

TELEPROM® V10.1

Guía rápida de operación en modo Mailing Telefónico Automático Interactivo (MTAI)

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

Componentes del sistema:

- Placa/s Dialogic D/4PCIUF.
- Software de operación y manuales en CD.
- Guía rápida de Operación.
- Manual del Usuario

VERIFIQUE los requerimientos del sistema en la sección “Especificaciones Técnicas” del Manual del Usuario.

VERIFIQUE que las líneas telefónicas que conectará a **Teleprom® V10.1** sean **ANALÓGICAS**, tal como las líneas domiciliarias habituales, que son aptas para teléfonos corrientes, módems y equipos de fax.

En caso de conexión de **Teleprom® V10.1** a internos de PABX, recuerde que existen centrales telefónicas digitales y analógicas. En las digitales, las extensiones asignadas a **Teleprom® V10.1** deben ser convertidas a **ANALÓGICAS**. La conversión podrá ser efectuada por el Servicio Técnico de la central telefónica.

INSTALE el programa **Teleprom® V10.1** a partir del CD de instalación provisto. Desde el CD ejecutar el archivo “...\\Instalar\\instalar.exe”.

Si surgiese algún inconveniente en la instalación diríjase al capítulo “**Problemas más comunes en la instalación**” del Manual del Usuario.

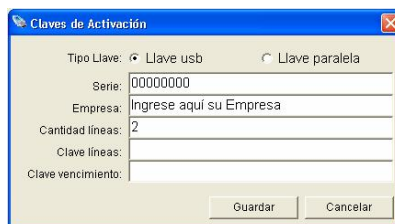
Verifique que la PC disponga de una correcta conexión a tierra.

SOFTWARE TELEPROM® V10.1

Si en la barra de título de la pantalla principal del software, junto al nombre del programa aparece la inscripción (**DEMO**) verifique la colocación de la llave de autenticación (USB o Paralela) y/o la correcta configuración de las claves en: Parámetros del Teleprom® V10.1 -> Avanzados -> Activación de Teleprom® V10.1...



Verifique que el tipo de llave de activación coincida con la llave real (USB o Paralela), y que los datos ingresados sean los enviados por el proveedor.



Verifique que la cantidad de líneas totales que figuran en la parte inferior derecha de la pantalla principal de **Teleprom® V10.1** se corresponda con la cantidad de líneas adquiridas.



De no coincidir, verificar las claves de activación y/o la configuración de la placa Dialogic, la cual debe estar iniciada.

EJECUTE las funciones básicas de **Teleprom® V10.1** conforme a las instrucciones que se indican a continuación:

Nota: Para verificar inicialmente el funcionamiento del sistema, se recomienda conectar una línea telefónica analógica DIRECTA al puerto 1 de la placa, y Deshabilitar las restantes líneas en “Habilitación de Líneas”.

Podrá igualmente efectuar las verificaciones que se detallan a continuación conectándolo a un interno de PABX, pero para ello Ud. deberá previamente configurar Teleprom® V10.1 ajustando su funcionamiento a las características de la propia central.

Vea el capítulo **Parámetros Generales** y, en él, la sección **Discado** del Manual del Usuario.

FUNCIONES TELEFÓNICAS

Los tres modos de operación de **Teleprom® V10.1** son:

1. Mailing Telefónico Automático Interactivo (MTAI).
2. Discador Predictivo.
3. IVR Entrante.

Los dos primeros modos son aplicaciones para **llamadas salientes** y el tercero para administrar **llamadas entrantes**. **Los modos 2 y 3 no están incluidos en esta Guía Rápida**. Vea información sobre estos dos modos en el Manual del Usuario.

Con las verificaciones realizadas anteriormente ya están dadas las condiciones para realizar las pruebas de funcionamiento.

MAILING TELEFÓNICO AUTOMÁTICO INTERACTIVO

Para probar el modo MTAI deberá seguir los siguientes pasos:

1.- CREACIÓN DE LA BASE DE DATOS

Pulsar el botón “Crear nueva Base” que está en la botonera inferior de la pantalla principal. Luego, asignar un nombre a la Base. Por defecto la base será creada en Modo Saliente.

En caso de querer utilizar los “recursos Texto a Voz” en dicha base, marcar la casilla **Requiere recursos Texto a Voz**. Dar “Aceptar”.

Nota: A los fines de la prueba basta con utilizar la Base1 que ya viene creada con el sistema.

Al ingresar a la Base recientemente creada (doble click sobre la Base) ingresar manualmente algunos números telefónicos en la columna Teléfono.

Si lo desea, puede ingresar además un nombre para cada registro y agregar alguna información en las columnas de Dato 1 a Dato 24.

Para modificar a voluntad los títulos de las columnas de Datos con títulos tales como: domicilio, localidad, deuda, etc. deberá hacerlo en **Propiedades de la Base** (primer botón empezando de la izquierda) en la solapa “Datos Personalizados”.

2.- SELECCIÓN DE REGISTROS

El próximo paso consiste en seleccionar los registros cargados ingresando a **Bloques** (segundo botón empezando de la izquierda) donde deberá optar por el criterio “Franja de registros” del primero al último, Aceptar y Volver.

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

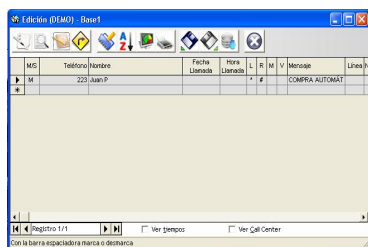
3.- ASIGNACIÓN DE TAREAS

Una vez seleccionados los registros deberá dirigirse al botón **Tareas** (tercero empezando de la izquierda)

con el que se seleccionarán las dos tareas fundamentales:

- **Asignar Mensaje.**
- **Marcar Bloque para llamar.**

Aceptadas las tareas deberá corroborar que la columna “M/S” tiene una “M” (indica “Marcado para llamar”) y que la columna “Mensaje” tiene el nombre del combinado (WCB) que fue elegido (**Ver punto 6 de esta Guía**).



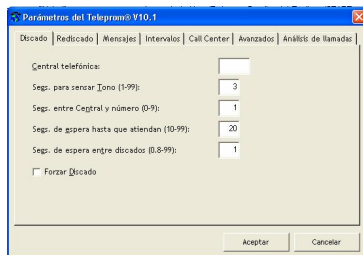
4.- VERIFICAR PARÁMETROS

En caso que el equipo esté conectado a un interno de una central telefónica, antes de activar la Base se deberán chequear algunos parámetros:

En **Parámetros de Teleprom® V10.1** (Botón a la izquierda de Salir en la pantalla principal).

En la solapa “Discado” y en el recuadro “Central telefónica” deberá indicar el dígito a marcar para toma de línea externa (0, 9, etc.) y el lapso de tiempo (segundos) hasta que la

central telefónica devuelve el tono de calle.



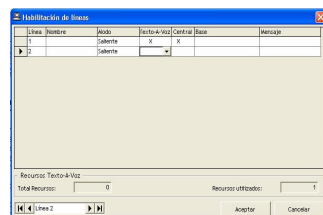
Luego, para configurar correctamente las líneas ingresamos a **Habilitación de líneas** (tercer botón de derecha a izquierda) en la pantalla principal del programa.

En la columna **Modo** se podrá elegir entre: Saliente, Entrante o Deshabilitada. Para la prueba dejar Saliente.

Si en las propiedades de la base se habilitó el uso de recursos “Texto a Voz” en la columna **Texto-A-Voz** decirle Si, en caso contrario dejar No.

En caso de estar conectado a una central, en la columna **Central** decirle Si, caso contrario dejar No.

Una vez finalizado, “Aceptar” los cambios.



En estas condiciones la Base ya se encuentra lista para ser llamada.

5.- PRUEBA DE DISCADO

Cerrar la Base y confirmar que en la columna REG. el total de registros a llamar sea el marcado en la base.

Presionar el botón “**Activar esta Base**” (lamparita amarilla) y luego presionar el botón “**Iniciar Teleprom**” (Flecha verde).

La pantalla principal del programa le permitirá observar los cambios de estado de las bases y la cantidad de registros que esperan para ser llamados.

Una vez finalizados todos los llamados, pulsar el botón “**Desactivar esta Base**” (lamparita blanca) y “**Detener Teleprom**” (STOP).

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

Los resultados están codificados de la siguiente manera:

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

6.- EDICIÓN DE MENSAJES

La edición del mensaje se realiza ingresando al **Editor de mensajes** ubicado en la parte inferior de la pantalla principal.

Para conocer en profundidad las funciones de las diferentes herramientas del Toolbox que permiten la edición de mensajes interactivos y personalizados, remitirse al Manual del Usuario en la sección Mensajes.



A los fines de simplificar la prueba de la función MTAI utilizaremos un mensaje simple, es decir, un mensaje VOX sin utilizar otras herramientas del Toolbox (START – Archivo VOX – END).



Para insertar el archivo VOX seleccionar la celda 1-B próxima a

la celda START e ingresar a la herramienta del Toolbox que está señalada en la imagen, donde podrá elegir cualquiera de los archivos VOX que se encuentren en la carpeta WAV que está en el directorio del programa. Luego de seleccionado el archivo continuar con la herramienta END en la celda 1-C.

Una vez terminado el combinado ir a Archivo para guardarlo en la carpeta WAV (Guardar como...). El archivo tendrá formato WCB.

IMPORTANTE: Teleprom V10.1 solo acepta archivos de audio de tipo **.VOX**, cualquier archivo de otro tipo deberá ser convertido a fines de utilizarlo con el programa.

En el Editor de Mensajes en la herramienta Ensamblar se incluye un convertidor de WAV a VOX que permite modificar la extensión del archivo de audio grabado por el usuario.

Una vez convertido, el archivo deberá ser agregado a la carpeta WAV del directorio TLP10WIN.

7.- ASIGNACION DE LINEAS



Permite asignar una

determinada cantidad mínima de líneas a las bases de datos, dentro del límite de capacidad permitido por el sistema adquirido.

Cuando no se asignan líneas a las bases, el sistema disca en función de las Prioridades asignadas (Ver punto 8 de esta Guía).

Nota: Solo para bases salientes.

8.- MANEJO DE PRIORIDADES



Esta función permite asignar

distintos niveles de prioridad de discado a las bases de datos, el rango varia entre 1(Máxima) y 10 (Mínima).

Esto permite que las bases con prioridades más altas sean discadas con anterioridad a las de prioridades menores.

Cuando las prioridades de varias bases son iguales, Teleprom V10.1 disca las distintas bases activadas repartiendo su capacidad (líneas) en forma equitativa.

Nota: Solo para bases salientes.