **ON LINE**, se **reducen aún más los tiempos improductivos y se optimiza el rendimiento del operador.**

✓ **Funcionamiento directo desde el software de gestión del operador.**

Si el usuario desea que su propio software de gestión (CRM) efectúe todas las funciones telefónicas, sin emplear el software standard, Teleprom® IPT V3.0 pone a disposición del programador del software del usuario la lista completa de las rutinas empleadas en la creación del sistema, escritas en lenguaje claro y dinámico. Las explicaciones sobre el empleo de las rutinas están contenidas en el **Manual del programador** que se encuentra en el CD de instalación, al cual Ud. podrá acceder también desde el icono generado en la instalación del programa, si eligió incluirlo durante la instalación.

✓ **Funcionamiento de la presentación automática de datos del contacto.**

En una llamada entrante, si Teleprom® IPT V3.0 obtiene el número telefónico mediante el Caller ID, automáticamente buscará sus datos en un documento (.xlt) previamente seleccionado desde la configuración de Teleprom® IPT V3.0, y los presentará en pantalla. En el caso de que el contacto no exista en el documento, tendrá la posibilidad de agregarlo quedando disponible para una futura llamada.

• **Concentración de todos los comandos telefónicos en pantalla**

El operador sólo deberá operar comandos en su PC, evitando dividir su atención entre ésta y su aparato telefónico.

- ✓ Función Flash para derivación a otras extensiones internas de la PABX.
- ✓ Función Mute.
- ✓ Discado de otros dígitos durante las comunicaciones
- ✓ Discado inmediato de otro número telefónico.
- ✓ Posibilidad de reagendar el teléfono contactado, a fechas y horarios posteriores.
- ✓ Control digital del volumen del auricular.
- ✓ Envío de mensajes grabados intercalados en la conversación.

Teleprom® IPT V3.0 es un teléfono sin teclado ni comandos.

Antes de empezar...

Antes de instalar su sistema Teleprom® IPT V3.0 haga las siguientes verificaciones:

Kit de entrega

- Teléfono Teleprom® IPT V3.0.
- Cable para conexión a línea telefónica.
- Cables de audio para conexión a placa de sonido de la PC.
- Software de operación y manuales en CD.
- Guía rápida de Instalación y Operación.

Requerimientos del sistema

- Computadora PC Pentium 1.5 GB o superior.
- 256 MB de memoria RAM. Recomendado 512 MB.
- Disco rígido con 10 MB de espacio libre para instalación del software de operación. No contempla espacio para almacenamiento de grabaciones digitalizadas. Ver capítulo: **Configuración – Telemarketing Profesional Monousuario y Atención de llamados entrantes.**
- Tarjeta de Sonido (*).
- Un puerto USB libre (DB9).
- Línea telefónica analógica externa, o extensión interna de central telefónica PABX.

- Microsoft Windows 2000 / XP.
- Microsoft Excel 97/ 2000 / XP.

Conexión de Teleprom® IPT V3.0

Efectúe las conexiones según el esquema, sin necesidad de apagar la PC.



- Verifique si su PC dispone de un conector USB libre para conexión del cable con ficha USB que sale del Teleprom® IPT V3.0 (Ver esquema de conexiones). Si es así, conecte el cable.
- Conecte los cables de audio a la tarjeta de sonido según el esquema de conexiones. Si la PC no tiene tarjeta de sonido habrá cables que no podrán ser conectados. En este caso, no dispondrá de las siguientes funciones:
 - ✓ Emisión de grabaciones (archivos WAV) seleccionadas por el operador, intercaladas en comunicaciones salientes y entrantes.
 - ✓ Grabación digital de conversaciones del operador en comunicaciones salientes y entrantes.
 - ✓ Pre-Atendedor y Contestador Automático individual del operador.

Las funciones que estarán disponibles sin tarjeta de sonido son:

- ✓ Telemarketing Profesional Monousuario (saliente).

- ✓ Atención Personal de comunicaciones entrantes con aviso en pantalla e identificador de llamadas (Caller ID).
- Conecte los restantes cables según el esquema de conexiones.

NOTAS:

1. **Línea telefónica ANALÓGICA:** La línea telefónica a la que conecte el Teleprom® IPT V3.0 debe ser analógica. Las líneas telefónicas analógicas son las aptas para teléfonos corrientes, aparatos de fax y fax/modems de computadoras. Puede tratarse de una línea analógica directa externa o una extensión analógica de una central telefónica PABX. Si la extensión interna a la que se conectará el Teleprom® IPT V3.0 es digital (perteneciente a una PABX digital o híbrida), solicite al servicio técnico de la PABX que convierta la extensión a analógica.
2. **Puesta a tierra de la PC:** Es imprescindible que el gabinete de la PC esté conectado a tierra. Esto es fundamental para eliminar interferencias por radiofrecuencias y ruidos de línea que podrían perjudicar el correcto funcionamiento telefónico de Teleprom® IPT V3.0.

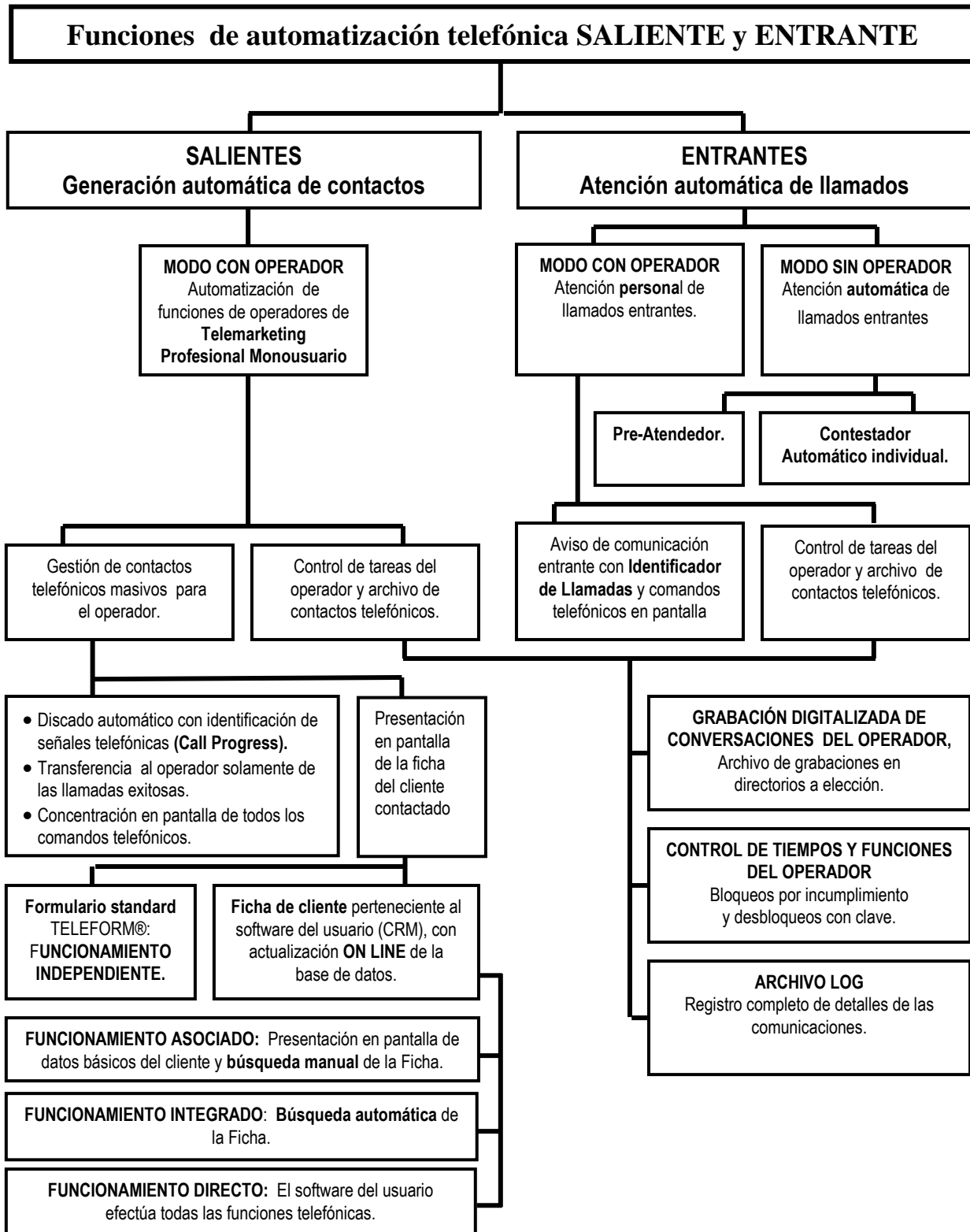
Instalación del programa

- Verifique que no esté en funcionamiento ningún otro programa (excepto Windows). Deshabilite momentáneamente el antivirus que pudiera estar ejecutándose.
- Coloque el CD-ROM de instalación. Si Ud. tiene habilitada en su PC la opción de ejecución automática **autorun** del lector de CD, se cargará el programa de instalación que muestra las opciones disponibles. Si no tiene habilitada la opción **autorun**, Ud. deberá ejecutar el archivo Tlpipt2.0.exe ubicado en el directorio install del CD-ROM.
- Seleccione el idioma en que desea instalar el software de operación.
- La instalación pedirá el directorio donde instalar el programa (por omisión es C:\Archivos de programa\Teleprom IPT V3.0).
- Durante la instalación se le preguntará si desea incluir un "Acceso directo" en el escritorio de Windows. Si Ud. selecciona esta opción, una vez finalizada la instalación aparecerá un icono para rápido acceso a Teleprom® IPT V3.0. Una de las opciones de la instalación pregunta si Ud. desea que el discador Teleprom® IPT V3.0 se inicie al arrancar Windows.
- Si elige "Siguiente >", el programa instalará los archivos necesarios en los directorios correspondientes.
- Terminada la copia de archivos, pulse "Finalizar".

Nota: En cualquier momento Ud. puede elegir la cancelación del proceso de instalación.

Funcionamiento

Las funciones telefónicas que Ud. podrá realizar con Teleprom® IPT V3.0 se presentan en el esquema.



Consideraciones generales sobre el funcionamiento de Teleprom® IPT V3.0

Llamadas salientes y entrantes.

Teleprom® IPT V3.0 ofrece soluciones de automatización telefónica tanto en comunicaciones salientes como entrantes. Cuando se configura Teleprom® IPT V3.0 para funciones salientes MASIVAS de Telemarketing Profesional Monousuario, el sistema efectúa sucesivamente un llamado tras otro, quedando entre llamados solamente el lapso necesario como para que el sistema corte una comunicación y marque el número siguiente.

Si precisamente en ese pequeño lapso alguien intenta efectuar una llamada entrante hacia la línea (externa o interna) conectada a Teleprom® IPT V3.0, podría interrumpir la serie de llamados programados debido a que éste no dispondría de Tono de línea para discar.

Por ello, si Ud. prevé que las funciones que preferentemente desarrollará Teleprom® IPT V3.0 son salientes masivas, puede convenir conectarlo a una línea externa no demasiado conocida por el público, o utilizar una extensión interna de una PABX configurada como no apta para recibir llamadas entrantes. Obviamente esta configuración de la extensión interna de la PABX puede ser temporal, transitoria o permanente, de acuerdo a las necesidades de sus operaciones.

En cambio, no es necesario tomar estas precauciones si, por ejemplo, las llamadas salientes que haga el operador no son masivas sino que Teleprom® IPT V3.0 automatiza llamados individuales que son enviados a discar uno a uno mediante el Teléfono en Pantalla.

Grabación y Reproducción de Mensajes (Archivos WAV) a emitir.

En las siguientes aplicaciones de Teleprom® IPT V3.0 se reproducen grabaciones en formato WAV mediante la Tarjeta de Sonido de la PC:

- ✓ Mensajes emitidos por decisión del operador durante una comunicación saliente.
- ✓ 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.

Como en todas estas aplicaciones la reproducción de archivos de sonidos es efectuada mediante la tarjeta de sonido, deberá ajustar el volumen utilizando el Control de Volumen que se encuentra en la barra de tareas de Windows. Ver **Apéndice D**: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido.

Después de la instalación de Teleprom® IPT V3.0, se genera un subdirectorio \wav, que contiene mensajes de ejemplos para las mencionadas aplicaciones. Los mensajes reales que se emitan pueden almacenarse en este mismo subdirectorio o en otros de la misma computadora, o en otra PC conectada en red.

Los archivos podrán ser grabados en cualquier PC con tarjeta de sonido, incluida la computadora en que está instalado Teleprom® IPT V3.0.

Para grabar sus mensajes usando la tarjeta de sonido de su computador, es recomendable emplear un **micrófono genérico para PC, o preferentemente uno de tipo dinámico, unidireccional de 500 ó 600 OHM**, que permitirá que sólo se graben los sonidos emitidos en forma perfectamente frontal al mismo, asegurando que únicamente la voz del locutor quedará grabada, sin la introducción de ruidos extraños.

El subdirectorio *utility* contenido en el CD-Rom de instalación de Teleprom® IPT V3.0 incluye un Editor de Audio denominado COOL, con el que podrá grabar y editar archivos WAV para emitir mensajes de calidad profesional. Éste contiene herramientas gráficas adecuadas para optimizar el mensaje, recortando silencios, efectuando correcciones puntuales, introduciendo efectos especiales e incorporando **sonidos musicales** a fin de alertar al interlocutor que se trata de una llamada especial.

Grabación digital en formato MP3.

Mediante la Tarjeta de Sonido de la PC se efectúan las grabaciones en este formato de las, siguientes aplicaciones:

- ✓ Conversaciones del operador en comunicaciones salientes.
- ✓ Conversaciones del operador en comunicaciones entrantes.
- ✓ Mensajes recogidos por el Contestador Automático individual.

El subdirectorio *utility* contenido en el CD-Rom de instalación de Teleprom® IPT V3.0 incluye un Reproductor de archivos MP3 (Winamp).

Control digital del volumen del auricular desde la pantalla.

En todo momento y en todas las funciones telefónicas, el operador dispondrá en pantalla de un control de volumen del auricular del headset, para adecuarlo a las condiciones de cada comunicación telefónica.

Atenuación automática del volumen del auricular.

En modo Telemarketing Profesional Monosuario, Teleprom® IPT V3.0 disminuye el volumen en el auricular a los fines de no molestar al operador mientras efectúa la llamada, e inhabilita el micrófono hasta tanto no atiendan la misma.

En caso de atención de llamados entrantes, en el momento en que el operador hace clic en **Atender**, Teleprom® IPT V3.0 habilita el auricular y el micrófono del headset. En caso que la llamada haya sido atendida por el Pre-atendedor, el mensaje de éste se escucha atenuado.

Velocidad de operación.

Una vez comenzado el proceso de llamado en modo Saliente, la velocidad de discado de Teleprom® IPT V3.0 es totalmente independiente de la cantidad de registros enviados a discar.

Arranque automático en llamadas salientes.

Una de las opciones de la instalación pregunta si Ud. desea que el discador Teleprom® IPT V3.0 se inicie al arrancar Windows. Esto permite que el discador retome automáticamente sus tareas al arrancar la PC, por ejemplo luego de un corte de energía eléctrica.

Si Teleprom® IPT V3.0 estuviera configurado para operar en modo Telemarketing Profesional Monousuario, el sistema queda habilitado para recomenzar las tareas pendientes, pero sólo las iniciará una vez que el operador pulse la tecla **Reanudar** desde el Icono de Control.

Funcionamiento en segundo plano.

El utilitario Microsoft Excel es utilizado por Teleprom® IPT V3.0 para la administración de las bases de datos de registros telefónicos y de los resultados de las llamadas, pero las funciones telefónicas se efectúan independientemente, sin intervención de aquél. Por ello, si Ud. lo desea podrá guardar la planilla enviada a discar y cerrar Excel.

O, incluso sin cerrarlo, podrá ejecutar otros programas en la PC, mientras se están desarrollando operaciones de llamados salientes masivos.

Teleprom® IPT V3.0 no requiere PC dedicada.

Archivos Log

Son archivos de texto, localizados dentro del subdirectorio *..\Teleprom IPT 2.0\Log*, que contienen información detallada de cada una de las llamadas, tanto salientes como entrantes.

En las llamadas 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. podrá optar por la generación del archivo LOG, o no.

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

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

Selección de funciones telefónicas.

- ✓ **Telemarketing Profesional Monousuario (Discador automático para telemarketing)**
Una vez ingresados a la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0 los números telefónicos para ser llamados, pulse Discar y seleccione: Telemarketing Profesional Monousuario.
- ✓ **Atención de personal de llamadas entrantes con Caller ID.**
Ingrese a Configurar - Atención de llamadas entrantes, y verifique que la opción de Habilitar atención de llamadas entrantes esté seleccionada (tilde). Seleccione la solapa: Atención personal (flecha roja). Indique si desea que la llamada sea atendida por el Pre-Atendedor antes de pasar la comunicación al operador.

NOTA: Si Ud. no deshabilita en “Configuración” la atención de llamadas entrantes, esta opción está disponible en todo momento, excepto si se han enviado a discar listados de números telefónicos, en modo Telemarketing Profesional Monousuario. En este caso, al concluirse los llamados programados (incluidos sus rediscados), el sistema volverá atender eventuales llamados entrantes.

Pero si el operador llama a números telefónicos uno a uno, al cortar cada comunicación el sistema queda habilitado para recibir llamadas. De esta manera, entre las llamadas individuales generadas por el operador, podrán ingresar llamados entrantes.

Si Teleprom® IPT V3.0 obtiene el número telefónico mediante el Caller ID, automáticamente buscará sus datos en un documento (.xlt) previamente seleccionado desde la configuración de Teleprom® IPT V3.0, y los presentará en pantalla. En el caso de que el contacto no exista en el documento, tendrá la posibilidad de agregarlo quedando disponible para una futura llamada.

✓ **Contestador automático individual**

Ingrese a Configurar - Atención de llamadas entrantes, y verifique que la opción de Habilitar atención de llamadas entrantes esté seleccionada (tilde). Seleccione la solapa: Contestador Automático.

✓ **Grabador digital de las conversaciones salientes del operador.**

Ingrese a Configurar - Telemarketing Profesional Monousuario. Elija alguno de los criterios disponibles para determinar qué conversaciones serán grabadas.

✓ **Grabador digital de las conversaciones entrantes del operador.**

Ingrese a Configurar – Atención de llamadas entrantes – Atención personal. Elija alguno de los criterios disponibles para determinar qué conversaciones serán grabadas.

✓ **Registro de todas las llamadas en archivo LOG.**

El sistema registra en un archivo todas las llamadas entrantes. Para registrar en un archivo LOG las llamadas salientes de cada planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0, habilite esta opción al enviarla a discar.

✓ **Teléfono auxiliar en pantalla.**

Podrá acceder a él haciendo clic derecho en el icono de control de Teleprom IPT ubicado en la barra de tareas.

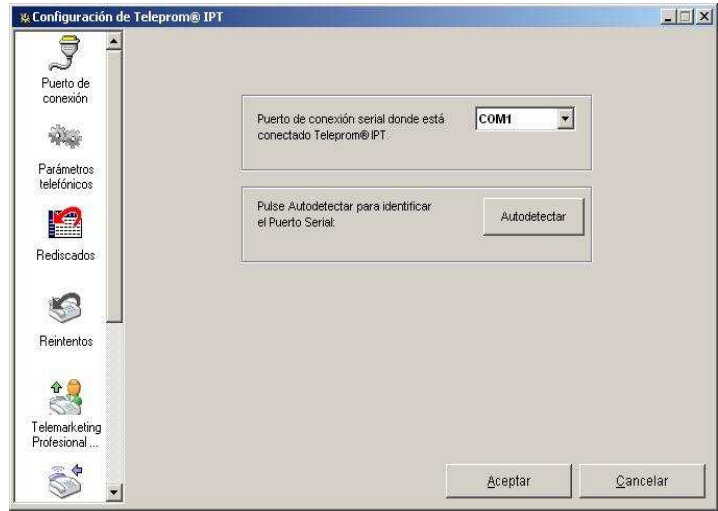
Configuración

Ud. puede acceder a “Configuración” haciendo clic derecho en el icono de Teleprom® IPT V3.0 que aparece en la barra de tareas, próximo a la hora, luego de la instalación del software de operación. También podrá acceder a “Configuración” desde la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0.

Puerto de Conexión

Si es la primera vez que se instala un Teleprom® IPT V3.0, en la lista desplegable con las opciones de puerto, aparece NO. Presione el botón Autodetectar. El sistema verifica en qué puerto se encuentra instalado Teleprom® IPT V3.0, y lo registra.

Si el sistema de autodetección indica: **No se ha detectado Teleprom® IPT V3.0 en ningún puerto**, consulte el **Apéndice B: Solución a problemas comunes**.



Parámetros telefónicos

En esta solapa Ud. podrá configurar su Teleprom® IPT V3.0 en base a las condiciones telefónicas propias (Central Telefónica) y a las de la compañía telefónica en el lugar de instalación:

✓ 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.



En Telemarketing Profesional Monousuario, si la opción está habilitada, Teleprom® IPT V3.0 señalará como resultado “Contestador”, y si la opción está deshabilitada señalará “Atendieron”.

Con Teleprom® IPT V3.0 configurado para operar en modo Telemarketing Profesional Monousuario, el operador podrá dejar un mensaje grabado en el Contestador del destinatario, ya sea que esté habilitada o deshabilitada la opción de detección, ya que en ambos casos le transfiere la llamada.

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

Especifique cuánto tiempo debe esperar el discador entre la finalización de una llamada y el comienzo de otra. Valor predeterminado (y recomendado): 1 ½ segundo.

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

Tiempo máximo que Teleprom® IPT V3.0 dedica a detectar que el teléfono del destinatario comience a llamar, a dar ocupado, etc. Sobrepasado este tiempo, Teleprom® IPT V3.0 asigna como resultado de la llamada: **No suena**. En tal caso, si el sistema se encuentra operando en modo Mailing Telefónico Automático, corta la comunicación e indica ese resultado. En modo Telemarketing Profesional Monousuario, habilita el headset del operador, para que éste pueda verificar y registrar la condición telefónica que se presentó.

✓ **Lapso hasta cortar la comunicación si la llamada no es atendida (segundos):** Tiempo máximo que Teleprom® IPT V3.0 dedica a detectar que el destinatario atiende la llamada. Sobrepasado este lapso, corta, asigna y registra resultado: **No contesta**.

PABX (Parámetros propios de la Central Telefónica).

✓ **Dígitos a marcar para tomar línea externa:** Número (hasta diez dígitos) que debe marcar Teleprom® IPT V3.0 para tomar línea de calle (por ejemplo, 0). Si está conectado a línea directa, deje este recuadro en blanco.

✓ **Lapso de espera hasta obtener tono de línea externa (segundos):** Después del discado de los dígitos para toma de línea externa, Teleprom® IPT V3.0 espera este tiempo para obtener tono de calle. Si se sobrepasa ese lapso y Teleprom® IPT V3.0 no obtiene tono, corta la comunicación e indica: **Sin tono**. Vea las posibles causas en el **Apéndice B: Solución a problemas comunes**.

✓ **Duración de la función Flash, para derivar a otra extensión interna (milisegundos):** Es el tiempo que la PABX requiere para que se cumpla la función Flash, cuando el operador intenta derivar la comunicación hacia otra extensión interna. Habitualmente un valor entre 300 y 700 milisegundos es adecuado para la mayoría de las PABX. No obstante, si Teleprom® IPT V3.0 no consigue transferir correctamente la comunicación, verifique con el servicio técnico de la PABX el valor correcto.

Avanzados

Permiten efectuar un ajuste fino de las características del discado de Teleprom® IPT V3.0, para adaptarlo al funcionamiento de la PABX.

✓ **Lapso entre toma de línea externa y el discado del número telefónico (milisegundos):** Es el tiempo que Teleprom® IPT V3.0 debe esperar hasta comenzar a discar los dígitos del número telefónico. Si este tiempo fuera demasiado reducido, Teleprom® IPT V3.0 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® IPT V3.0, 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® a las condiciones de la PABX.

Rediscados

Indique en el recuadro la cantidad de veces que la planilla deberá ser rediscada al concluir todos los registros de la base, o el rango seleccionado (1 rediscado implica llamar 2 veces).

Hasta completar la cantidad de rediscados prefijados, el sistema continuará intentando contactar a todos aquellos registros cuyo resultado coincida con los criterios de rediscado indicados en esta sección.



Reintentos

Cuando el resultado de una llamada coincide con una condición de reintento, esta llamada es programada para rediscarse **X** minutos después, siendo **X** el valor en minutos indicado para la condición de reintento.

En caso de no haberse asignado rediscados a la base, los reintentos dejarán de efectuarse una vez finalizada la base. Pero si la base ha sido rediscada para determinados resultados (ver rediscados), los reintentos continuarán las veces que el resultado de la llamada rediscada coincida con una condición de reintento.



Intervalos de operación

Ud. puede especificar, para cada día de la semana, hasta dos períodos de llamados. Cuando el discador se encuentre funcionando y se pasa del horario indicado para llamar, espera hasta el siguiente período permitido.

Si Ud. desea no llamar durante un día entero (por ejemplo, los domingos) ingrese en los casilleros los siguientes horarios: **00:00 00:00 00:00 00:00**. De esta forma esperará hasta el otro día para comenzar a llamar.



NOTA: Para que el sistema arranque a determinado horario, la planilla debe haber sido enviada a discar. Teleprom® IPT V3.0 no comenzará a discar, por el solo hecho de estar dentro de un intervalo seleccionado. Solo se podrán reagendar las llamadas a fechas u horas dentro de los intervalos de trabajo especificados.

Telemarketing Profesional

Tipo de ficha de cliente en pantalla: Al efectuar esta selección estará definiendo simultáneamente el tipo de funcionamiento de Teleprom® IPT V3.0 en modo Telemarketing Profesional Monousuario.

- **TELEFORM®** (Funcionamiento independiente): Si esta es su elección, podrá decidir si desea que el formulario standard se mantenga **Siempre visible** en pantalla, por sobre las restantes aplicaciones que se estén ejecutando en la PC.
- **Aviso de Llamada - Búsqueda manual** (Funcionamiento asociado): Si ésta es su elección, podrá indicar los campos (columnas de la planilla Excel) que se visualizarán en la ventana del Aviso de Llamada.
- **Aviso de Llamada - Búsqueda automática** (Funcionamiento integrado).

NOTA: Vea en este Manual, Capítulos sobre los tipos de ficha de cliente en pantalla.

- ✓ **Mostrar datos antes que atiendan:** Seleccione esta opción si desea ver datos del interlocutor en el **TELEFORM®** o el **Aviso de Llamada - Búsqueda manual**, apenas concluye el discado del registro telefónico. De esta manera, Ud. puede conocer detalles relacionados con el cliente mientras Teleprom® IPT V3.0 está llamando a su número telefónico, antes que aquél atienda.



- ✓ **Grabación digital de las conversaciones:** Permite grabar en formato MP3 las conversaciones del operador con los clientes durante las llamadas **salientes**, con varios criterios a elección: todas, las X más largas de ..., o una de cada X. Ud. deberá indicar también en qué directorio desea que se graben (predeterminado:..\snd\), el cual podrá pertenecer al disco rígido de su PC, o al de otra PC conectada en red. Si no desea grabar las conversaciones (por ejemplo, si la PC no dispone de tarjeta de sonido), deshabilite esta función.

Para escuchar el contenido de las conversaciones localice, mediante el Explorador de Windows, en el subdirectorio ..\snd los archivos cuyo nombre está formado por las letras "OUT" precedidas por la fecha y hora de la llamada. Ej.: **2005_01_22 13-25-55Out.mp3**. La fecha y hora de estos archivos le permitirán identificarlo. Haciendo doble clic en los mismos se ejecutará el reproductor de MP3 y Ud. podrá escuchar el contenido de cada conversación

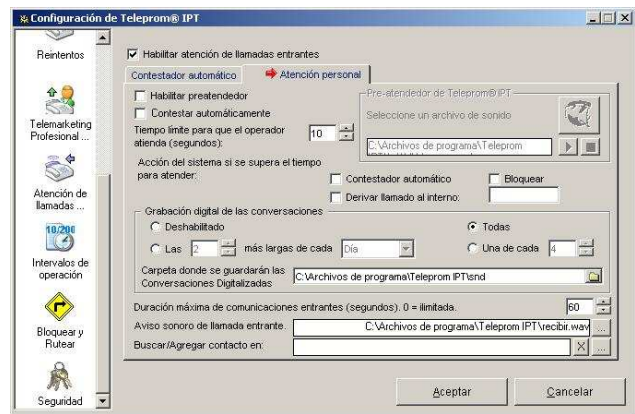
- ✓ **Columna de la planilla Excel para registrar la duración de comunicaciones:** Si desea registrar este dato, en segundos, especifique qué columna, de 1 a 24, se va a utilizar,. Si no desea que se registre, indique "<Ninguna>".
- ✓ **Duración máxima del diálogo de cada comunicación:** Es un elemento de control de las tareas del operador. En el **TELEFORM®** y en el **Aviso de Llamada - Búsqueda manual** el operador puede observar en todo momento el tiempo restante que dispone. Sobrepasado el tiempo indicado, el software de Teleprom® IPT V3.0 se bloquea. Para desbloquear y continuar se requiere ingresar la Clave registrada en la solapa Seguridad. Si especifica el valor 0 (cero), el tiempo para hablar será ilimitado.

Atención de Llamadas Entrantes

IMPORTANTE: La **flecha roja** junto al título de la solapa indica el modo en que está configurado para operar Teleprom® IPT V3.0, dentro de la función Atención de Llamadas Entrantes.

- ✓ **Habilitar atención llamadas entrantes:** Seleccione esta opción si desea que Teleprom® IPT V3.0 esté habilitado para atender llamadas que ingresan en el teléfono del operador.

Recuerde que aunque esta opción se encuentre habilitada, no estará disponible durante el tiempo en que se estén efectuando llamados salientes en modo Telemarketing Profesional Monousuario. Al concluir los llamados salientes (función prioritaria), el sistema podrá atender llamados entrantes, y transferirlos al operador o al Contestador Automático de Teleprom® IPT V3.0.



Atención personal

- ✓ **Habilitar Pre-atendedor:** Seleccione esta opción si desea que antes que la comunicación sea transferida al operador, sea emitido un mensaje del tipo: *“Gracias por comunicarse con Empresa XXX. En instantes será atendido por un representante de Atención al Cliente”*.



Si optó por esta alternativa pulse el botón  para seleccionar el archivo WAV con el mensaje del Pre-Atendedor.

Pulse los botones   para escuchar o detener respectivamente, la reproducción del WAV

Ver capítulo: **Grabación y reproducción de mensajes.**

- ✓ **Tiempo límite para que el operador atienda (segundos):** Indique un lapso máximo admisible.

Acción del sistema si se supera el tiempo para atender: Indique en las casillas si desea que cuando se sobrepase el tiempo límite, **se active el Contestador Automático** de Teleprom® IPT V3.0, que **se bloquee el software** (para desbloquear y continuar se requiere ingresar la Clave registrada en la solapa Seguridad) o que **se derive la llamada a otro interno**. En este último caso, indique el número de interno elegido.

NOTA: Ud. puede incluso seleccionar ambas opciones. En tal caso, el llamado entrante será transferido a Contestador Automático, y seguidamente el sistema se bloqueará. De esta forma el llamado entrante no queda sin atención.

- ✓ **Grabación digital de las conversaciones:** Permite grabar en formato **MP3** las conversaciones del operador con los clientes durante las llamadas **entrantes**, con varios criterios a elección: todas, las X más largas de ..., o una de cada X. Ud. deberá indicar también en qué directorio desea que se graben (predeterminado: ..\snd\), el cual podrá pertenecer al disco rígido de su PC, o al de otra PC conectada en red. Si no desea grabar las conversaciones (por ejemplo, si la PC no dispone de tarjeta de sonido), deshabilite esta función.

Para escuchar el contenido de las conversaciones localice, mediante el Explorador de Windows, en el subdirectorio ..\snd los archivos cuyo nombre está formado por las letras “**IN**” precedidos por la fecha y hora de la llamada. Ej.: **2005_01_22 15-55-33.mp3**. La fecha y hora de estos archivos le permitirán identificarlo. Haciendo doble clic en los mismos se ejecutará el reproductor de MP3 y Ud. podrá escuchar el contenido de cada conversación.

- ✓ **Duración máxima de comunicaciones entrantes (segundos):** Es un elemento de control de las tareas del operador. El operador puede observar en una ventana el tiempo restante que dispone. Sobrepasado el tiempo indicado, el software de Teleprom® IPT V3.0 se bloquea. Para desbloquear y continuar se requiere ingresar la Clave registrada en la solapa Seguridad. Si especifica el valor **0 (cero)**, el tiempo para hablar será ilimitado.

- ✓ **Buscar contacto en:** indica la ruta completa del documento (.xlt) donde se buscarán los datos correspondiente al número telefónico que obtuvo mediante el Caller ID.



Contestador Automático


- ✓ **Mensaje de bienvenida del Contestador:**

Presione el botón  y accederá a la ventana de grabación.

Pulse los botones   para escuchar o detener respectivamente, la reproducción del WAV

Ver capítulo: **Grabación y reproducción de mensajes.**

- ✓ **Duración máxima de los mensajes almacenados por el Contestador (segundos):** Indique la duración máxima que podrán tener los mensajes que almacene el Contestador Automático de Teleprom® IPT V3.0. Estos mensajes se almacenarán en forma predeterminada en la carpeta ..\snd\. Si lo desea Ud. podrá crear otra carpeta para guardarlos y seleccionarla mediante el botón

Para escuchar el contenido de los mensajes localice, mediante el Explorador de Windows, en el subdirectorio ..\snd los archivos  cuyo nombre está formado por las letras “**ANS**” precedido por la fecha y hora de la llamada.

Ej.: **2005_01_22 12-33-52Ans.mp3**. La fecha y hora de estos archivos le permitirán identificarlo. Haciendo doble clic en los mismos se ejecutará el reproductor de MP3 y Ud. podrá escuchar el contenido de cada mensaje.

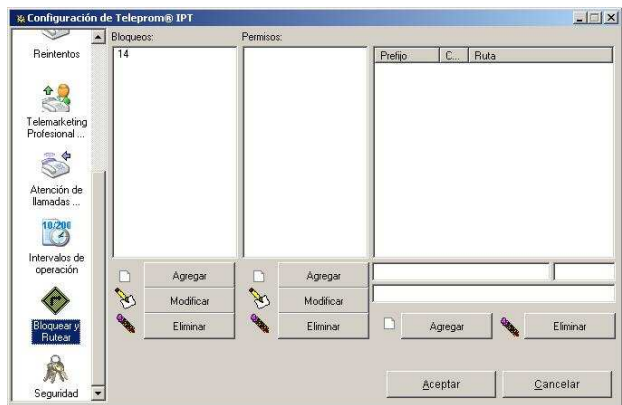
Bloquear y Rutear

Bloqueo de llamadas

Teleprom® IPT V3.0 incorpora un bloqueador y ruteador de llamadas salientes. En la sección bloqueos se especifican los números o prefijos a los cuales el equipo debe impedir que se realice una llamada.

Ej: 0351 bloquea todas las llamadas cuyo número posean este prefijo, 4739011 bloquea un número en particular.

En la sección Permisos podemos especificar a que números que serían afectados por los bloqueos se permite llamar



Ej: Tenemos bloqueada la característica 0351, pero dentro de permisos colocamos el número 03514820525, de esta manera solamente se podrá llamar a este número que pertenece a una característica bloqueada.

Ruteo de llamadas

Para que una llamada se rutee por una línea en especial hay que indicar en la sección de ruteo que característica o número se va a rutear Ej: 011 rutea esta característica, 42418547 rutea este número. Se debe indicar también la ruta por la cual va a salir en número discado y cuantos caracteres hay que eliminar del número original.

Ej:

Numero discado: 01145236987

Característica a rutear: 011

Cortar: 3

Ruta: 0800555222--

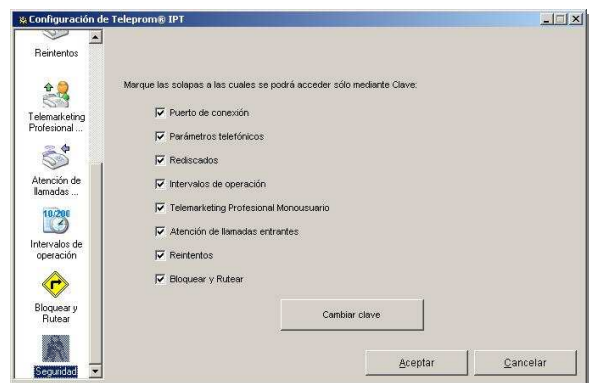
Teleprom® IPT V3.0 identifica que la característica del número debe ser ruteada, busca su ruta correspondiente, chequea cuantos caracteres debe sacar del numero original (cortar) y procede a discar el numero modificado (0800555222--45236987).

El carácter – (guión medio) en una ruta significa una demora de medio segundo en el discado.

Seguridad

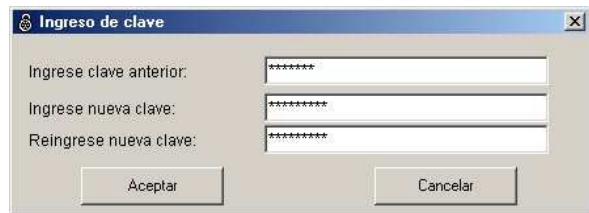
Ud. puede colocar una clave de seguridad para bloquear el acceso a la “Configuración” de su sistema Teleprom® IPT V3.0, indicando criterios selectivos de seguridad para cada una de las restantes solapas.

La misma Clave le servirá para desbloquear el sistema cuando el operador se excedió en el tiempo máximo de comunicación, o demoró en exceso la atención de una llamada entrante



El sistema en forma predeterminada no tiene ninguna Clave de seguridad.

Al hacer clic en **Cambiar clave**, el programa le pide la clave anterior. Si no había ninguna, simplemente pulse Enter. Luego le pide 2 veces la nueva clave.



Esto se hace para confirmación ya que no se puede ver la clave ingresada. Tipéela las dos veces en forma idéntica. Luego de aceptar, para acceder a la configuración el programa pedirá el ingreso de esta clave.

Si Ud. especificó máximas condiciones de seguridad seleccionando todas las solapas, al intentar ingresar a “Configuración” la ventana no presentará ninguna disponible.

Pulse el botón Ingreso por Clave para acceder a las solapas. Si Ud. optó por criterios selectivos de seguridad, no estarán disponibles las solapas de acceso restringido.

En caso que Ud. no recuerde su Clave, deberá reinstalar el software de operación.

La planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0

Cuando se ha optado por emplear el software standard de Teleprom® IPT V3.0 para emplear sus funciones telefónicas **SALIENTES** en modo **Telemarketing Profesional**, los números telefónicos que serán enviados a discar deben asentarse en una planilla de Microsoft Excel, especial para Teleprom® IPT V3.0. Es la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0 a la que se refiere este capítulo.

Para ejecutar aplicaciones de llamados entrantes la Planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0 no es necesaria.

Una vez que tanto Microsoft Excel como el programa Teleprom® IPT V3.0 estén instalados, siga estos pasos para utilizarlo:

- Haga clic en el icono Teleprom® IPT V3.0, en el escritorio de Windows, o:
- Presione el botón “Inicio” de la barra de tareas.
- Seleccione “Programas >”.
- Seleccione “Teleprom® IPT V3.0 >”.
- Haga clic en “Teleprom® IPT V3.0”.

NOTA sobre macros: La planilla Excel Teleprom® IPT V3.0 basa su funcionamiento en macros; por lo tanto es necesario que se habiliten las mismas al abrirla planilla Excel. Conteste afirmativamente si el sistema consulta si desea habilitar macros. De otro modo sólo servirán para cargar datos pero no para operar con ellos.

He aquí un ejemplo de planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0, para entender su funcionamiento¹:

Mediante la tecla F1 Ud. podrá acceder a la ayuda en línea. Para visualizarla, deberá tener instalado en su PC un browser (navegador) como Internet Explorer, Netscape Navigator, etc.

En caso que Teleprom® IPT V3.0 esté configurado para operar en modos: Telemarketing Profesional Monousuario, además de la columna Teléfono será necesario, en muchos casos, contar con los datos

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
2	Dial Stop Restart Update Notes Configure Chart TELEPROM IPT V2								
3									
4	Phone number	Name	Date called	Time called	Result	Date to call	Time to call	Notes	Datum 1
5	4521111	Ramon Valdez	12/12/2005	12:12	Atendieron				
6	03514222511	Juan Gonzales	12/12/2005	12:01	Fax				
7	4875966	Ester Del Valle	12/12/2005	12:02	Atendieron				
8	499212121	Julian Matorra			Atendieron				
9	0114587685	Elsa Morales			Atendieron				
10	4522222	Andrea Frigerio			Atendieron				
11	155487255	Papa Noel			Atendieron				
12	156982478	Juan Luis Guerra			Atendieron				
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									

¹ En el ejemplo se ve una sola hoja de cálculo, pero Ud. puede guardar varias en el mismo archivo XLS.

contenidos en las columnas opcionales, ya que son los que deberá visualizar y/o modificar el operador durante los contactos telefónicos con los interlocutores.

COLUMNA TELÉFONO (requerida)

Ingrese aquí el o los números a discar. Opcionalmente, un guión (-) o una coma (,) en medio de la secuencia indica una pausa de ½ segundo. Ej.: 555-21339.

Empleando las herramientas habituales CORTAR y PEGAR de Excel, Ud. podrá incorporar en sus columnas los datos requeridos por las aplicaciones que decida implementar, copiándolos desde otras planillas Excel u otras aplicaciones. Podrá tomar datos desde otros sistemas, siempre que los archivos origen admitan ser abiertos por Excel (ej. *.dbf, *.txt, *.prn, etc.) y convertidos a .xls.

NOTA: Tenga la precaución de ingresar listados de datos solamente desde la **fila 5** en adelante, copiando únicamente el rango de celdas (**NO la columna entera**) de las columnas que desee transferir.

No obstante, Ud. puede modificar algunos encabezamientos contenidos en la fila 4, tales como Dato 1, Dato 2, etc., a efectos de que se correspondan con los de la ficha telefónica individual. También Ud. puede adaptar los anchos de las columnas a sus necesidades.

Discado de números alternativos

Teleprom® IPT V3.0 puede discar a números alternativos correspondientes al mismo registro, cuando la llamada no pudo concretarse; esto es, cuando el resultado fue “No suena”, “No contesta” u “Ocupado”.

Para indicar otros números a llamar, los mismos se deberán separar, dentro de la columna Teléfono, con una barra (/). Al no ser exitosa la llamada al primer número indicado, Teleprom® IPT V3.0 comienza a discar el segundo, y así sucesivamente.

Los siguientes ejemplos serán de ayuda:

Columna Teléfono	Números que Teleprom® IPT V3.0 va a llamar (hasta que atiendan)			
	1er. Intento	2do. Intento	3er. intento	4to. intento
213-3241/333-5555	213-3241	333-5555		
5550001/2/52/3	5550001	5550002	5550052	5550053
(051)820525/33/1113	(051)820525	(051)820533	(051)821113	
555-0035///	555-0035	555-0035	555-0035	555-0035
(01)213-2233/45/(06)555555/1	(01)213-2233	(01)213-2245	(06)555555	(06)555551
313-2225//6/(06)332211	313-2225	313-2225	313-2226	(06)332211

Aclaración de los ejemplos:

Ej. 1: Luego de intentar discar infructuosamente el 213-3241, Teleprom® IPT V3.0 prueba con el 333-5555.

Ej. 2: Teleprom® IPT V3.0 reemplaza los dígitos a la derecha del primer número discado (5550001) por los que se indican detrás de la barra (2), y ése pasa a ser el nuevo número

de referencia (5550002). Si la llamada a este número resultase nuevamente infructuosa, Teleprom® IPT V3.0 reemplaza los dígitos a la derecha de la segunda barra (52) y así sucesivamente.

Ej. 3: La operatoria aquí es igual salvo el agregado de número de área (051), el cual será insertado en cada número a ser discado.

Ej. 4: Aquí, las barras se utilizan para reintentar un mismo número (555-0035), inmediatamente después de un resultado negativo, independientemente de la cantidad de rediscados que deseen hacerse a la planilla en su totalidad

Ej. 5: Si un número alternativo tuviera un código de área encerrado entre paréntesis, Teleprom® IPT V3.0 lo toma como nuevo número de referencia.

Ej. 6: Este caso es una combinación de los anteriores.

Límite de la columna Teléfono

Se pueden colocar hasta 32 caracteres en la columna teléfono, ya sean números, guiones, comas, paréntesis (para indicar códigos DDN) o barras. Dentro de ese límite, la cantidad de barras que se pueden colocar es ilimitada. El sistema no tomará en cuenta letras erróneamente intercaladas en los números telefónicos.

COLUMNA NOMBRE (opcional)

Indica el nombre, razón social, o cualquier otra información relativa al número de teléfono correspondiente (hasta 40 caracteres).

COLUMNA FECHA (automática)

Muestra la fecha del último llamado efectuado al número correspondiente. Información asentada automáticamente por Teleprom® IPT V3.0.

COLUMNA HORA (automática)

Muestra la hora del último llamado efectuado al número correspondiente.

COLUMNA RESULTADO (automática)

Muestra el resultado de las llamadas efectuadas (o no) por el discador:

No llamado: Llamada no efectuada aún por el discador.

Sin tono: No hay tono de línea externa.

No suena: Teleprom® IPT V3.0 asienta este resultado si, luego de discar los dígitos de un número telefónico, se presenta alguno de en los siguientes casos:

1. Detectó silencio en la línea.
2. Detectó señal de teléfono llamando, NO normalizada.
3. Detectó una grabación de la empresa telefónica que expresa que se trata de número de teléfono temporariamente inhabilitado, o que no corresponde a cliente en servicio, u otro de ese tipo.

Si Teleprom® IPT V3.0 está operando en modo **Telemarketing Profesional Monousuario**, asienta este resultado y transfiere la comunicación al operador

quien, de ésta manera, podrá conocer en qué condiciones se encuentra la línea del teléfono contactado.

No contesta: Teleprom® IPT V3.0 detectó señal de teléfono llamado, y al cabo de cumplirse el tiempo prefijado, nadie atendió.

Ocupado: Teleprom® IPT V3.0 detectó señal de teléfono ocupado.

Atendieron: Teleprom® IPT V3.0 detectó que la llamada ha sido atendida por una persona.

Contestador: Teleprom® IPT V3.0 detectó que la llamada ha sido atendida por un Contestador Automático o por un sistema Pre-atendedor, en modo **Telemarketing Profesional Monousuario**, asienta el resultado **Contestador** y transfiere la llamada al operador, quien podrá dejar un mensaje grabado al cliente.

Fax: Teleprom® IPT V3.0 detectó señal de Fax.

Notas:

1. Al detenerse el discador por haber concluido la serie de llamados a la base de datos (con la cantidad de rediscados prefijada) Ud. podrá visualizar sus resultados luego de **Actualizar** la planilla (ver Capítulo "Botones de FUNCIÓN"). Si Ud. envía a discar nuevamente los mismos registros telefónicos, independientemente de los resultados asentados, Teleprom® IPT V3.0 llamará solamente a aquellos números telefónicos cuyos resultados **coincidan** con los criterios de **Rediscado** de la base de datos, previamente seleccionados en la solapa Rediscado de "Configuración".
2. Para que los registros cuyos resultados **NO coincidan** con los criterios de **Rediscado**, puedan ser nuevamente llamados, Ud. deberá borrar los contenidos de esas celdas de la columna RESULTADO.
3. Borrando el contenido de todas las celdas de la columna RESULTADO, todos los registros quedarán habilitados para ser discados nuevamente por Teleprom® IPT V3.0.
4. Recuerde efectuar una copia de la planilla antes de borrar resultados, si desea conservar esos datos.

COLUMNAS FECHA y HORA A LLAMAR (automática o manual)

Cuando Teleprom® IPT V3.0 opera en modo **Telemarketing Profesional Monousuario**, Ud. puede especificar opcionalmente qué día y hora Teleprom® IPT V3.0 se encargará de discar los teléfonos indicados. En este caso, cuando envíe la planilla al discador, dichos números telefónicos no serán discados en la secuencia normal. En su lugar, los mismos serán discados en el momento que Ud. indique o, en su defecto, durante el resto del día si el discador estuvo detenido en ese lapso.

Cómo operar con llamadas diferidas.

Teleprom® IPT V3.0 permite que Ud. programe con antelación llamadas a efectuar en modo **Telemarketing Profesional Monousuario**, ya sea mediante la planilla Excel o bien en la ficha telefónica TELEFORM al momento de hablar con el interlocutor. Al enviar a discar una planilla en estas modalidades, aquellos teléfonos en cuyas columnas "Fecha a llamar" y/o "Hora a llamar" se hayan ingresado fechas u horas válidas, sólo serán llamados en la fecha y hora indicados y en base a las siguientes consideraciones:

- **Teleprom® IPT V3.0 respeta la restricción horaria configurada:** Esto es, si Ud. indica en su planilla Excel que a un teléfono hay que llamarlo a una determinada hora, y dicha hora queda fuera de los horarios preestablecidos, tal teléfono no será llamado a menos que Ud. modifique ya sea la hora a llamar o la restricción horaria, o bien que en la fecha diferida haya un horario preestablecido posterior. Ejemplo de esto sería lo siguiente:

Hora a llamar: **16:40**
Restricción horaria para la fecha: **De 8:00 a 12:00 y de 17:00 a 21:00**
Resultado: **El teléfono será llamado a las 17:00 hs.**

- **Indicando ambos fecha y hora:** Al asignar fecha y hora válidas en las celdas de las columnas arriba indicadas, Teleprom® IPT V3.0 discará dicho teléfono a la hora indicada, a menos que la planilla no haya sido enviada a discar en el horario indicado, en cuyo caso el programa efectuará el llamado en la medida que la fecha a llamar corresponda a la del día. Esto es, se respeta para discar una hora pasada pero no una fecha pasada.
- **Indicando sólo fecha:** Si Ud. carga una fecha válida en la celda “Fecha a llamar”, pero deja en blanco la celda “Hora a llamar”, eso indica que dicho teléfono sólo será discado el día que Ud. indicó, dentro de la restricción horaria configurada.
- **Indicando sólo hora:** Si por el contrario Ud. sólo ingresó una hora en la celda “Hora a llamar” pero dejó en blanco la fecha, se discará dicho teléfono cualquier día pero a partir de dicha hora.
- **Indicando una fecha pasada:** Teleprom® IPT V3.0 no discará este teléfono hasta tanto Ud. cambie dicha fecha o borre la misma en la planilla.
- **Reasignando desde TELEFORM y ventanas de Aviso de Llamada:** Cuando Teleprom® IPT V3.0 disca un teléfono en modo **Telemarketing Profesional Monousuario** y el interlocutor atiende, el operador puede especificar la fecha y hora de un nuevo llamado, asignándolo en el formulario standard TELEFORM o en las ventanas de Aviso de Llamada, si opera con su software de gestión (CRM). En este caso, dicho teléfono queda programado para volver a ser discado. **El anterior resultado “Atendieron” no será tenido en cuenta.**

NOTAS:

Si Ud. actualiza la planilla antes que se hayan podido discar esos teléfonos según la fecha y hora indicados, los mismos **NO QUEDARÁN EN ESPERA** ya que al actualizar se procede a retirar los registros del discador. **Al actualizar la planilla se cancelarán las llamadas futuras diferidas.**

Las columnas Fecha, Hora, Fecha a llamar y Hora a llamar tienen por default formato tipo Texto. Si Ud., luego de los llamados, necesitara ordenar la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0 según esas columnas, deberá darles formato tipo Fecha u Hora, antes de iniciar los llamados.

COLUMNA NOTAS

En esta columna queda registrada la **Nota** vinculada al teléfono, que el operador puede generar o modificar cuando el discador llama a ese número. El ancho de esta columna por omisión es pequeño. Ud. puede ampliar el ancho para que quepa todo el contenido de las notas al imprimir.

COLUMNAS DE DATOS (opcionales)

Datos configurables por el usuario, donde se puede colocar información relativa a cada número de teléfono. En la planilla aparece el encabezado de hasta seis campos (columnas J a O de la planilla), pero Ud. puede extender los campos hasta 24 (columna AG). Éstos se mostrarán en el formulario standard TELEFORM, en el momento en que el interlocutor atiende.

Los **encabezamientos genéricos** que aparecen en la ficha telefónica pueden ser cambiados por el usuario. Para lograrlo, reemplace los contenidos que aparecen en la fila 4, columnas J a AG de la planilla, por nombres apropiados para los datos guardados (Ej.: Sexo, Edad, Educación, etc.).

Cuando el interlocutor atiende una llamada el operador podrá no sólo ver los datos relativos al mismo sino también modificarlos. Luego, cuando se actualicen los datos en la planilla, estos cambios se verán reflejados en la misma.

HOJA DE CALCULO

El nombre de la hoja de cálculo puede ser modificado a su gusto. Para tener más de una hoja de cálculo en un archivo .XLS, Ud. puede copiar la misma a otra hoja nueva: haga clic en la lengüeta, mantenga presionado el botón izquierdo del mouse, presione la tecla Ctrl sin soltarla y arrastre el mouse hacia la derecha. Suelte luego el mouse. Se creará así una copia de la hoja actual, con el panel de control idéntico al de la hoja original.

¡PRECAUCIÓN!

Si va a copiar una hoja de cálculo Teleprom® IPT V3.0 a otra, asegúrese de hacerlo **ANTES** de haber ingresado números de teléfono y de haberlos enviado al discador. De otro modo puede suceder que dos hojas se refieran al mismo registro interno dentro del archivo de intercambio, produciendo resultados erróneos a la hora de actualizar la planilla.

Botones de FUNCIÓN



(Icono a la izquierda de los botones): Proporciona una copia nueva de la planilla Teleprom® IPT V3.0.

- **Discar:** Envía a discar los números telefónicos.

Rango: Al momento de discar los registros de la planilla, podrá optarse por:

- ✓ **Todo:** Afecta todos los números telefónicos ingresados en la planilla (filas 5 hasta 65536).
- ✓ **Filas seleccionadas:** Afecta sólo las filas seleccionadas, o la fila actual si no hay selección activa.

Registra llamadas en archivos LOG.

Mediante esta opción podrá generar un archivo de texto, que registrará en columnas, todas las etapas de una llamada. Por ejemplo: hora de corte, duración de la comunicación, etc.

Al enviar a discar los registros seleccionados, Teleprom® IPT V3.0 crea un archivo temporario que los almacena, permitiendo el funcionamiento **asincrónico** que admite realizar simultáneamente otras tareas en la PC.

NOTA: Este proceso representa una demora hasta el comienzo efectivo de los llamados, que depende de la performance de la PC (motherboard, microprocesador, memoria RAM, disco rígido) y de la cantidad de registros que se hayan enviado al discador.


Por ello, si bien Ud. puede seleccionar la cantidad total de filas admitidas por la planilla Excel, no es conveniente que ese número supere demasiado la cantidad previsible de llamados diarios que Ud. pretende efectuar no más de 300 para modo Telemarketing Profesional Monousuario.

El objetivo de esto es reducir el lapso que requiere Teleprom® IPT V3.0 para generar el archivo temporario que contiene los números a discar. No es racional enviar a discar, por ejemplo en modo Telemarketing Profesional Monousuario, varios miles de registros, dado que la cantidad de contactos diarios difícilmente llegue a trescientos.

Una demora similar se produce al actualizar los datos y resultados de la planilla mediante el botón de función ACTUALIZAR, operación que Ud. efectuará una vez terminadas las tareas enviadas al discador, o interrumpidas voluntariamente antes de concluir.

IMPORTANTE: El programa intentará grabar (guardar) la planilla, una vez enviada a discar. Si es una planilla nueva, le pedirá un nombre de archivo (con extensión .XLS). Si Ud. cancela esto, recuerde que debe actualizar la misma antes de cerrarla. Caso contrario no podrá luego acceder a los datos y resultados registrados en ella.

- **Detener:** Detiene el funcionamiento del discador. Tenga en cuenta que dicha acción puede no ser instantánea, ya que el programa debe finalizar el llamado en curso (si lo hubiera) antes de concluir.

- **Reanudar:** Continúa con el proceso de discado a partir del registro en que detuvo el discador. para detener. El mismo reiniciará su funcionamiento discando los números faltantes de la planilla actual, y de las demás planillas que hayan quedado en cola de discado. El comando Reanudar puede ser operado también desde el icono de Teleprom® IPT V3.0 ubicado en la barra de tareas.
- **Actualizar:** Vuelca en la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0 los datos contenidos en el archivo temporario, con las resultados recogidos automáticamente durante los llamados (FECHA, HORA, RESULTADO, etc.) y las modificaciones que el operador haya efectuado en los restantes campos de datos durante el diálogo.
- **Notas:** Se puede agregar un memo a cada teléfono dentro de la planilla. Dicho memo tendrá una longitud máxima de 255 caracteres. El mismo podrá verse o modificarse desde la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0 y el formulario standard Teleform®.
- **Configurar:** Accede a la configuración de Teleprom® IPT V3.0. También podrá acceder a “Configuración” desde el Icono de Control de Teleprom® IPT V3.0, en la barra de tareas.
- **GRÁFICO:** genera un gráfico circular con porcentajes de los resultados de las llamadas (Atendieron, Ocupado, No contesta, etc...) de toda la planilla. Podrá insertarlo en la misma hoja o en otra. Para crear gráficos más avanzados deberá utilizar la herramienta de Excel. 

El icono de control de Teleprom® IPT V3.0



Se ejecuta mediante Inicio – Programas – Teleprom® IPT V3.0 – icono de Control. Queda localizado en la Barra de Tareas de Windows, próximo a la hora. Haciendo clic con el botón derecho del mouse sobre el mismo, se despliega un Menú con las siguientes opciones:

- **Teléfono en Pantalla:** Presenta en pantalla la imagen de un teléfono con teclado para efectuar llamadas de números telefónicos uno a uno (no a listados de teléfonos). Ud. podrá emplear este teléfono para agilizar sus llamados desde sus programas habituales de gestión, incluso sin ejecutar el software de operación para Excel. Los números pueden ser incorporados en su display de dos maneras:

1. **Operando como teléfono corriente:** Digite uno a uno los números del teléfono a llamar (en el Teléfono en Pantalla o en el teclado de la PC), incluyendo el o los dígitos correspondientes a la toma de línea externa si se llama desde una extensión interna de la PABX y pulse el botón verde.
2. **Utilizando los comandos COPIAR Y PEGAR:** copie el número a llamar desde la aplicación Windows que se encuentre ejecutando, y péguelo (CTRL – V) en el display del Teléfono en Pantalla.

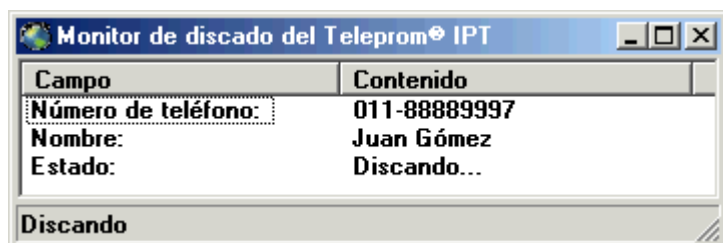


Ud. dispone, en Teléfono en Pantalla, de los habituales comandos para **Flash, Mute y Redial**, un controlador digital para control de volumen del auricular del headset y el botón **Auto**.

Si el número discado resulta ocupado, corte la comunicación pulsando el botón rojo, y luego pulse **Auto**. Teleprom® IPT V3.0 reintentará automáticamente 20 veces los llamados con resultado OCUPADO. Pulse **X** para cerrar el Teléfono en Pantalla.

- **Monitor:** Es una ventana que muestra en una Barra de Estado las funciones telefónicas en ejecución, tales como:

- Discador detenido
- Discando
- Esperando que sean las hs.
- Deteniendo el Discador
- Esperando llamada
- Procesando llamada entrante
- Etc.



Muestra además dos columnas con datos correspondientes a cada llamada, una para **Campo** y otra para **Contenido**. En **Estado** presenta información como: **discando**, **sensando**, **atendido**, **fax**, etc.

- **Configuración:**

Permite al operador acceder rápidamente a Configuración de Teleprom® IPT V3.0. Ver “Configuración”.

- **Administración:**

Permite al operador acceder rápidamente a la ventana de “Administración de tareas de discado”. Ud. podrá observar las planillas que fueron enviadas a discar, el orden de las mismas, el modo de operación y la cantidad de registros totales de cada una.

NOTA: El Administrador le permitirá reorganizar o eliminar tareas de discado enviadas al discador.

- **Orden de las planillas:**

Se visualizan por prioridad de discado (de arriba hacia abajo)

las planillas enviadas a discar. Los nombres incluyen el nombre de archivo, un carácter de separación (!) y el nombre de la hoja dentro de la planilla Excel.

- **Reordenar planillas en la lista:**

Mediante los botones ↑ y ↓ Ud. puede reorganizar el orden en que serán discadas las planillas (una planilla *arriba* de otra indica que será discada *antes*). Para mover el orden de discado de una planilla, la misma debe estar seleccionada (o sea marcada con otro color).

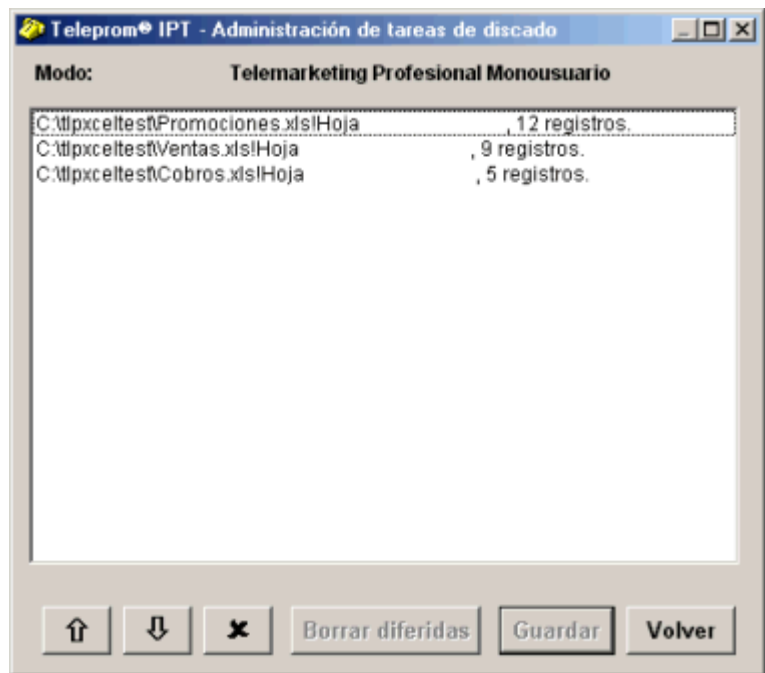
- **Eliminar planilla de la lista:**

Con el botón ✕ se puede eliminar la planilla o documento seleccionados de la lista de tareas correspondiente (pidiéndole previamente una confirmación), sin borrar los datos propios de la planilla. Esto es, si se quitó la misma de la cola de discado, con sólo actualizarla desde el Excel y reanudar el discado, volverá a estar en la lista (aunque al final).

- **Borrar diferidas:**

Permite cancelar todas las llamadas diferidas actualmente en el discador. Tenga en cuenta que dichas llamadas no volverán a programarse hasta que actualice la o las planillas y las envíe a discar nuevamente.

- **Guardar:**



Guarda el reordenamiento y/o la eliminación de documentos de la cola de discados.

- **Detener / Reanudar discador:**

Permite operar estos comandos sin necesidad de abrir la planilla Excel, que también contiene estos botones de función.

Funcionamiento INDEPENDIENTE: formulario standard Teleform®.

Es un formulario standard que muestra en pantalla campos contenidos en la planilla Excel de Teleprom® IPT V3.0, con datos del cliente contactado en llamadas salientes (modo Telemarketing Profesional Monousuario). Mediante las teclas de avance y retroceso de página Ud. puede ver los hasta 24 campos o datos personalizados, que se corresponden a las columnas J a AG de la hoja de cálculo, 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.


- **Notas (memo)**


Aquí Ud. puede ingresar un memo de hasta 255 caracteres. Todos los datos y las notas que Ud. registre en la ficha serán pasados a la hoja de cálculo cuando desde la misma Ud. actualice los datos.

-  Muestra el tiempo restante para hablar, si su Teleprom® IPT V3.0 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, debiendo utilizar la clave para desbloquear y continuar. Si en “Configuración”: Generación de llamadas salientes – Telemarketing Profesional Monousuario, Ud. prefijó que la **Duración máxima de cada comunicación** no tenga límites, el indicador mostrará el tiempo transcurrido desde el comienzo.


-  **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.

-  **Marcar otros dígitos** durante la comunicación, cuando la llamada fue atendida por un sistema contestador automático interactivo.

- 


• **Discar diferido (día/hora)**


Permite reagendar la fecha, y opcionalmente la hora, en la que se volverá a llamar al interlocutor. Con este botón se accede al formulario mediante el cual puede asignar este campo. Con el botón [x] borra el contenido del mismo (o sea, no se programa una llamada futura).
- 


• Permite discar otro número telefónico para el mismo cliente. Esto puede ser útil en caso que el destinatario de la llamada no se encuentre y el interlocutor indique un teléfono donde ubicarlo.


Al hacer clic en este botón se puede discar cualquier número o uno de los teléfonos alternativos existentes para ese registro. Teleprom® IPT V3.0 corta la comunicación e inmediatamente disca dicho teléfono.


Cuando aparece esta ventana de discado, puede tipear el número a llamar, o bien hacer clic sobre los dígitos.


Para realizar la llamada, haga clic en el botón **Aceptar** o bien presione la tecla **Intro** (o **Enter**, según el idioma del teclado). Para cancelar, presione la tecla **Esc**.
- 

• 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.
- 

• Corta la comunicación sin cerrar la ficha, para así poder realizar cambios en esta.
- 

• 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, mediante 9 posiciones, conforme a la situación audible de cada comunicación.
- 

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

Funcionamiento ASOCIADO: Aviso de Llamada con búsqueda manual

En esta opción de funcionamiento, cuando el interlocutor atiende, Teleprom® IPT V3.0 habilita el headset del operador y presenta en una esquina de la pantalla un Aviso de Llamada con dos campos de datos previamente seleccionados, relacionados con el registro telefónico.



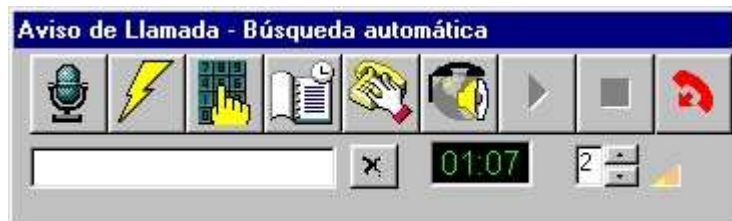
Con esos datos a la vista, el teleoperador comenzará el diálogo sabiendo con quién está hablando mientras, simultáneamente, procede a buscar la hoja de datos del destinatario en su sistema habitual de gestión (CRM).

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.

Ud. podrá acceder a todos los comandos telefónicos a través de los botones situados en la parte superior del formulario. Ver **Funcionamiento independiente: formulario standard Teleform®**.

Funcionamiento INTEGRADO: Aviso de Llamada con búsqueda automática

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



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

Cuando una llamada es atendida, Teleprom® IPT V3.0, mediante el control ActiveX™ tlpAgent, transfiere uno o más campos de datos 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. Durante la presencia de ésta en pantalla, permanecerá también visible la ventana del **Aviso de Llamada con búsqueda automática**, la cual pone a disposición del operador los mismos comandos y funciones telefónicas que la ventana del Aviso de llamada con búsqueda manual.

En el **Apéndice C “Control ActiveX para integrar al software del usuario”** se explica cómo utilizar dicho control con una aplicación diseñada para Windows de 32 bits (Windows 95, 98, ME, NT, 2000). Los ejemplos mostrados son para **Visual Basic**, pero se pueden utilizar con otros entornos de desarrollo que implementen la tecnología ActiveX.

Ud. podrá acceder a todos los comandos telefónicos a través de los botones situados en la parte superior del formulario. Ver **Funcionamiento independiente: formulario standard Teleform®**.

Funcionamiento directo desde el software de gestión del operador

El **Manual del programador** contiene el conjunto de rutinas utilizadas en la creación del software de Teleprom® IPT V3.0, empaquetado en el formato **Dynamic Link Library (DLL)**. Incorporando esta DLL en su sistema de gestión de clientes, las funciones telefónicas propias de Teleprom® IPT V3.0, tales como discar, detener, grabar mensajes, configurar modos de operación, etc., se ejecutarán directamente desde aquél.

En el Manual encontrará explicación detallada de cada rutina, su acceso y parámetros requeridos. Esta herramienta transforma a Teleprom® IPT V3.0 en un aliado indispensable a la hora de crear sistemas que deban incluir servicios integrados de telefonía.

Aviso de llamada Entrante. Caller ID

En esta opción de funcionamiento, cuando ingresa una llamada, Teleprom® IPT V3.0 emite un sonido, habilita el headset del operador y presenta en una esquina de la pantalla, un Aviso de Llamada con botones para acceder a funciones telefónicas iguales a las de Aviso de Llamada y Teleform®.

En el campo Caller ID podrá observar lo siguiente:

- **Un número Telefónico:** es el número de la línea telefónica desde donde se llamó a Teleprom® IPT V3.0. De acuerdo al origen de la llamada podrá mostrarse el código DDN o no, si es una llamada local.
- **Llamada privada:** este resultado aparece cuando la llamada fue originada desde un teléfono público, o bien desde una línea telefónica normal cuyo titular ha solicitado a la compañía telefónica que su número no sea identificable.
- - - - - - : la línea en la cual está conectado Teleprom® IPT V3.0, no posee servicio de Caller ID. Solicite a su proveedor de telefonía local la habilitación de este servicio. Esta situación también se presenta si la PABX no transfiere la señal de Caller ID al interno de Teleprom® IPT V3.0. Contáctese con el servicio técnico de la PABX para verificar si la misma posee esta función.

Para que simultáneamente con la presentación en pantalla de Aviso de Llamada Entrante aparezca la ficha correspondiente al número desde el cual se generó la llamada, el personal de sistemas del usuario deberá incorporar el control ActiveX™ tlpSync provisto por Teleprom® IPT V3.0 a su aplicación de gestión de clientes (CRM). El operador podrá visualizar y modificar ON LINE los datos contenidos en la ficha.

En el **Apéndice C “Control ActiveX para integrar al software del usuario”** se explica cómo utilizar dicho control con una aplicación diseñada para Windows de 32 bits (Windows 95, 98, ME, NT, 2000). Los ejemplos mostrados son para **Visual Basic**, pero se pueden utilizar con otros entornos de desarrollo que implementen la tecnología ActiveX.

Apéndice A: Especificaciones Generales

Características de Teleprom® IPT V3.0

- Comunicación con la computadora: A través de puerto USB.
- Conectores para telefonía: Normalizados tipo RJ.
- Discado: Por línea analógica 24-48V.
- Consumo Máximo : Total del sistema 3 W (12V DC - 250mA).
- Modo de discado : Por Tonos (DTMF).
- Monitoreo de Call-Progress : Visible en Teleprom® IPT V3.0 mediante indicador luminoso externo y en la ventana del "Monitor de llamados"; audible (atenuado) a través del headset.
- Sistema de digitalización de mensajes salientes, mensajes que ingresan al Contestador Automático, y grabación de conversaciones entrantes y salientes del operador, mediante la tarjeta de sonido de la PC.
- Temperatura de operación : 10° a 40° C.

Apéndice B: Solución a problemas comunes

Problemas en la configuración

El sistema de autodetección de puerto indica: **No se ha detectado Teleprom® IPT V3.0 en ningún puerto.**

Causa 1: El cable de conexión USB entre Teleprom® IPT V3.0 y la PC está mal conectado, no está conectado o defectuoso. O también, no hay alimentación eléctrica externa a Teleprom® IPT V3.0.

Solución: *Verifique visualmente el estado del cable USB 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 USB está configurado bajo Windows según los requerimientos de Teleprom® IPT V3.0 (los requerimientos de Teleprom® IPT V3.0 son los predeterminados por Windows).

Solución: *Ud. deberá localizar los parámetros correspondientes al Puerto USB en que está conectado Teleprom® IPT V3.0 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: 1.200*

**Bits de datos: 8*

**Paridad: Ninguna*

**Bit de parada: 1*

**Control de Flujo: Xon/Xoff*

Causa 3: Teleprom® IPT V3.0 no dispone del puerto USB 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 USB, e impide que Teleprom® IPT V3.0 se comunique con la PC.

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

Causa 5: Teleprom® IPT V3.0 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® IPT V3.0. 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

● **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® IPT V3.0.

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® IPT V3.0 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® IPT V3.0.

Solución: *Verifique el estado de la línea o conecte Teleprom® IPT V3.0 a otra línea telefónica.*

Causa 3: El problema está en el Teleprom® IPT V3.0.

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

● **Hay Tono, Teleprom® IPT V3.0 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® IPT V3.0 (el nivel de la señal que entrega la línea telefónica es muy bajo). Si Teleprom® IPT V3.0, tras el llamado detecta que suena, por lo menos una vez, da comienzo a la secuencia interna que escucha a quien atienda la llamada.

Por lo tanto si Teleprom® IPT V3.0 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® IPT V3.0. 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® IPT V3.0 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® IPT V3.0.

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

● **Teleprom® IPT V3.0 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® IPT V3.0, 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® IPT V3.0, 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® IPT V3.0, 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® IPT V3.0.

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

● Teleprom® IPT V3.0 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”.*

Problemas con los registros enviados a discar

● Teleprom® IPT V3.0 disca números que no pertenecen a la planilla u hoja que desea llamar.

Causa: Teleprom® IPT V3.0 está llamando a números contenidos en planillas enviadas a discar con anterioridad, cuyos datos no fueron debidamente actualizados pulsando el botón de función ACTUALIZAR.

Solución: *Detenga el discador y pulse ADMINISTRAR. Verifique cuál es la planilla que está en el primer lugar en el orden de prioridades. Ábrala y actualice sus datos. De esta manera queda eliminada de la lista de hojas o planillas, incluidas en el Administrador de tareas de discado, y sus números telefónicos ya no serán discados. Si la planilla no fue oportunamente grabada (guardada) asignándole un nombre, Ud. ya no podrá encontrarla ni abrirla. Elimínela de la lista de tareas del discador mediante el botón ✕.*

Apéndice C: Control ActiveX para integrar al software del usuario

El responsable del software de gestión del usuario deberá incorporar este control ActiveX **Teleprom.tlpCallSync** a su aplicación, para que ésta se sincronice con Teleprom® IPT V3.0 mediante un evento y despierte una ficha del cliente. Mediante este control Teleprom® IPT V3.0 transfiere un registro con datos a la aplicación del usuario. Dependiendo de si es una llamada saliente o entrante este registro tendrá las siguientes características:

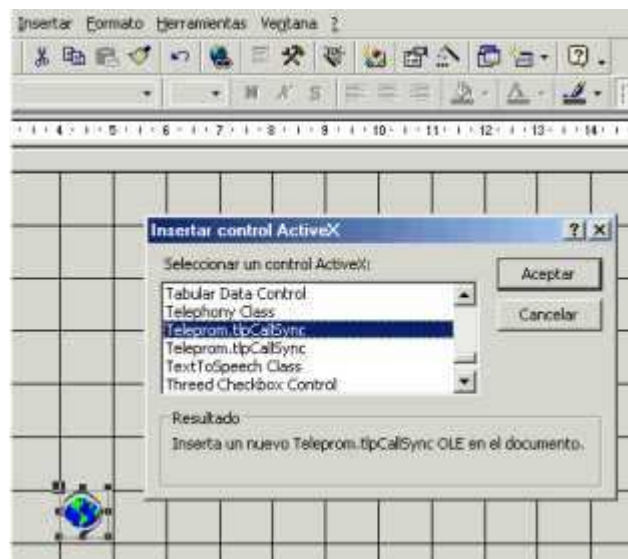
Llamada Saliente: el registro que transfiera Teleprom® IPT V3.0 contendrá todos los datos que se cargaron en la planilla, del registro que se está llamando.

Llamada Entrante: el registro transferido sólo contendrá los datos en los campos teléfono y fecha.

El campo teléfono puede contener:

- El Caller ID de la llamada Entrante.
- La palabra clave “NC”: esta representa que la línea no posee servicio de Caller ID.
- La palabra clave “PC”: esta representa que está ingresando una llamada privada. Ver Aviso de Llamada Entrante.

Desde el **Cuadro de herramientas** de Access, deberá presionar el botón **Más controles** y buscar **Teleprom.tlpCallSync**, mediante el cual se agregará dicho control ActiveX, como lo muestra la figura anterior.



Este procedimiento se deberá realizar para el lenguaje de programación que Ud. posee. Ej. Visual Basic, Visual Fox, Delphi, etc... y las herramientas de Microsoft Office.

El control provee los siguientes elementos:

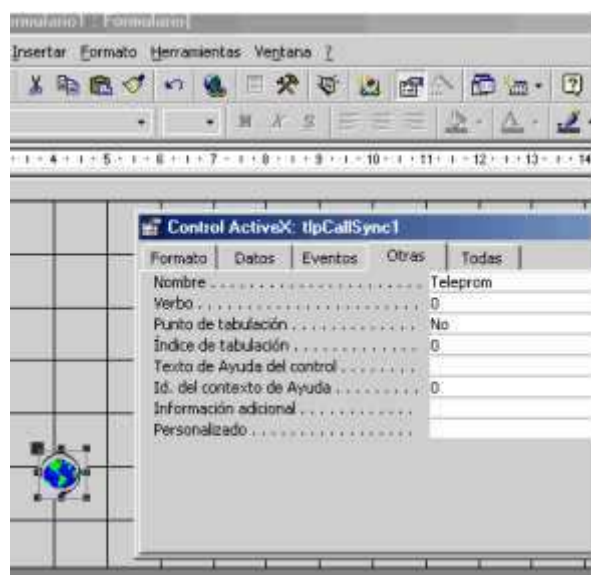
Propiedad Record:

Objeto, de clase **Teleprom.Record**, que provee los datos del registro actual (ver descripción más abajo) de sólo lectura. Este objeto existe durante la ejecución del programa, pero sólo tiene sentido usarse durante la ejecución del evento

IncomingCall.

Evento IncomingCall():

Avisa cuando se transfiere una llamada al operador. La propiedad Record contiene los datos del registro telefónico correspondiente a la llamada.



Estructura de la clase Teleprom.Record

Nombre	Tipo	Descripción
Count	Long	Cantidad de campos.
Field(<i>n</i>) ¹	Teleprom.Field	Colección de campos, donde <i>n</i> indica el número (de 1 a Count) o nombre del campo a acceder.

Estructura de la clase Teleprom.Field

Nombre	Tipo	Descripción
Name	String	Nombre del campo.
Prompt ²	String	Título del campo.
Value ¹	Variant	Valor o contenido del campo.
ReadOnly	Boolean	Indica si el campo es de sólo lectura.
Changed	Boolean	Indica si el contenido del campo ha sido modificado por el programa (si se le ha asignado algún valor).

Código de ejemplo de uso del control

En el siguiente ejemplo, para Visual Basic, se utiliza un control tlpSync llamado tlpX, un formulario estándar, un control label llamado lblStatus para indicar cuando llega una llamada entrante y un objeto Recordset llamado RS, que contiene el registro buscado. En este ejemplo se supone que la aplicación utiliza el componente DAO de Visual Basic y Access para acceder al registro buscado. De otro modo se puede obviar el uso del Recordset.

```
Private Sub Form_Load()
    ' Aquí se inicializa el objeto RS.
    ' Ejemplo: Set RS = DB.OpenRecordset(...)
End Sub

Private Sub tlpX_IncomingCall()
    Dim desde As Single
    lblStatus.Caption = "ATENCIÓN: Llamada entrante"
    RS.FindFirst "ID=" + CStr(tlpX.Record("Teléfono"))
    If Not RS.NoMatch Then
        ' Aquí refrescar datos del formulario
        Beep
    Else
        ' Aquí tomar alguna medida ya que no se ha encontrado el
        ' registro al que apunta el campo del control.
    End If
End Sub
```

¹ Propiedad predeterminada.

² Esta propiedad da el título del campo, tal como la base o documento del sistema Teleprom® IPT lo indican en la configuración. Por ejemplo: el nombre es "Dato 1" y el título es "Monto de deuda".

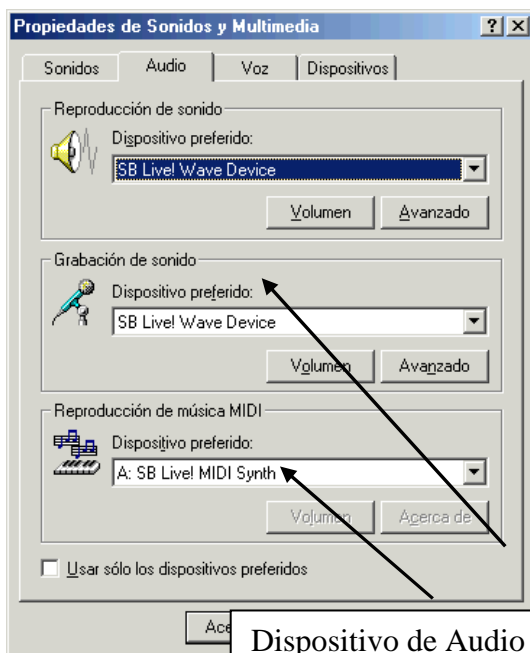
Apéndice D: Configuración y Control de volumen de la Tarjeta de Sonido

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 de sonido. 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.

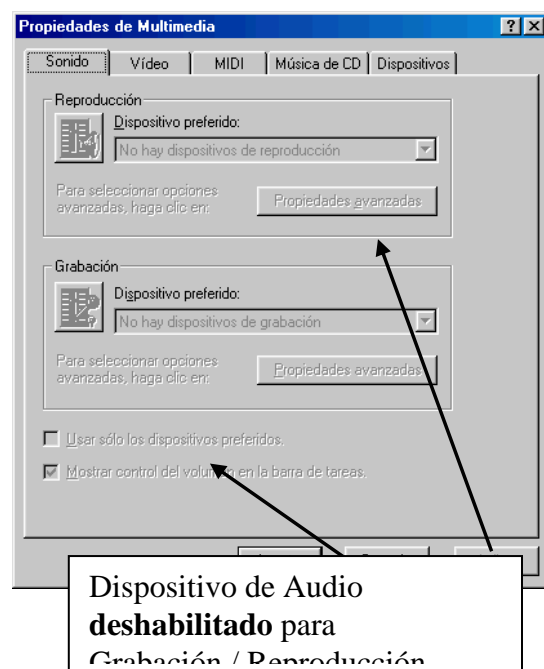
Placa de Sonido Habilitada



Dispositivo de Audio para Grabación/Reproducción

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

Placa de Sonido Deshabilitada



Dispositivo de Audio deshabilitado para Grabación / Reproducción

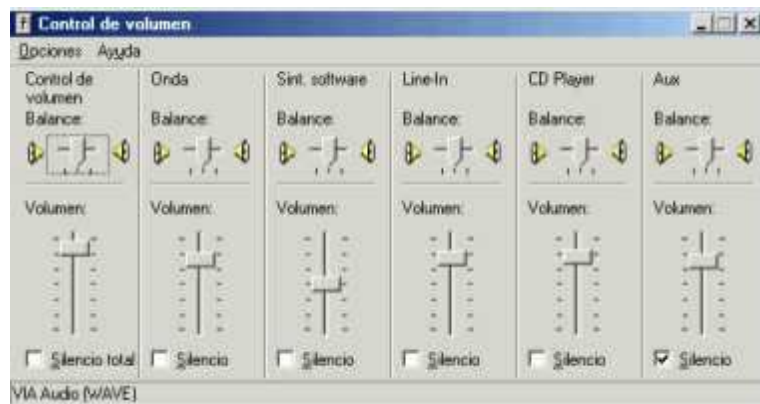
Control de Volumen de la Tarjeta de Sonido.

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® IPT V3.0:

- ✓ 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.



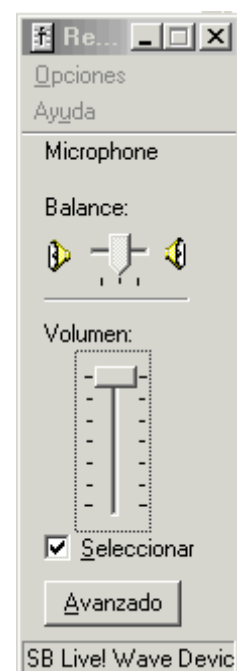
Ud. podrá también regular el volumen de reproducción mediante el icono ubicado en la barra de tareas de Windows. Con él accederá a un control que simplemente regula el volumen general de reproducción. Haga clic sobre el mismo y aparecerá el control regulable. Desplácelo hacia arriba o hacia abajo para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