

Teleprom[®] SL

Secret Listening

Manual del usuario



Contenido

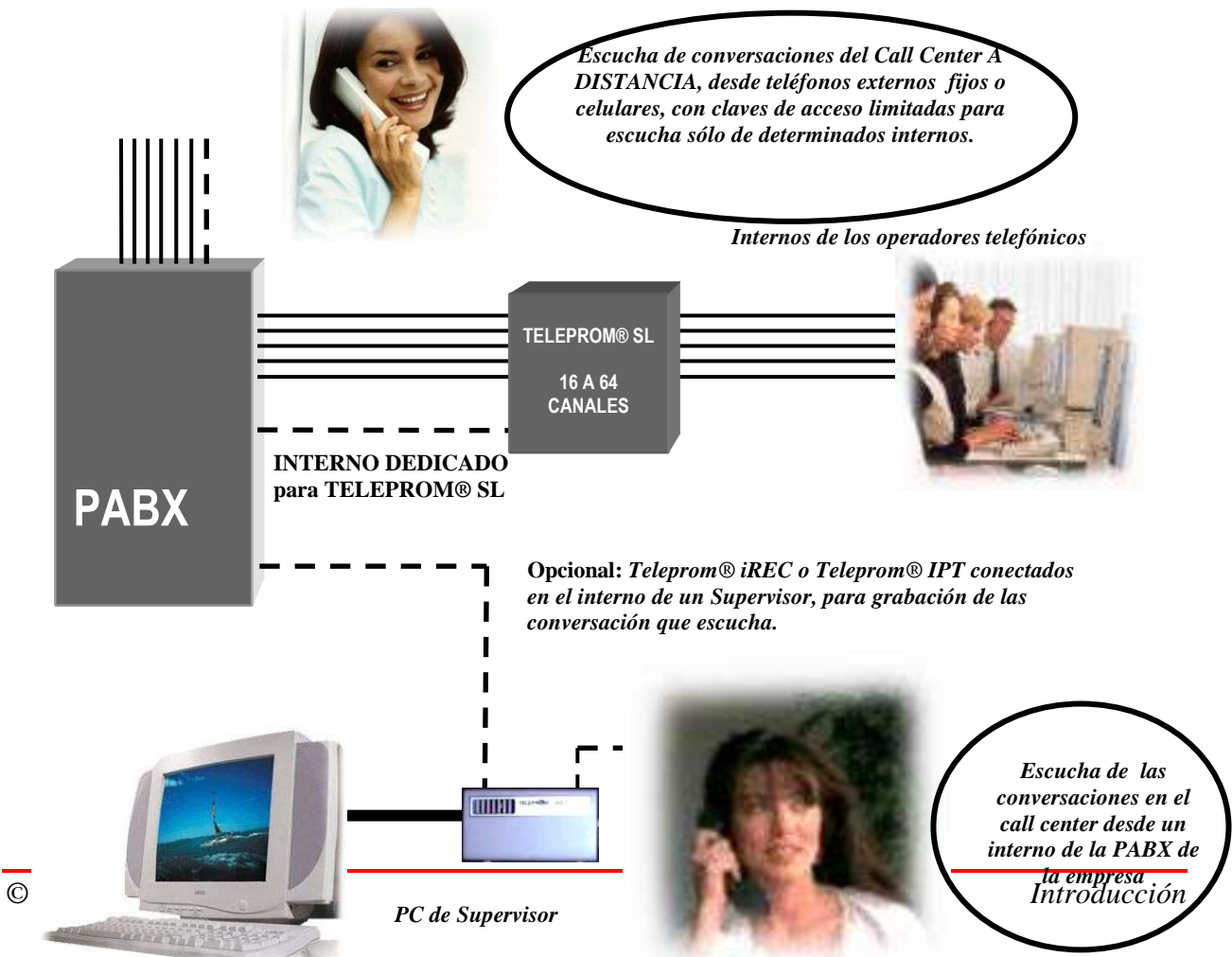
Introducción.....	2
Instalación	5
Programación por teléfono	6
Programación por computadora	8
Funcionamiento del programa.....	9
Marco “Edición de grupo”.....	10
Monitoreo de internos	12
Soporte Técnico.....	13

Introducción

Teleprom® SL es un módulo que se intercala en las líneas de internos ANALÓGICOS de una PABX, o en líneas ANALÓGICAS de un sistema Centrex (PABX virtual) para escucha y/o grabación de conversaciones de los operadores de Call Centers salientes o entrantes.

Objetivos

- **Auditoría local o a distancia de las tareas de los operadores del Call Center**
En casos de servicios tercerizados de Call Center permite ofrecer a la empresa contratante una herramienta para que compruebe y verifique a distancia, desde teléfonos corrientes, la calidad del servicio contratado.
- **Optimización del rendimiento de los operadores telefónicos**
La presencia de esta herramienta de supervisión y control opera como elemento de disuasión por eventuales abusos y deslealtades de Agentes de Call Centers u operadores telefónicos en general.
- **Disponibilidad de una herramienta para capacitación de los operadores**
Útil para detectar en tiempo y forma deficiencias en la atención telefónica y perfeccionar tareas de los Agentes, permitiendo mantener un archivo digital de su desempeño a través del tiempo.
- **Optimización de la calidad de atención en el Call Center**
El conocimiento de que sus tareas pueden ser escuchadas y / o grabadas, promueve la superación del personal.



Teleprom® SL utiliza para su funcionamiento una línea interna dedicada de la Central Telefónica, mediante la cual:

- Envía el audio del interno seleccionado al teléfono desde el que se desea escuchar las conversaciones.
- Recibe información respecto de qué interno escuchar y datos de configuración, emitida a través del teclado del aparato telefónico que se empleará para la escucha.

Funcionamiento

- Un Supervisor marca desde cualquier extensión de la PABX (o sistema Centrex), el número del interno dedicado, asociado a **Teleprom® SL**.
- Éste le responde con un tono característico, invitándole a ingresar la Clave de Seguridad para operar.
- El Supervisor ingresa la Clave y teclea el número de interno a escuchar.

Es posible realizar la programación de claves, internos y tiempos de escucha ya sea desde un teléfono común o empleando una computadora, mediante conexión del equipo a través de un cable serial.

Se pueden generar distintas claves de acceso correspondientes a diversos grupos de Agentes; ideal para casos en que éstos desarrollan tareas para diferentes empresas.

- Ingresado el número de interno a escuchar, **Teleprom® SL** reproduce ON LINE la conversación en curso en forma totalmente sigilosa, sin denotar que se ha iniciado la escucha sobre esa extensión interna.
- Concluido el tiempo programado para la escucha, **Teleprom® SL** avisa el fin de ese lapso.
- Si el Supervisor desea continuar escuchando el mismo interno, prolonga el tiempo de escucha por otro lapso de igual duración.
- Si luego del aviso de fin de lapso de escucha el Supervisor desea escuchar otro interno, teclea su número correspondiente.
- Si no desea continuar escuchando otros internos, sencillamente corta.

NOTA: La función de escucha puede ser realizada no sólo desde cualquier interno de la PABX (o del sistema Centrex), sino también a distancia, desde cualquier teléfono analógico con discado por tonos, y hasta desde teléfonos celulares. Desde éstos puede acceder al interno dedicado de **Teleprom® SL**, inclusive en caso que la PABX posea sistema preatendedor con derivación a internos conocidos.

Grabación de las conversaciones que escucha

Esta función se efectúa mediante el intercalado de un Teleprom® iREC en la línea interna perteneciente por ejemplo a un Supervisor, o empleando en el puesto de trabajo de éste un Teléfono Profesional Inteligente Teleprom® IPT, el cual incluye entre sus prestaciones la grabación de conversaciones telefónicas.

Se deriva un cable de audio hacia la tarjeta de sonido de su PC para grabar en forma digitalizada la conversación seleccionada.

Instalación

Pasos:

1. Retirar tornillos de la base del dispositivo (los 4 pertenecientes a los vértices) y destapar el gabinete.
2. Intercalar el equipo en los internos a monitorear, conectándolos mediante fichas telefónicas RJ11. Cada una de ellas corresponde a entrada y salida de los internos.
3. Conectar el interno dedicado en la ficha RJ11 que se encuentra en la placa inferior del equipo.
4. Conectar la fuente de alimentación. La ficha de la fuente se encuentra en la placa inferior. Verificar que luego de la conexión se ilumine el led amarillo que está al lado de la ficha de la fuente.

Aclaración: se recomienda instalar el dispositivo, preferentemente, próximo a la PABX.

Programación por teléfono

Luego de haber conectado el interno dedicado y el equipo contar con la alimentación, se procede a llamar al interno dedicado desde cualquier otro interno.

Luego de escuchar el “beep”, ingresar: **0000** (cero, cero, cero, cero): “clave por default del administrador” (ver más adelante como modificar esta clave), se escuchara un “beep” grave de confirmación de clave correcta. Si el ingreso es erróneo, el equipo emite un sonido agudo y posteriormente corta la comunicación, por lo cual se deberá realizar el proceso nuevamente, hasta obtener el "beep" de confirmación.

Vale aclarar que **siempre**, el “beep” grave significa confirmación de la operación mientras que el agudo significa error.

Luego de ello, seguir los pasos indicados a continuación, dependiendo de la operación que se desea realizar.

Si es la primera vez que se programa el dispositivo se recomienda comenzar por la opción Administración de grupos.

Administración de grupos

Dado a que el sistema posee ocho grupos de internos ya definidos, para configurarlos se deberá ingresar de **1** a **8** (uno a ocho) para elegir que grupo se quiere configurar. Luego del ingreso confirma con un “beep”. Posteriormente se deberá ingresar 1, 2 o 3 según las siguientes opciones:

Cambio de clave

Para cambiar o ingresar por primera vez la clave del grupo se deberá pulsar 1 (uno), luego de la confirmación (“beep”) ingresar nueva clave de 4 números (ej: 1111), posterior a la confirmación (“beep”), repetir la clave (ej:1111), si el proceso fue realizado correctamente: confirma con un “beep” y vuelve a las opciones del grupo seleccionado (se deberá discar nuevamente 1, 2 o 3 o en caso contrario cortar la comunicación).

Carga de internos

Para cargar el listado de internos de ese grupo: ingresar 2 (dos), luego de la confirmación ingresar seis dígitos, los primeros 2 deberán ser los correspondientes al número de puerto de la placa (ej: 01) y los 4 siguientes los referidos al número de interno de la central, si este proceso fue realizado correctamente se escucha el “beep” confirmatorio. Automáticamente se vuelve a las opciones de ese grupo, por lo cual para cargar otro interno se disca nuevamente 2 (dos) y se realiza lo detallado anteriormente.

Borrado de tabla

Para borrar todos los internos pertenecientes al grupo seleccionado se debe ingresar 3 (tres) y luego de la confirmación ingresar #. Una vez confirmada esta operación vuelve a las opciones de grupo.

NOTA: una vez terminada la edición de un grupo es necesario cortar para poder modificar otro grupo o realizar algún otro cambio.

Cambio de Clave de Administrador

Para modificar la clave de Administrador que trae el sistema por default (es decir: 0000) se deberá llamar al interno dedicado, ingresar la clave por default (como se explica al principio de este apartado) y luego ingresar **9 (nueve)**, el cual se confirma con un “beep”.

Ingresar clave nueva de 4 dígitos, luego de su confirmación, repetir el número, si el cambio fue exitoso lo confirma con un “beep” grave. Luego vuelve a la selección de operaciones.

Cambio de tiempo de escucha

Para poder modificar el tiempo disponible que el dispositivo asigna para realizar la escucha a un interno se deberá ingresar **0 (cero)** luego de su confirmación se debe: Ingresar un número n, donde n es el tiempo de acuerdo a los siguientes valores:

1=15 seg	2=25 seg	3=35 seg
4=45 seg	5=55 seg	6=65 seg
7=75 seg	8=85 seg	9=95 seg

Luego de la confirmación vuelve a la selección de operaciones.

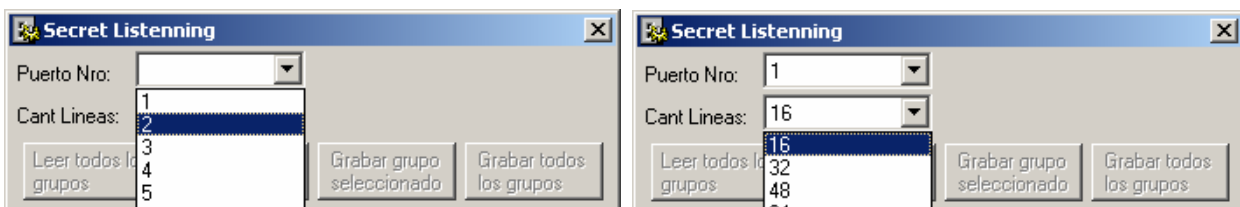
Programación por computadora

Primero se deberá instalar el software de operación, ejecutando el archivo SecretListening.exe desde el CD provisto con el dispositivo.

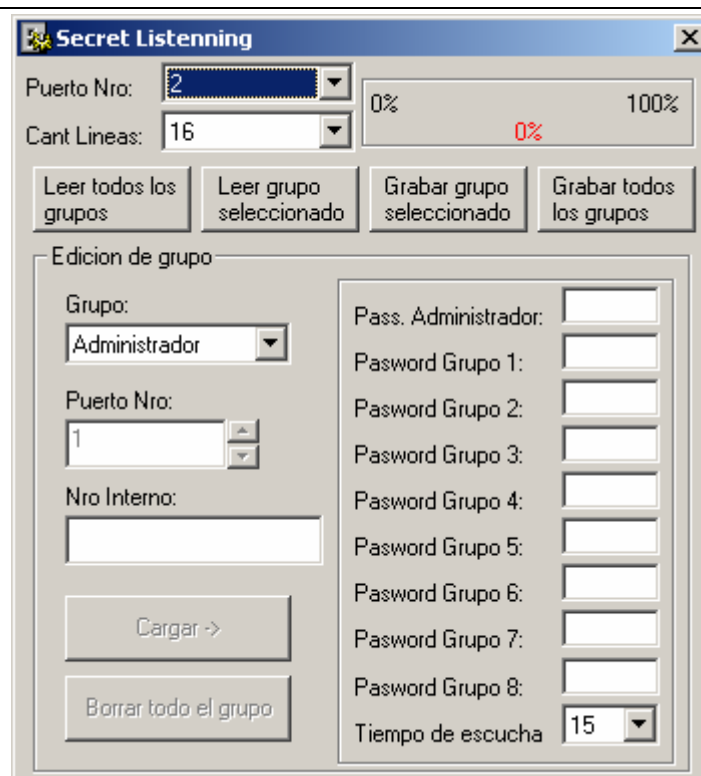
Para programar mediante una PC el equipo **Teleprom® SL** lo que se debe hacer es desconectarlo de la red eléctrica, conectarlo a un puerto COM de la PC por medio de un cable DB9, ejecutar el programa y reconectar el equipo **Teleprom® SL** a la red eléctrica.

En caso de haber cumplido los pasos anteriores, se observa que en el equipo queda ahora encendido un led de color rojo (placa inferior) adicional indicando la conexión con la PC, además del led amarillo que indica la correcta conexión eléctrica.

Seleccionar en el programa el número de puerto COM en el que fue conectado e indicar la cantidad de líneas que posee el equipo **Teleprom® SL**.



Si el número de puerto seleccionado es incorrecto aparecerá un mensaje de error; caso contrario se desplegarán las opciones de programación.



Funcionamiento del programa

La interfaz posee 4 botones principales relacionados con la lectura y grabación del equipo **Teleprom® SL**:

1. Leer todos los grupos: Realiza una lectura de la configuración de todos los grupos y la presenta en pantalla.
2. Leer grupo seleccionado: Realiza una lectura de la configuración del grupo seleccionado en el marco “Edición de grupo“, y lo carga en pantalla.
3. Grabar grupo seleccionado: graba en el equipo **Teleprom® SL** la configuración del grupo seleccionado en el marco “Edición de grupo“.
4. Grabar todos los grupos: graba en el equipo **Teleprom® SL** la configuración de todos los grupos. Si se había previamente leído un solo grupo y se pulsa este botón se producirá la grabación de todos los grupos, con los datos de los demás grupos vacíos, porque no fueron leídos previamente.

Marco “Edición de grupo”

Este marco posee una lista desplegable donde se selecciona que grupo es el que se quiere modificar.

Si se selecciona el grupo “Administrador” se observará una pantalla como la siguiente:

Edición de grupo

Grupo: Administrador

Puerto Nro: 1

Nro Interno:

Cargar ->

Borrar todo el grupo

Pass. Administrador:

Password Grupo 1:

Password Grupo 2:

Password Grupo 3:

Password Grupo 4:

Password Grupo 5:

Password Grupo 6:

Password Grupo 7:

Password Grupo 8:

Tiempo de escucha: 15

En esta pantalla se podrán ingresar las contraseñas del Administrador y de los distintos grupos para acceder telefónicamente al equipo **Teleprom® SL**. Todas estas contraseñas deberán ser de 4 números (números del 1 al 9 y * o #). También en esta pantalla se puede modificar el tiempo de escucha de conversación.

Si se selecciona cualquier grupo del 1 al 8 se observara una pantalla como la siguiente:

Edición de grupo

Grupo: Grupo 1

Puerto Nro: 1

Nro Interno:

Cargar ->

Borrar todo el grupo

Puerto	Nro Int
Puerto Nro 1	
Puerto Nro 2	
Puerto Nro 3	
Puerto Nro 4	
Puerto Nro 5	
Puerto Nro 6	
Puerto Nro 7	
Puerto Nro 8	
Puerto Nro 9	
Puerto Nro 10	
Puerto Nro 11	
Puerto Nro 12	
Puerto Nro 13	

Luego de seleccionado el grupo se procede a seleccionar un número de puerto y se ingresa un número de interno, el cual debe de ser 4 dígitos, luego se pulsa en el botón “Cargar” y se observa en la grilla de la derecha que se ha agregado el número de interno en el puerto seleccionado.

Si se desea borrar un interno solo basta seleccionar el número de puesto y tocar el botón Cargar con el número de interno en blanco.

Al pulsar el botón “Borrar todo el grupo” se limpia la grilla de la derecha y se elimina toda la información de ese grupo referida a internos.

Después de modificar el o los grupos se debe proceder a grabar los datos, pulsando en “Grabar grupo seleccionado” o “Grabar todos los grupos” según corresponda.

Monitoreo de internos

Aclaración: previo al monitoreo e internos, es necesario desconectar el cable serial y el de conexión eléctrica y posteriormente volver a conectar este último.

- Marcar desde cualquier interno el número de interno asignado al dispositivo (interno dedicado). **Teleprom® SL** atenderá y emitirá un tono ("beep" grave = OK) invitando a seguir. En todos los casos será necesario ingresar la clave de usuario correspondiente al grupo para acceder al monitoreo, si la clave ingresada es errónea el equipo corta la comunicación.
- Ingresar el número de interno a monitorear.
- Si el número de interno es incorrecto (número de interno no cargado previamente), se escuchara un "beep" de Error (agudo) y a continuación uno grave pidiendo un nuevo número válido.
- Luego de transcurrido el tiempo prefijado, se oirá un "beep". Marcar * para prolongar la escucha por idéntico tiempo extra, o repetir el punto anterior para otro interno, o cortar. Si no se corta ni se marca *, **Teleprom® SL** cortará automáticamente 5 segundos después del tono.

NOTA:

En todos los casos, **Teleprom® SL** espera un máximo de tiempo igual al tiempo de escucha para ingresar los dígitos solicitados. Transcurrido este tiempo, corta y deberá rehacerse la operación.

Aclaraciones:

- El led rojo que está al lado de la ficha de línea indica cuando esta en conexión telefónica.
- Los leds rojos de las placas inferiores indican el interno que se está monitoreando.

Soporte Técnico

Para obtener Soporte Técnico el usuario puede dirigirse a:

TELEPROM ARGENTINA S.A.

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

© 2005, TELEPROM USA.
TELEPROM ARGENTINA S.A. – Todos los derechos reservados.
Teleprom® es marca registrada de TELEPROM USA.
Windows® es marca registrada de Microsoft Corporation.