

TELEPROM MULTI-DIALER

Guía rápida de instalación y operación

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

VERIFIQUE Y RECONOZCA los componentes del sistema:

- Software de operación y manuales en CD.
- Llave de activación USB
- Guía rápida de Instalación y Operación.
- Manual del Usuario

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

1.- INSTALACION

Para el procedimiento de instalación y prueba se requerirán

2 (dos) PC:

- 1- PC del Administrador
- 2- PC del Operador

En la **PC del Administrador**, se deberá instalar el software del Multi-Dialer desde el ejecutable llamado **TLP Multi-Dialer.exe**

En la **PC del Operador**, deberá instalar la versión de software **Teleform® MD** correspondiente al tipo de conexión telefónica que tenga en el puesto del operador.

- Conexión a extensiones o líneas analógicas: **Teleform® MD IPT**.
- Conexión a extensiones SIP: **Teleform® MD Voip**.
- Conexión a líneas celulares: **Teleform® MD Celular**.



Para el caso de extensiones analógicas deberá conectar a la PC el teléfono **Teleprom® IPT V2.0** o **V3.0**. Para ello siga los siguientes pasos:

CONECTE el sistema según la ilustración.

Vea información ampliada en el capítulo Conexión de Teleprom® IPT V3.0, en el Manual del Usuario.

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

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

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

En las digitales, la extensión asignada debe ser convertida a **ANALOGICA**.

Para el caso de líneas celulares, una vez instalado el software **Teleform® MD Celular** deberá conectar el teléfono celular a la PC a través de un cable con conexión USB (Ver documento con listado de Equipos Compatibles).

En ese momento aparecerá en pantalla un aviso de Windows indicando la detección de un nuevo hardware.

Allí deberá recurrir al driver del teléfono celular conectado ubicado en: C:\Archivos de Programa\Teleform MD Celular\Drivers.

Para el caso de extensiones IP (protocolo SIP) de una IP PABX, una vez instalado el software **Teleform® MD Voip** deberá acceder al archivo PHONE.INI ubicado en C:\Archivos de Programa\Teleform MD Voip, y completar los datos necesarios para loguear el sistema a una extensión de la IP PABX.

Deberá completar la línea "Server" con el número de IP de la IP PABX y las líneas "LastUser" y "LastUserPass" con el número de extensión y contraseña de la misma respectivamente.

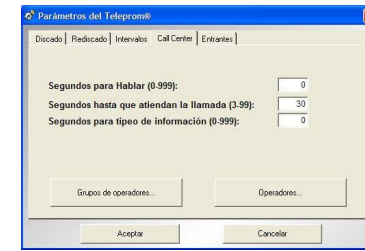
Una vez terminada la instalación del software Teleform® MD en la PC del Operador, vuelva a la **PC del Administrador** e inicie el software Teleprom® Multi-Dialer.

TELEPROM® MULTI-DIALER



En la pantalla principal del software ingrese a la opción **Parámetros** del Multi-Dialer.

Ingrese a la solapa **Call Center**, desde aquí podrá crear los Grupos de operadores y los Operadores.



2.- CREACION DE GRUPOS



Al hacer clic en el botón **Grupo de operadores** ingresamos al formulario que permite la creación de los grupos de trabajo.

Por defecto, viene creado un Grupo llamado Grupo1. Para crear un grupo nuevo hacer clic en **Agregar**, insertar un número de identificación en la línea Código y asignar un nombre al grupo desde la línea Nombre.

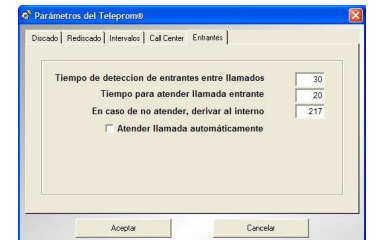
Para la prueba alcanza con ingresar estos datos. Una vez completado presione **Grabar** y **Cerrar**.

El grupo podrá ser configurado para que los operadores puedan recibir llamadas entrantes durante un lapso de tiempo configurable entre las llamadas salientes provenientes de Teleprom® Multi-Dialer

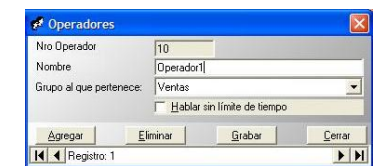
Durante ese lapso de tiempo si el sistema detecta una llamada entrante habilitará el "Teléfono en Pantalla", el cual indicará la cuenta regresiva que tendrá el operador para atender la llamada.

En caso de llamadas no atendidas por el operador se podrá configurar para que las mismas sean derivadas automáticamente a otra extensión.

Así mismo se podrá configurar la "Atención Automática" para asegurar una atención inmediata.



3.- CREACION DE OPERADORES



Haga clic en el botón **Operadores**.

Para crear uno nuevo, presione **Agregar**, ingrese un código de operador en la línea "Nro Operador".

Ingrese el nombre en la línea “Nombre” y elija el grupo de trabajo en el que estará incluido dicho operador.

Una vez finalizado presione **Grabar** y luego **Cerrar**.

Una vez creado un Grupo y un Operador, cierre los “Parámetros” haciendo clic en **Aceptar** y vuelva la Pantalla Principal de Teleprom® Multi-Dialer.

4.- CREACION DE LA BASE DE DATOS

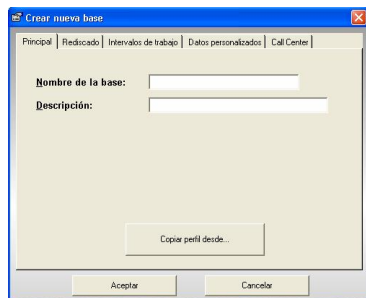


Para crear una base nueva hacer clic en el botón “**Crear Nueva Base**” que se encuentra en la botonera inferior de la pantalla principal.

En la solapa “**Principal**” ingresar un nombre a la base y una descripción (opcional).

Luego ir a la solapa “**Call Center**” y en la opción Grupo de operadores, elegir el grupo creado para la prueba.

Una vez finalizados ambos pasos hacer clic en **Aceptar** para salir.



La base ya se encuentra creada; el próximo paso es abrirla haciendo doble clic en el nombre de la base que se encuentra en la lista de la pantalla principal.

Una vez dentro de la base, continuar con los siguientes pasos:

4.a.- AGREGAR REGISTROS

En la columna “Teléfono”, agregar algunos registros manualmente que serán llamados en la prueba.

En forma opcional se le puede asignar un nombre a cada registro en la columna “Nombre” e ingresar algunos datos en los campos DATO1 al 24.

4.b.- SELECCIÓN DE REGISTROS



Hacer clic en el botón “**Bloques**”. Seleccionar por “Franja de Registros” del primero al último, para que se incluyan todos los registros ingresados.

Al finalizar, hacer clic en **Aceptar** y **Volver**.

La selección de los registros queda reflejada con una letra “**S**” en la columna “M/S” de la Base

4c.- ASIGNACION DE TAREAS



Una vez seleccionados los registros deberá dirigirse al botón “**Tareas**” donde encontrará un

listado de tareas posibles que se podrán asignar a los registros previamente seleccionados.

Para realizar una prueba de discado, la tarea a seleccionar será la siguiente:

- Marcar bloque para llamar

Una vez seleccionada la tarea haga clic en **Aceptar**, presione **Volver** y elija **Si** para mantener la selección de los registros.

Deberá corroborar que la columna “M/S” tiene una “**M**” (indica “Marcado para llamar”).

El siguiente paso debe ser realizado en la **PC del Operador**:

5.- LOGUEO DEL OPERADOR



En el escritorio de la PC del Operador ubique el icono del **Teleform® MD** (según versión), y haga doble clic para abrirlo.

La siguiente pantalla permite conectar un operador con el software Teleprom® Multi-Dialer.

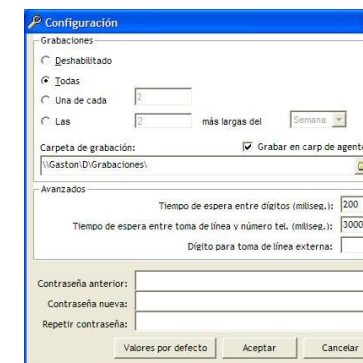
En la línea **Servidor Teleprom®** debe escribirse el nombre o la dirección IP de la PC donde se encuentra instalado Teleprom® Multi-Dialer.

En la línea **Nº Oper** escribir el número de operador que se desea loguear (el operador debe existir previamente. Ver paso 3).

Hacer clic en **Conectar** para finalizar.



Según la versión de **Teleform® MD** deberá acceder a las opciones de **Configuración** (botón derecho sobre el icono de control) y verificar distintos parámetros que vienen por defecto.



En el caso de extensiones analógicas con teléfonos Teleprom® IPT V3.0 verifique que el puerto del equipo este correctamente detectado.

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

Si el problema persiste, diríjase al Manual del Usuario del Teleprom® IPT V3.0 – **Apéndice 3: Solución a problemas comunes**.

Si el puerto ha sido detectado correctamente haga clic en **Aceptar**.

Con los pasos anteriores finalizados, el puesto con software Teleform® MD se encuentra listo para recibir llamadas desde Teleprom® Multi-Dialer.

Los últimos pasos se realizan en la **PC del Administrador**:

6.- REVISIÓN DE PARÁMETROS

En la opción **Parámetros** del Multi-Dialer diríjase a la solapa **Discado** agregue en **Central Telefónica** el dígito para toma de línea externa así lo requiriera la PABX. Así mismo en **Segundos entre central y número** deberá indicar la pausa que necesita la central hasta devolver el tono de línea externa.

Este parámetro es considerado solo para los puestos con Teleform IPT.

7.- ACTIVACION DE BASES



En la pantalla principal del Teleprom® Multi-Dialer, seleccionar la base de datos que se va a discar.

Hacer clic en el botón **Activar esta base** (botón rojo de la pantalla principal).

8.- ACTIVACION DEL SISTEMA TELEPROM® MULTI-DIALER

Una vez activada la base, se procede a activar el sistema. Para



ello, hacer clic en el botón **Iniciar Teleprom®**.

9.- VISUALIZACION DE RESULTADOS

Finalizados todos los llamados pulsar el botón “**Desactivar esta base**” (botón blanco) y “**Detener Teleprom®**” (botón cuadrado negro) .

Ingresa a la Base y corroborar los resultados telefónicos de cada llamada en la columna “**L**” .

Los resultados están codificados de la siguiente manera:

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