

## Pantalla principal de Teleprom® IPT MULTI-DIALER

La siguiente es una descripción de los botones y columnas que aparecen en la pantalla principal de Teleprom® IPT MULTI-DIALER para comprender cómo opera el derivador de contactos.



### Botones del control de llamadas

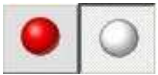


**Start – Stop:** Este par de

botones inicia o detiene totalmente el sistema. Una vez elegidas las bases para llamar se presiona el botón verde para iniciar la operación.

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

Para poner a cero las estadísticas de discado y los re-discados de una base, se debe modificar en alguna forma la misma, ya sea editándola manualmente, automáticamente en Tareas, o bien importando nuevos registros.



**Estado:** Permite cambiar el estado de la base entre activo e inactivo, se coloca en “llamando”.

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



**Call-Center:** Con este botón siempre debe asignar un grupo de operadores a una base dada, para trabajar como centro de llamadas.



**Registro (LOG):** Registro y almacenamiento de TODOS los llamados efectuados a teléfonos de una base en proceso, mediante generación de archivos “log” de actividades. Exportando este archivo a administradores de bases externos, brinda la posibilidad de acceder a un teléfono dado y poder averiguar todas las veces que se lo llamó, qué día, hora, resultados, etc. Ver Anexo.



**Parámetros Generales:** Dada la extensión e importancia de este comando, será desarrollado más adelante en “Parámetros generales”.



**Acomodar Ventana:** hace que la pantalla principal tome el tamaño ajustándose a la cantidad de base que se encuentra en el listado.



**Salir:** Concluye la ejecución del programa Teleprom® IPT MULTI-DIALER. Si existen llamadas u operaciones en curso avisará antes de salir.



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



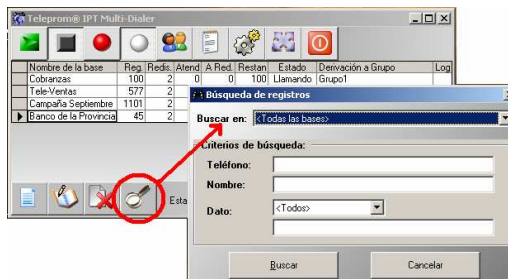
**Editar base:** Para editar una base ya creada que no se esté discando presionamos el botón EDITAR BASE desde la pantalla principal (Ver Edición de bases).



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



**Buscar:** Permite acceder a todas las ocurrencias de un teléfono, nombre, o dato asociado a un campo, en TODAS las bases que administra Teleprom® IPT MULTI-DIALER en un momento dado. Permite además la edición de dichos registros, si su base correspondiente no se está discando en ese momento.



### Campos en la cuadrícula para cada base

**Reg.:** Cantidad total de registros marcados para llamar.

**Redis.:** Cantidad de re-discados requeridos.

**Atend:** Llamadas efectivamente atendidas hasta el momento.

**A rediscar:** Cantidad de registros que, por cumplir las condiciones de re-discado establecidas, han sido reenviados a discar.

**Restan:** Cantidad de registros que faltan discarse en la pasada actual.

**Estado:** Indica si la base está activa (lista para llamar) o no.

**Grupo:** Indica el grupo al cual fue asignada la base.

**LOG:** Indica si la base genera un "log" de las llamadas generadas.

## Parámetros generales

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

Accedemos a ella presionando el botón de Parámetros desde la pantalla principal, apareciendo un juego de fichas como muestra la figura.

### Discado

**Central Telefónica:** Dígitos a marcar (DTMF), para obtener tono externo, si las líneas de Teleprom® IPT MULTI-DIALER estuviesen conectadas a internos de una central telefónica (PABX). Si no se posee central dejar este campo en blanco.

**Segundos entre Central y número:** Segundos de pausa entre el marcado de los dígitos para obtener tono externo y el número externo a marcar.

**Tiempo máximo para análisis de cadencia:** Dentro de una llamada, es el tiempo máximo a esperar antes de decidir que nadie contesta la misma.

**Segundos de espera entre discados:** Tiempo entre que Finaliza una llamada y la misma línea vuelve a ser tomada.

A veces es necesario dar este tiempo, luego de cortar para permitir a la central telefónica (PABX), o a la compañía telefónica (CO), que libere la línea para futuras llamadas. Recomendado 1 seg.

### Rediscado

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

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

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

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

### Intervalos de trabajo

En esta ficha se ajustan los horarios en que Teleprom® IPT MULTI-DIALER llamará a la base de datos.

Como vemos en la figura, a cada día podemos asignarles franjas con saltos de media hora cada una. En el ejemplo de la figura está resaltada la franja “Lunes, de 11 a 14:29”.

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

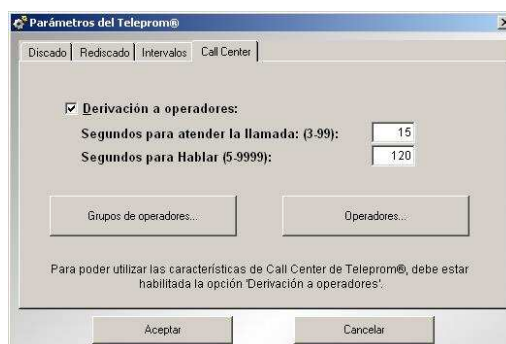
Entre dos intervalos dados, el sistema quedará en espera. Si en Propiedades de la Base se asigna un intervalo de trabajo específico, será ese el que se tome para dicha base.

Por otra parte, puede tomarse el horario de trabajo como “predeterminado”, desde los Parámetros Generales.

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

## Call center

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



## Grupos de operadores

Define los operadores, por grupo, a los cuales se les derivarán las llamadas. Como dato auxiliar se muestran las estadísticas del último discado realizado: Los contactos derivados a operadores. Estos datos se borran al comenzar un nuevo discado a una base de datos.

## Definición de grupos

**Código:** es un número entero de 1 en adelante que identifica a cada Grupo. Si desea crear un nuevo grupo, haga click en AGREGAR inserte el número 2, etc y presione ACEPTAR para volver a este cuadro.



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

**Tiempo Para hablar:** Tiempo máximo que el sistema permite a un operador de ESTE GRUPO hablar con el receptor de la llamada. Pasado el mismo el sistema “bloquea” a dicho operador, hasta que el supervisor lo reintegre al sistema. (Ver Capítulo Call-Centers, más adelante en este manual). Podrá tomar el tiempo predeterminado en la pantalla principal del parámetro Call-Center.

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

## Operadores

Define qué internos corresponderán a cada grupo de operadores.

## Definición de operadores

Similar al anterior pero para crear Operadores dentro de



cada Grupo creado.

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

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

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

## Funcionamiento

### Parámetros de las Bases

#### Creación de bases

Para poner a funcionar a Teleprom® IPT MULTI-DIALER como sistema de derivación de contactos, necesitamos crear previamente la base de datos telefónicos sobre la cual trabajaremos.

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




Nombre de la base	Reg.	Redis.	Atend.	A.Red.	Restan.	Estado	Derivación a Grupo	Log
Cobranzas	1	2	0	0	1		Grupo1	
Importada	0	2	0	0	0			

Estado del monitor: Deterido

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

Con Teleprom® IPT MULTI-DIALER podemos incorporar nuevas bases de datos **en todo momento**, sin detener el módulo derivador.

Esta drástica reducción global de detenciones incrementa el rendimiento en las funciones de derivación de contactos a Call Center de operadores: la incorporación de nuevas bases de datos sin detener el derivador, **evita la existencia de tiempos ociosos** de los operadores.



**Nueva base**

Principal | Rediscado | Intervalos de trabajo | Datos personalizados | Call Center

Nombre de la base:

Descripción:

Genera registro de llamadas (log)

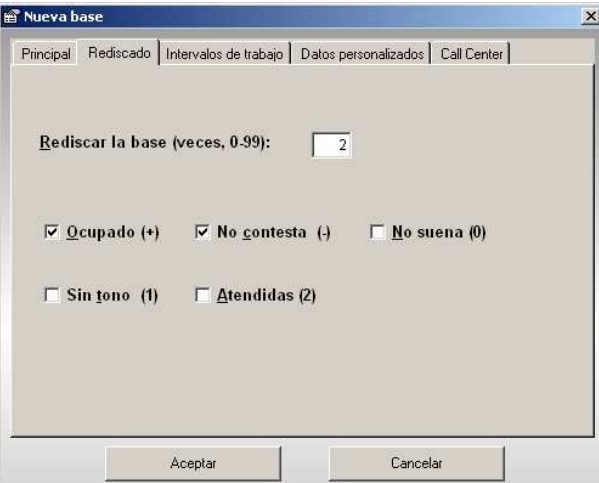
Copiar perfil desde...

Aceptar Cancelar

Desde la pantalla principal de Teleprom® IPT MULTI-DIALER accederemos a la creación de bases telefónicas con el botón NUEVA BASE. Aparecerá la pantalla de Creación de Bases.

Aquí podrá ingresarse el nombre y descripción. La base generará además un registro (LOG) por cada llamada, marcando el casillero **“Genera registros de llamadas (log)”** (ver Anexo).

En las solapas accesorias se puede parametrizar las opciones de rediscado, Intervalos de trabajo, datos personalizados, y opciones de Call-Center, para la nueva base. Si se desea copiar los parámetros individuales desde otra base, presionar la opción **“Copiar perfil desde...”** (ver Parámetros Generales).



**Nueva base**

Principal | Rediscado | Intervalos de trabajo | Datos personalizados | Call Center

Rediscar la base (veces, 0-99):

Ocupado (+)  No contesta (-)  No suena (0)

Sin tono (1)  Atendidas (2)

Aceptar Cancelar

## Rediscado

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

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

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

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

## Intervalos de trabajo

En esta ficha se ajustan los horarios en que Teleprom® IPT MULTI-DIALER llamará a la base de datos. Como se ve en la figura, a cada día pueden asignarse franjas con saltos de media hora cada una.

Presionando la barra espaciadora o el botón a la izquierda del cartel de intervalos, puede habilitarse o deshabilitarse el llamado en dicha franja horaria. Entre dos intervalos dados, el sistema quedará en espera.

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

## Datos Personalizados

Dan la posibilidad de cambiar el nombre de cada campo en la base para su posterior identificación al editar la misma.

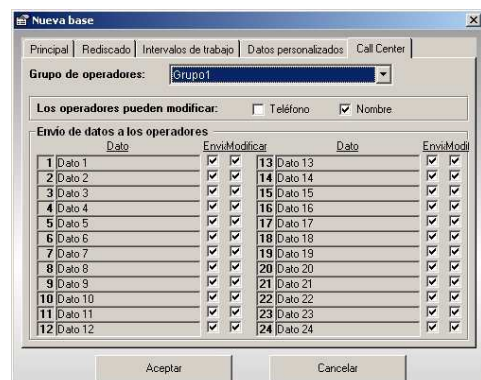
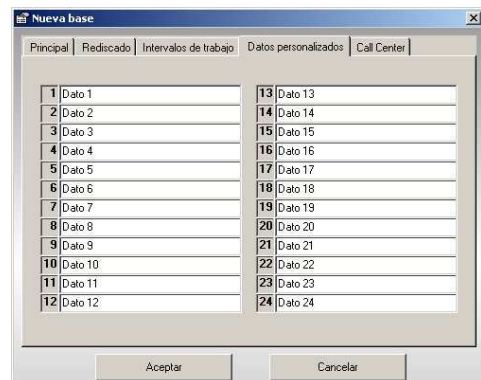
## Call Center

Permite definir qué campos de esta base serán enviados a los operadores (de estar activada esta opción), qué Grupo administrará estos datos y qué campos podrían ser eventualmente modificados.

## Parámetros de Call Center por base

### Edición de Bases

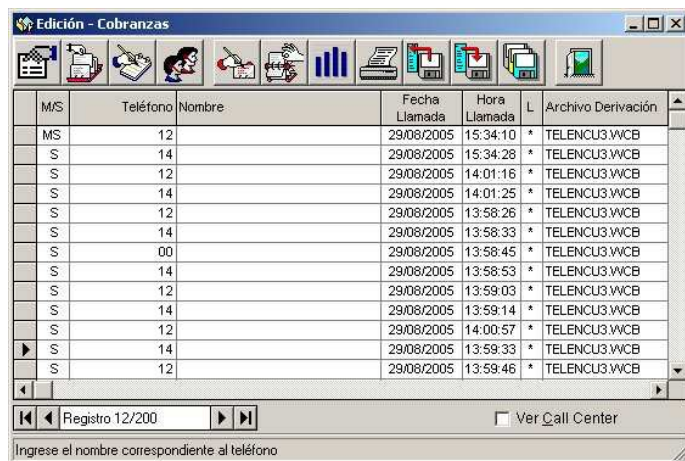
Para la edición de una base ya creada, debemos fijarnos que la misma **no se encuentre en discado**, elegirla haciendo un click sobre la misma y presionar el botón de EDICIÓN de bases, en la Pantalla principal.



También se puede editar haciendo doble click sobre la base.

Con Teleprom® IPT MULTI-DIALER se tiene la posibilidad de editar una o más bases de datos mientras otras se encuentran activas.

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



M/S	Teléfono	Nombre	Fecha Llamada	Hora Llamada	L	Archivo Derivación
MS	12		29/08/2005	15:34:10	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	15:34:28	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	14:01:16	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	14:01:25	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	13:58:26	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:58:33	*	TELENCU3.WCB
S	00		29/08/2005	13:58:45	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:58:53	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	13:59:03	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:59:14	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	14:00:57	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:59:33	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	13:59:46	*	TELENCU3.WCB

## Botones de la Pantalla Edición de Bases



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



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



**Tareas:** Asigna tareas a ser ejecutadas por Teleprom® IPT MULTI-DIALER con los registros seleccionados en Bloques (ver Asignación de Tareas).



**Grupos:** selecciona un grupo de operador para cada registro dentro de una base de datos. Luego de setear esto se crea un archivo de derivación (WCB) que debe ser guardado y puede ser empleado en el resto de los registros.



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



**Ordenar:** Permite ordenar registros según distintos criterios de utilidad.



**Gráficos:** Ingresa a la pantalla de gráficos y análisis de resultados (ver más adelante Análisis de Resultados).



**Listados:** Genera informes escritos con lo actuado en la base de datos.

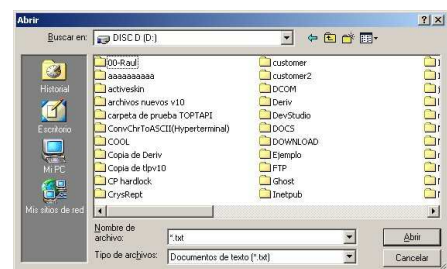


**Importación:** Esta función permite traer datos desde otra base hacia la base actualmente en edición.

En dicha pantalla observamos un cuadro de diálogo típico de Windows®, el cual nos permitirá ubicar el directorio, nombre y extensión, de la base origen de los datos a importar.


Los formatos aceptados por Teleprom® IPT MULTI-DIALER son MDB y DBF.


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





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


## Botones del Asistente de importación

 **Abrir archivo:** Permite abrir un archivo de configuración grabado con anterioridad.

 **Guardar:** Guarda la configuración de importación, para ahorrar tiempos de vinculación de campos en futuras importaciones de datos. La configuración se guardará en un archivo de formato propio con extensión CIE.

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

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

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

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

Al soltar el mouse se verá una *tilde* al lado del campo destino y en la columna vínculo se mostrará el campo que previamente arrastramos hasta allí. Se procederá de la misma manera para todos los campos restantes que deseemos vincular.

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



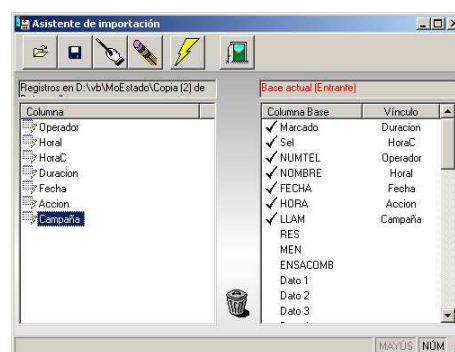
**Exportar:** Exporta datos de la base en uso a otra base. La operatoria es la misma que para importar.



**Copiar:** Copia la base en uso. Es útil cuando queremos generar una base nueva, para usarla luego en exportaciones, ya que genera automáticamente la estructura de la base.

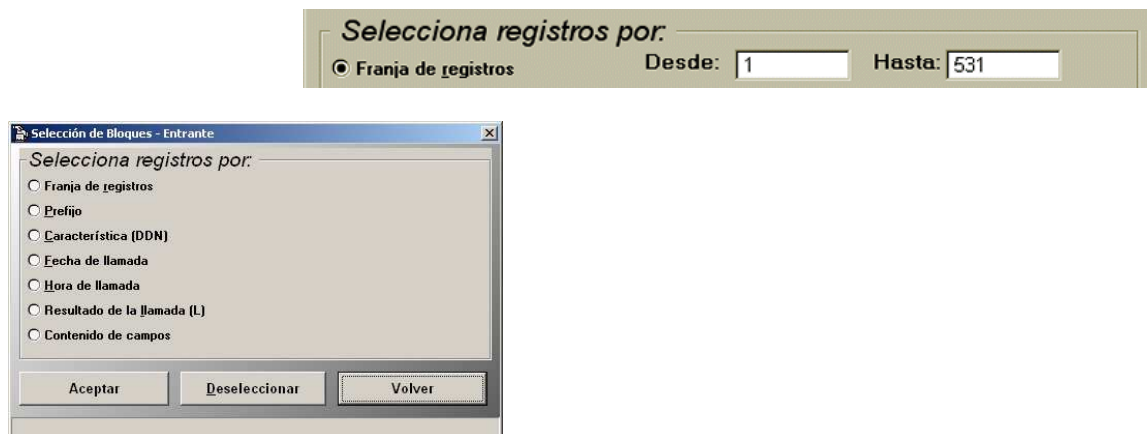


**Volver:** Cierra la ventana de edición de bases.



## Selección de registros – Bloques

Desde la pantalla de Edición de Bases se elige BLOQUES y aparecerá un cuadro como el de la figura. Esta pantalla muestra distintos criterios para la selección de registros con los cuales trabajar.



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

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

Para confirmar esta selección presionar el botón **Aceptar** o de lo contrario **Deseleccionar** para deshacer el paso anteriormente realizado. Con el botón **Volver** se retorna a la pantalla principal, donde se podrá advertir que la columna “M/S” muestra una “S” en los registros seleccionados.

Esto permite luego asociarles alguna tarea.

Los criterios de selección dependerán del grado de complejidad de la base de datos.

Algunos sirven para seleccionar registros de una base ya discada (selección por fecha de llamada, franja horaria, etc).

Otros dependen de datos telefónicos como: prefijo común a varios registros, DDN, etc.

## Asignación de Tareas

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



Presionando el botón **TAREAS**, desde la pantalla de Edición de Bases se obtiene un cuadro como muestra la figura.

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

**Asignación de mensajes:** Permite asociar cada registro con algún archivo de derivación creado y grabado (WCB) anteriormente.

**Asignar resultado de la llamada “L”:** Permite regenerar el resultado de los registros seleccionados, de una base discada con anterioridad al estado “no discado aún”, representado por un asterisco en la columna “L” de la pantalla principal, o asignarle el estado “no llamar”, representado por un cero.

De esta forma se puede re-llamar a una base de la cual ya se posean resultados, o “bloquear” el

M/S	Teléfono	Nombre	Fecha Llamada	Hora Llamada	L	Archivo Derivación
MS	12		29/08/2005	15:34:10	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	15:34:28	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	14:01:16	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	14:01:25	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	13:58:26	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:58:33	*	TELENCU3.WCB
S	00		29/08/2005	13:58:45	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:58:53	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	13:59:03	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:59:14	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	14:00:57	*	TELENCU3.WCB
S	14		29/08/2005	13:59:33	*	TELENCU3.WCB
S	12		29/08/2005	13:59:46	*	TELENCU3.WCB

**Tarea(s) a realizar:**

- Marcar bloque para llamar
- Desmarcar bloque
- Cambiar de Prefijo
- Cambiar Característica (DDN)
- Eliminar contenido en campos (Supervisor)
- Asignar Resultado de la Llamada (L)
- Asignar Mensaje
- ELIMINAR Bloque
- Exportar Bloque
- Graficar Bloque

Buttons: Aceptar, Volver

M/S	Teléfono	Nombre	Fecha Llamada	Hora Llamada	L	Archivo Derivación	Disca
M	48011000		02/12/2002	09:30:54	*	PEPE.WCB	0
M	48011001		02/12/2002	09:30:55	*	PEPE.WCB	0
M	48011002		02/12/2002	09:30:59	*	PEPE.WCB	0
M	48011003		02/12/2002	09:31:00	*	PEPE.WCB	0
M	48011004		02/12/2002	09:31:05	*	PEPE.WCB	0
M	48011005		02/12/2002	09:31:05	*	PEPE.WCB	0
M	48011006		02/12/2002	09:31:11	*	PEPE.WCB	0
M	48011007		02/12/2002	09:31:12	*	PEPE.WCB	0
M	48011008		02/12/2002	09:49:43	*	PEPE.WCB	0
M	48011009		02/12/2002	09:49:44	*	PEPE.WCB	0
M	48011010		02/12/2002	09:49:44	*	PEPE.WCB	0
M	48011011		02/12/2002	09:49:45	*	PEPE.WCB	0
M	48011012		02/12/2002	09:49:48	*	PEPE.WCB	0
M	48011013		02/12/2002	09:49:49	*	PEPE.WCB	0

llamado a de registros, los cuales no deban ser llamados.

**Marcar para llamar:** Permite “decirle” a Teleprom® IPT MULTI-DIALER que los registros seleccionados están en condiciones de ser derivados a operadores para ser llamados.

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

**Nota 1:** Para que un registro pueda ser “marcado para llamar”, el mismo DEBE tener un número telefónico (por absurdo que parezca a veces esto no es tenido en cuenta), **DEBE tener asociado un archivo de derivación (WCB)**, y DEBE poseer un resultado de llamada que no inhiba a Teleprom® IPT MULTI-DIALER para llamar, es decir un \* (asterisco).

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

### Resultados de las Llamadas

En la pantalla principal de Teleprom® IPT MULTI-DIALER, bajo la columna “L”, aparecen códigos que indican el resultado de la llamada de acuerdo a la siguiente:

#### Tabla de Resultados de Llamadas

\* Registro No discado aún.

- No contestan al llamado.

+ Ocupado.

1 Llamada cancelada. Sin tono de llamado.

0 No llamar. No suena luego de discar.

2 Llamada atendida por voz.

3 Llamada atendida por contestador<sup>1</sup>.

4 Sonido continuo<sup>1</sup>.

5 Silencio continuo<sup>1</sup>.

F Llamada atendida por fax/modem.

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

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

Las otras tareas para asignar se describen brevemente:

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

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

**Cambiar de Prefijo:** Permite modificar hasta cinco dígitos a la izquierda del número telefónico. (Si tuviera número de área – DDN - , el cambio se produce con los dígitos a la derecha del guión que separa a ambos, el DDN y el número propiamente dicho).

En las dos “cajas” para tipeo de datos que aparecen al seleccionar esta función, se debe colocar el prefijo actual y tal como se quiere que quede, respectivamente.

**Cambiar Característica (DDN):** Permite modificar o agregar, si no lo tuviese, el código de área para los registros seleccionados.

**Graficar Bloque:** Permite obtener resultados y graficar datos de los registros seleccionados (ver Análisis de Resultados, más adelante en este manual).

**Exportar Bloque:** Traslada (copiando) todos los campos correspondientes a los registros seleccionados, a otra base de datos (ver Análisis de Resultados).

**Eliminar Bloque:** Borra de la base los registros seleccionados. Se necesita clave de Supervisor (ver Parámetros Generales).

## Análisis de Resultados

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



Acceder a la pantalla principal, en la sección bases.



Desde allí presionamos el botón **GRAFICOS**. El contenido indicará el estado actual de la base consultada, sus resultados, etc. Algunas de las funciones soportadas son:

### Llamadas:

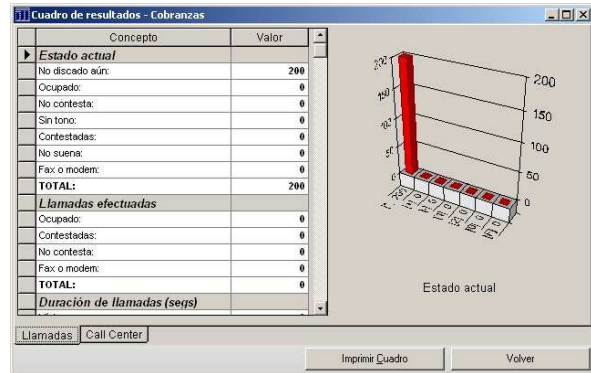
- Estado actual de la campaña
- Llamadas efectuadas
- Duración de las llamadas
- Totales

### Call Center:

- Conversación (mínima, máxima, promedio)
- Total por interno (cada uno de los peradores)
- Totales



Desde la pantalla de edición de bases, presionando el botón LISTADOS, podremos imprimir la base elegida. Es necesario tener definida una impresora en el sistema operativo. Genera una pantalla como la ilustrada en la figura.



Teléfono	Nombre	PECHA	LOGRA	LR	RIV	Mensaje
444-5555	Enrique Rodríguez					AYBO WCB
777-9999	Julia Margolis					AYBO WCB

<b>Archivos de derivación</b>
-------------------------------

Cada uno de los registros de una base de datos debe tener asociado un **archivo de derivación** para poder ser derivado.

Este archivo indica a que grupo de operadores se derivará el contacto para realizar la llamada.

Al hacer clic en el botón de “GRUPOS” se deberá elegir el grupo de operadores previamente creado al cuál serán asignados los registros de la base.

Una vez seleccionado el grupo de derivación, deberá guardar esta configuración con un nombre de archivo, el cual puede ser empleado en otras base de llamado. Recordemos que cada registro dentro de una base de llamado puede tener archivos de derivación distintos. El archivo generado tendrá la extensión WCB y deberá ser guardado en la carpeta WAV ubicada en el mismo directorio de Teleprom® IPT Multi-Dialer.

## Call Center

Teleprom® IPT MULTI-DIALER admite ser configurado como un sistema integrado, de derivación de contactos a operadores de un Grupo de trabajo. Esta modalidad se denomina Discado Progresivo Centralizado.

Un Call Center es un sistema integrado de telefonía, informática y personal humano, mediante el cual se minimizan los tiempos de la gestión telefónica y se potencia el rendimiento del personal. Se asignan los registros de una base de datos a las PCs de los teleoperadores del grupo, desde las cuales se efectuará el discado en forma automática. Una vez finalizada la comunicación podrán optar por disponer de un tiempo extra de tipeo de información, finalizado el mismo ingresará inmediatamente un nuevo registro para ser discado por Teleprom IPT V2.0. El Tele-operador siempre contará con la posibilidad de colocarse en estado NO DISPONIBLE para dejar de recibir contactos del Teleprom® IPT MULTI-DIALER.

En adición a los requisitos para instalar Teleprom® IPT MULTI-DIALER no necesitará estar conectando a una **central telefónica (PABX o Centrex)** pero si el hardware (Teleprom® IPT V2.0) en cada puesto de operador, el cual se utiliza para generar llamadas, además este recibe los datos de la persona contactada por medio de la red de computadoras.

### Configuración de la Red de Computadoras

Teleprom® IPT MULTI-DIALER genera un contacto y automáticamente el sistema deriva la contacto a un operador disponible proporcionándole los datos del contacto, a la computadora del operador, para que este identifique con quién se está comunicando y Teleprom® IPT genere la llamada. Para que se efectúe el proceso de transmisión de datos, la red de computadoras deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ El equipo donde está instalado Teleprom® IPT MULTI-DIALER **debe estar conectado en la misma red.**
- ✓ La red de computadoras debe tener instalado el protocolo **TCP/IP**, ya sea con IP dinámico o estático.
- ✓ En cada terminal de computador, perteneciente a los operadores del Call-Center deberá instalarse el programa de conexión Teleprom® Teleform MD, que es el encargado de presentar los datos del contacto en la pantalla y de realizar la llamada telefónica mediante Teleprom® IPT V2.0.

Resultado: Atendido

Telephone number: 4224511

Name: Juan A. Gomez

Deferred dialing: [ ]

Data 1-6 | Data 7-12 | Data 13-18 | Data 19-24 | TEL

Dirección: Alvear 125

Edad: 35

N° Cuenta: 1125478

Saldo: 510.75

Dato 5: [ ]

Dato 6: [ ]

09:47 Hang-up Cancel changes

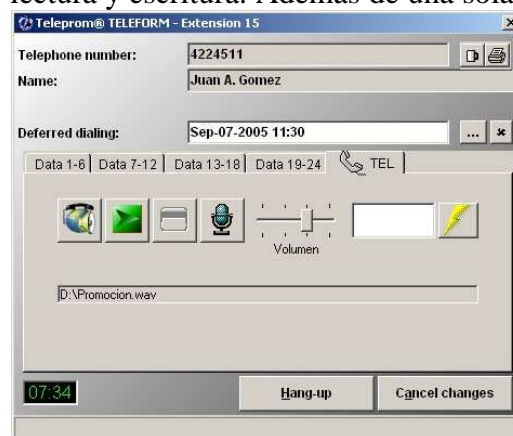
### Teleprom® Teleform MD

Es necesaria la presentación en la pantalla de cada operador de un Call Center, de información completa sobre la persona con quienes están conversando. Para ello se dispone de una completísima herramienta: Teleform MD, la cual se despliega al momento de derivarse el contacto para su posterior llamada.

Dicha pantalla trabaja como una “ficha” que le es enviada vía red de PC desde Teleprom® IPT MULTI-DIALER hasta la computadora del agente. Al mismo tiempo toma el n° telefónico y procede a discar, dejando la ficha visible para tomar conocimiento de los datos del contacto antes de hablar con él. Luego de haber discado la ficha seguirá disponible dependiendo del resultado de la llamada.

Dispone de 24 registros cuya denominación es configurable (ver Propiedades de la base) y los cuales pueden ser configurados como de solo lectura o lectura y escritura. Además de una solapa dedicada a las funciones telefónicas que puede ser útil en el momento de estar hablando con un contacto, por ejemplo para reproducir un archivo de audio a fines de hacer conocer alguna promoción, o para derivar la llamada a otro interno por medio de un flash, mutar la llamada, como también subir o bajar el volumen del auricular del operador.

En la figura puede observarse un campo “**Discar diferido**”. El mismo permite al operador reasignar durante la conversación un nuevo horario (día y hora) para establecer contacto (modo saliente), si por algún motivo la persona a ubicar no se hallase presente en ese momento. La figura muestra el calendario usado.



Una vez finalizada la comunicación, todas aquellas modificaciones realizadas en la “ficha” son asentadas en la base correspondiente, dentro de Teleprom® IPT MULTI-DIALER.

Teleprom® Teleform MD cuenta con un muy útil teléfono manual, el cual puede ser utilizado para hacer llamados adicionales, externos a la base de datos de Teleprom® IPT Multi-Dialer. Para su uso debe hacer clic sobre el icono sobre la barra de tareas de Windows, y cliquear en No disponible para que Teleprom® Multi-Dialer no derive mas contactos, entonces se habilitará la opción “Teléfono” en el menú.



**Anexo 1: ¿Cómo operar con llamadas diferidas?**

Teleprom® IPT MULTI-DIALER permite que Ud. programe con antelación llamadas a efectuar, ya sea mediante la planilla o bien en la ficha telefónica o TELEFORM MD al momento de hablar con el interlocutor. Al enviar a discar una planilla, aquellos teléfonos en cuyas columnas “Fecha / Hora de discado” 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 MULTI-DIALER respeta la restricción horaria configurada**

Esto es, si Ud. indica en su planilla 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 de discado:

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 MULTI-DIALER derivará dicho contacto 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 MULTI-DIALER no discará este teléfono hasta tanto Ud. cambie dicha fecha o borre la misma en la planilla.

- **Reasignando desde la ficha telefónica y TELEFORM MD**

Cuando Teleprom® IPT MULTI-DIALER deriva un contacto a un operador, al habilitarse la ficha telefónica o el TELEFORM MD en la pantalla del operador, se puede asignar un nuevo llamado especificando fecha y hora. En este caso, dicho teléfono queda programado para volver a ser asignado al mismo operador en la fecha y hora programada.

**Anexo 2: Funcionamiento en modo DEMO**

Cuando TELEPROM® IPT Multi-Dialer funciona en modo DEMO significa que puede funcionar sin las claves de activación correspondientes como también sin llave HARDLOCK.

De esta forma el equipo le permitirá hacer 10 derivaciones a grupos de operadores y se cerrará, teniendo que iniciar el programa nuevamente para seguir derivando contactos. Además, aunque no se realizaran derivaciones el sistema se mantiene activo durante 40 minutos, pasado este tiempo también se cerrará, y en caso de volver a iniciarlo se mantendrá activo por 1 minuto.

**Activación del equipo**

Existe un archivo llamado TELEPROM.INI en la carpeta donde se instaló TELEPROM® IPT Multi-Dialer, en este deben ingresarse las claves provistas. Tenga en cuenta de no tener el sistema en ejecución.

Ud. Debe modificar la siguiente estructura:

```
[Registro]
Serie=xxxxxxx
OP=xx
KMO= xxxxxxxxxxxxxx
KVT= xxxxxxxxxxxxxx
```

Donde:

“Serie” es el n° identificador de la llave HARDLOCK.

“OP” es el n° de operadores activados.

“KMO” es la clave de operadores activados.

“KVT” es la clave de activación de vencimiento.

Una vez ingresados estos datos asegúrese de tener conectada la llave HARDLOCK en el puerto paralelo de la PC.

**Anexo 3: Cierre automático de Teleprom® IPT MULTI-DIALER con UPS**

Una UPS (Un-interrupted Power Supply) es un dispositivo que mantiene la energía eléctrica, ante un corte de luz, durante un cierto tiempo. Windows posee un utilitario que advierte del corte de energía, y emite un aviso a las aplicaciones que se están ejecutando, para que estas terminen sus procesos en forma normal, ya que de otro modo se puede perder información. Teleprom® IPT MULTI-DIALER reconoce este aviso y automáticamente finaliza con los llamados en curso, cierra las bases de datos y concluye su ejecución.

**Recuerde:** Si Ud. ya posee una unidad UPS, verifique si cumple con las siguientes características:

**Compatibilidad:** La unidad debe ser totalmente compatible con el programa que administra UPS de Windows NT 4.0, llamado SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida).

**Puerto Serial (DB9):** es un puerto serial, con el cual, la unidad UPS comunica a la PC que se interrumpió la energía.

**Cable Serial:** es un cable, con el que se conecta la UPS y la PC, mediante el puerto serial DB9 que posee cada una. El mismo es específico para UPS.

**Configuración del SAI**

El SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) es un utilitario que posee Windows NT 4.0/2000, con el cual advierte que se produjo un corte de energía, la que es momentáneamente sustituida por la UPS, y permite ejecutar un programa para avisar a las aplicaciones en ejecución, que a la brevedad deberán terminar sus procesos.

En la configuración del utilitario SAI, se deberá tener en cuenta, la inserción del nombre del programa en la línea: “Ejecutar Archivo de Comando.....”. El nombre del mismo es: “UPS.CMD” y se encuentra en el subdirectorío C:\Winnt\System32.

También se puede configurar en qué momento se ejecute este utilitario; si cuando se interrumpe la energía, o bien cuando queda poca carga en la batería de la UPS.

Si requiere de mayor información para la instalación del mismo, podrá obtenerla efectuando los siguientes pasos:

En la barra de tareas, Inicio>Ayuda>Ficha índice, luego escribir la palabra SAI, presionar botón **MOSTRAR**, elegir “Configurar el Sistema de Alimentación Ininterrumpida SAI” y presionar nuevamente el botón **MOSTRAR**.

**Anexo 4: Teleprom® Teleform MD para quienes ya tiene Teleprom® IPT V2.0**

Si ya tiene puestos trabajando con Teleprom® IPT V2.0 no afecta en absoluto el funcionamiento de Teleprom® Teleform MD en la misma PC. Aunque no pueden correr juntos ya que ambos utilizan el mismo hardware, pueden estar instalados.

El proceso de instalación no varía si se tiene o no instalado previamente Teleprom® IPT V2.0 en los puestos de operador.

Si no tiene instalado Teleprom® IPT V2.0 debe, solamente, asegurarse de indicar el puerto COM donde está conectado. Para esto tiene la posibilidad de realizar una autodetección dentro de la ventana de configuración de Teleprom® Teleform MD, la cual se puede acceder haciendo clic en el icono que se encuentra en la barra de tareas de Windows.



Esta ventana presenta además la configuración de otros 3 parámetros necesarios para el discado.

Tiempo en el que se mantiene presionado un dígito, tiempo de espera entre dígitos y tiempo de espera entre toma de línea y número telefónico. Estos parámetros pueden ser útiles si se quiere hacer el discado más veloz, por ejemplo bajar a 80 milisegundos los tiempos de dígitos y a 500 milisegundos entre central y número. Tenga en cuenta que al bajar estos tiempos su central telefónica puede fallar, es decir, posiblemente necesite mas tiempo que lo indicado.



**Anexo 5: Back up y compactación de bases de datos**

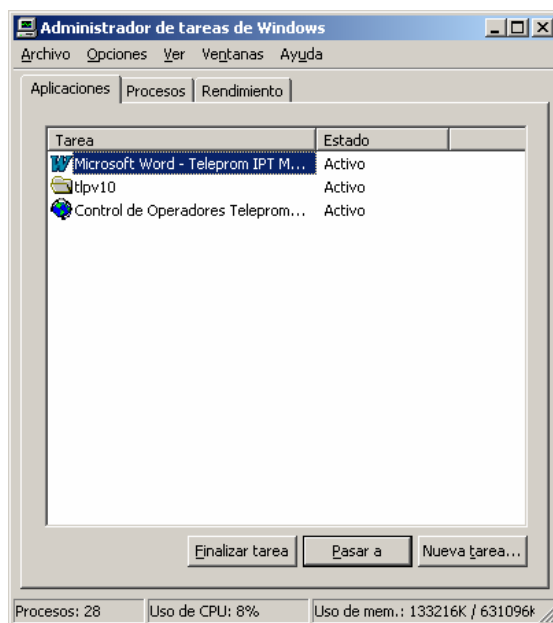
Las bases de datos son los archivos que contienen toda la información de un sistema, lo cual hace que estos archivos sean el elemento más importante.

Con el uso y el tiempo las bases de datos van acumulando información y haciéndolas crecer de tamaño, pudiendo ser inestable su funcionamiento. Y aunque eliminando datos, estos no se quitan realmente en su totalidad, dejando datos innecesarios en su interior.

Teleprom® IPT Multi-Dialer cuenta con un sistema automático de Back Up y compactación de bases de datos. El mismo es activado a la finalización del sistema.

Teleprom® IPT Multi-Dialer copia a la carpeta .../BACKUP/ las bases de datos del sistema, de manera de tener un respaldo de los datos en el caso de perderse o dañarse las bases de datos. Además de copiarlas estas bases son compactadas, es decir, eliminar los datos internos que son innecesarios y que son invisibles para el usuario, reduciendo así su tamaño.

Ud. Puede ejecutar esta aplicación manualmente cuando lo crea necesario, solo tenga en cuenta que deberá tener el sistema cerrado, incluyendo el Control de Operadores (accediendo al administrador de tareas, CTRL+ALT+DEL, puede ver el listado de programas en ejecución, seleccionarlo y cerrarlo).



**Soporte Técnico**

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

**TELEPROM ARGENTINA S.A.**

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

**DATOS UTILES**

<b>Nº de Serie</b>	
<b>Clave de Activación líneas</b>	
<b>Clave Recursos Operadores</b>	
<b>Claves de Vencimiento</b>	

© 2005, TELEPROM USA.

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

Teleprom® es marca registrada de TELEPROM USA.

Windows® es marca registrada de Microsoft Corporation.