

	<h1>AUTOMATIC IVR</h1> <h1>MANUAL DE USUARIO</h1>	No. Versión <hr/> Página 1 de 26
---	---	-------------------------------------

AUTOMATIC IVR

MANUAL DE USUARIO

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc

ESTA INFORMACION ES CONFIDENCIAL

Proyecto

Versiones	Actualizado por	Fecha de actualización	Modificaciones
1.0	Jhon Ronquillo Fernández	24/01/2018	Creado

Última Actualización realizada:

Nombre: Jhon Ronquillo Fernández
Teléfono:
Mail:

Nombre:
Teléfono:
Mail:

Última Revisión realizada:

Nombre:
Teléfono:
Mail:

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc

TABLA DE CONTENIDO

1	<i>Introducción al Usuario.</i>	4
2	<i>Autenticación en el sistema.</i>	4
3	<i>INGRESO AL SISTEMA</i>	4
4	<i>AUTOMATIC IVR</i>	5
	Este módulo contiene las siguientes opciones:	5
	➤ <i>Ivr Scripts / Plantillas Ivr.</i>	5
	➤ <i>Ivr Audio Files / Archivos De Audio Ivr.</i>	5
	➤ <i>Ivr Campaigns / Campañas Ivr.</i>	5
4.1	IVR AUDIO FILES / ARCHIVOS DE AUDIO	5
4.1.1	Crear archivo de audio.	5
4.1.2	Eliminar Audios.	9
4.1.3	Escuchar audios.	12
4.2	Plantilla para Campañas / IVR Scripts	13
4.2.1	Crear IVR Script	13
4.3	Crear Campañas Ivr / Ivr Campaigns	20
4.3.1	Cargar datos a la Campaña.	23
5	<i>Diagramas.</i>	26
	<i>No Aplica.</i>	26

1 Introducción Al Usuario.

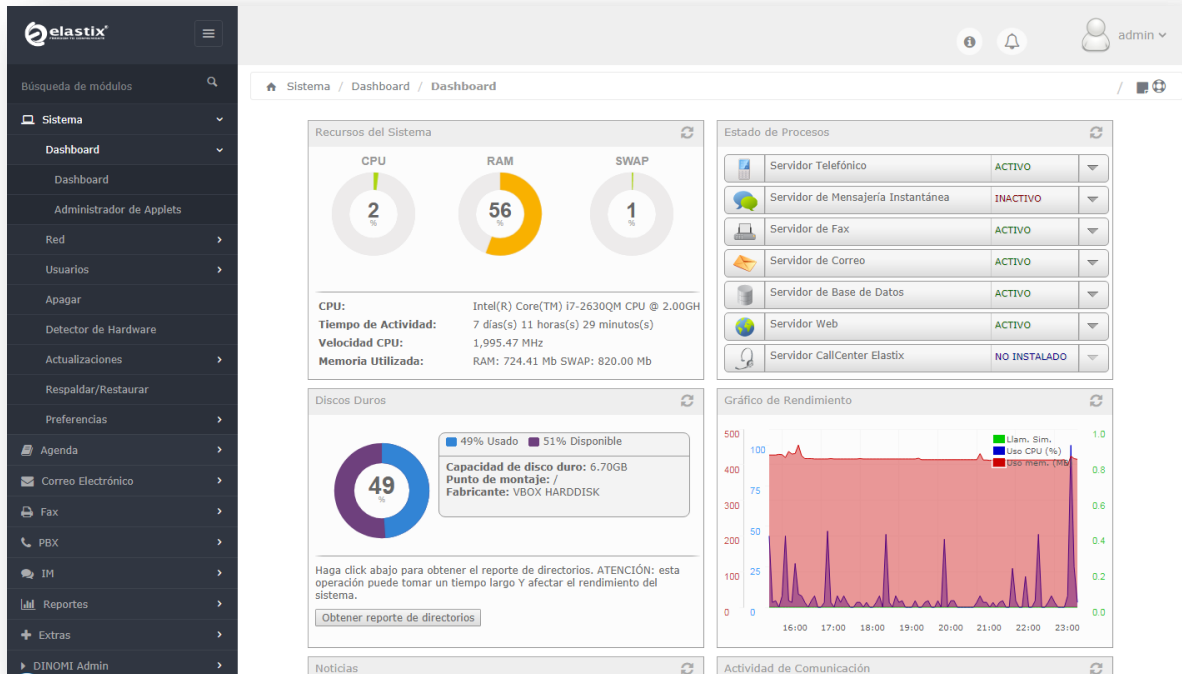
El presente documento tiene como objetivo detallar la funcionalidad del módulo de IVR AUTOMATICO como las opciones que se encuentran dentro de este módulo en el sistema ELASTIX/DINOMI.

2 Autenticación En El Sistema.

Ingreso de manera cotidiana al sistema.

3 Ingreso Al Sistema

Una vez que nos hayamos autenticado como se muestra en la imagen siguiente, debemos de ingresar al módulo de “Automatic IVR”



Proyecto: Dinomi/Elastix	Autor: Palosanto/Aplisoft
	Manual De Usuario IVR.doc

4 Automatic Ivr

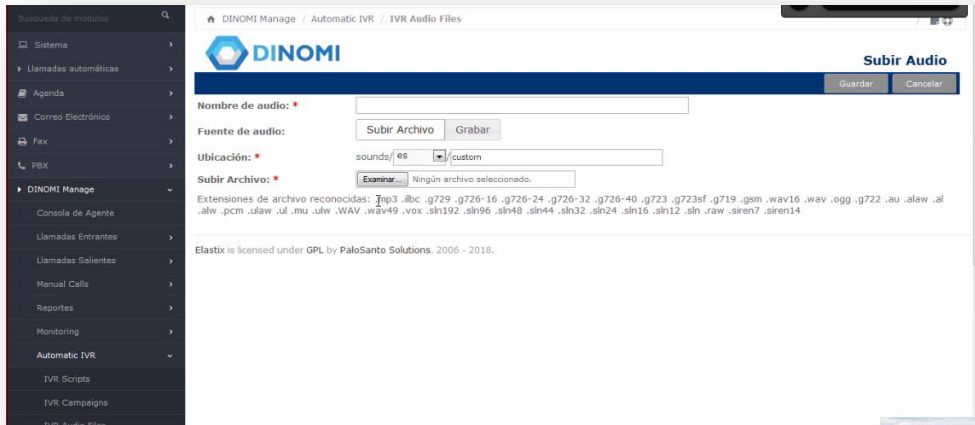
Este módulo contiene las siguientes opciones:

- *Ivr Scripts / Plantillas Ivr.*
- *Ivr Audio Files / Archivos De Audio Ivr.*
- *Ivr Campaigns / Campañas Ivr.*

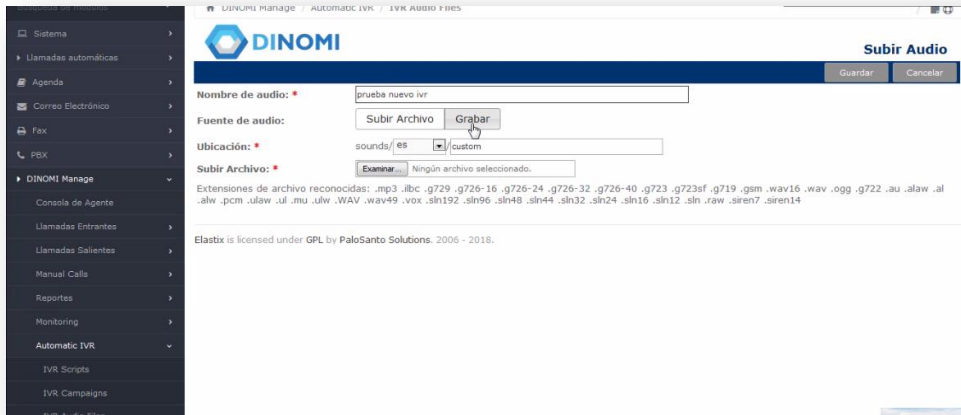
4.1 Ivr Audio Files / Archivos De Audio

Esta opción lo permite personalizar el audio que se escuchará al momento que se ejecute la llamada, existe la opción de escoger el audio previamente grabado desde alguna ruta específica sea esta desde el computador donde se está accediendo o grabarla al instante en que se ingrese al módulo.

4.1.1 Crear archivo de audio



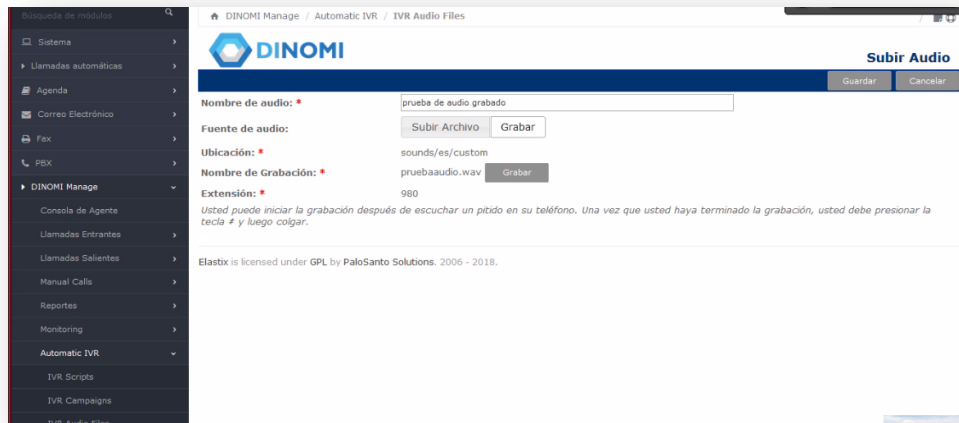
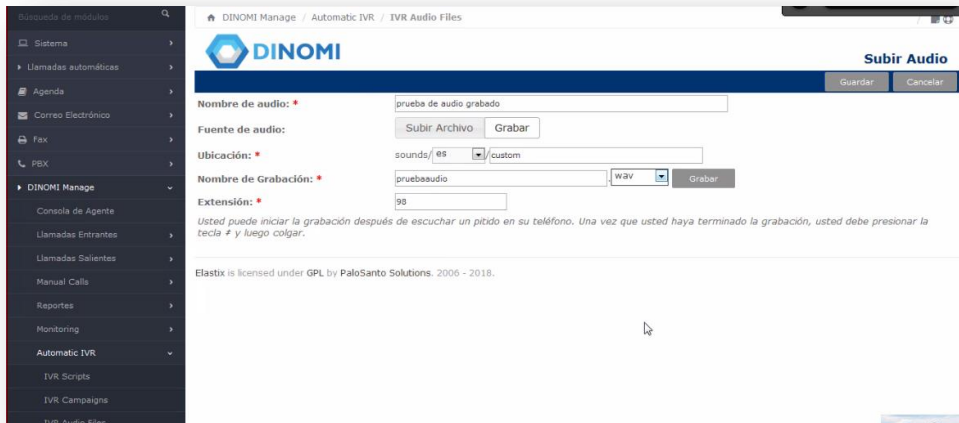
Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



Se recomienda que al momento de crear el archivo y digitar su nombre, este no contenga espacios, de la misma manera es recomendable que el audio sea grabado en formato «.WAV » puesto que es un formato que comprime el audio sin perder calidad y el peso (tamaño) del mismo no es elevado.



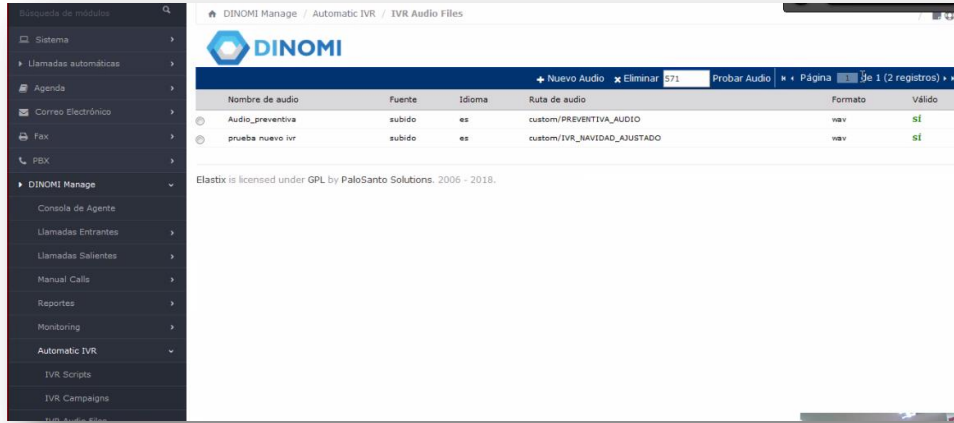
Se debe de configurar además la extensión por la cual se va a hablar para grabar el audio.



La Ubicación indica en que ruta se alojará el audio que sera usado posteriormente para las llamadas, por lo general se almacenan en la carpeta «**custom**» dependiendo del idioma que escoja, como se muestra en la imagen, existe un combo de opciones donde están los idiomas disponibles, en este caso «es» de español.

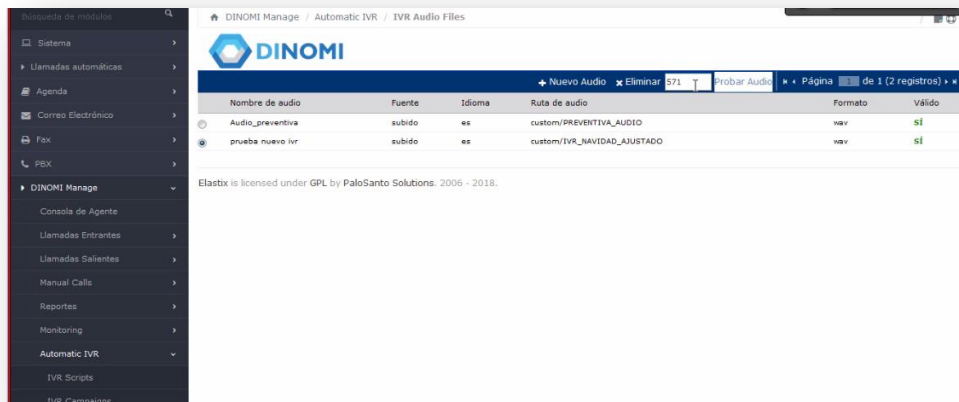
Nota: Al instante que se ha configurado la extensión, y se llame a esta; se escuchará un **pitido** que indicará que la grabación empezará, luego que se haya terminado de grabar el audio, se debe de proceder a presionar la tecla #, esto indica que el audio ha terminado.

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



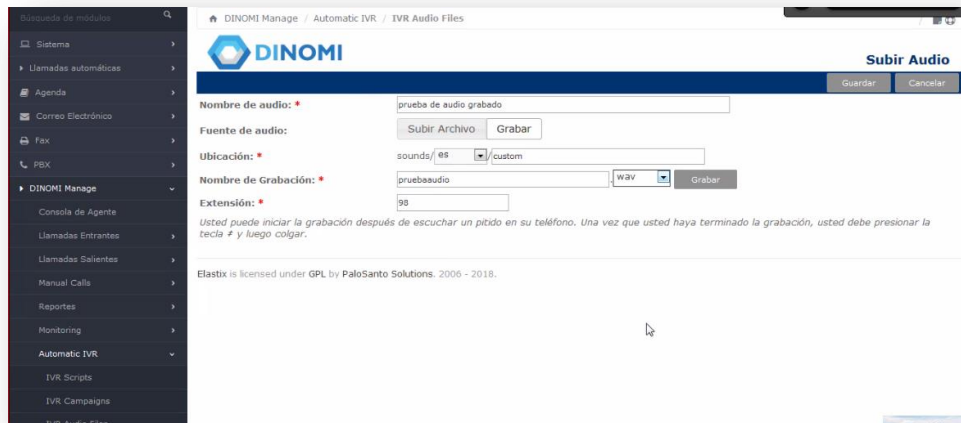
4.1.2 Eliminar Audios

En el caso que se requiera eliminar un audio existente, simplemente se seleccionará dando click en el checkbox del lado izquierdo y luego se escogerá la opción «**Eliminar**» disponible en el menú de opciones superior, como se muestra en la siguiente ilustración.

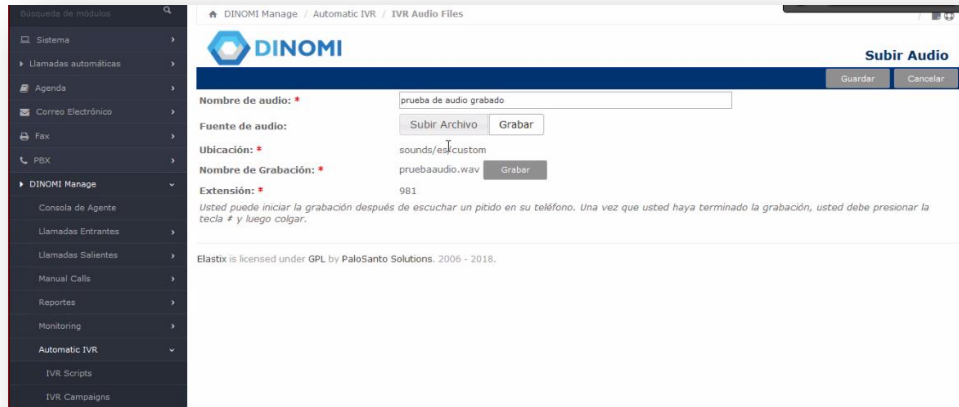
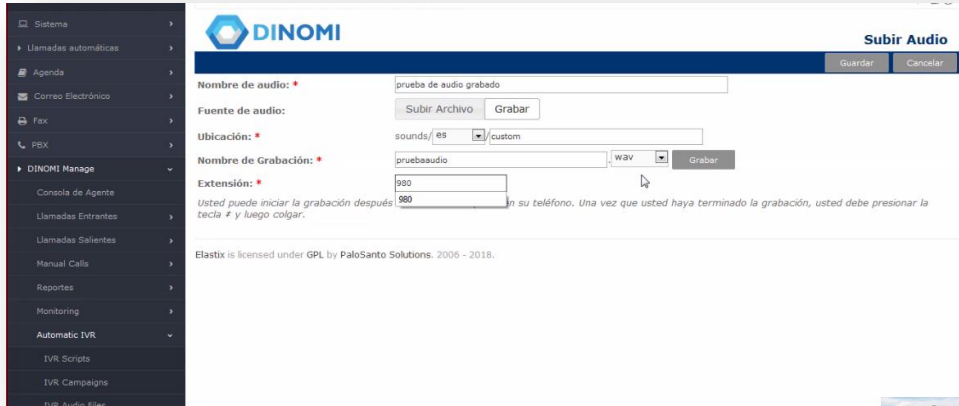




Para agregar más audios, basta como pulsar en la opción superior donde dice «**Nuevo Audio**» y se visualizará la pantalla que nos permite crear los audios.

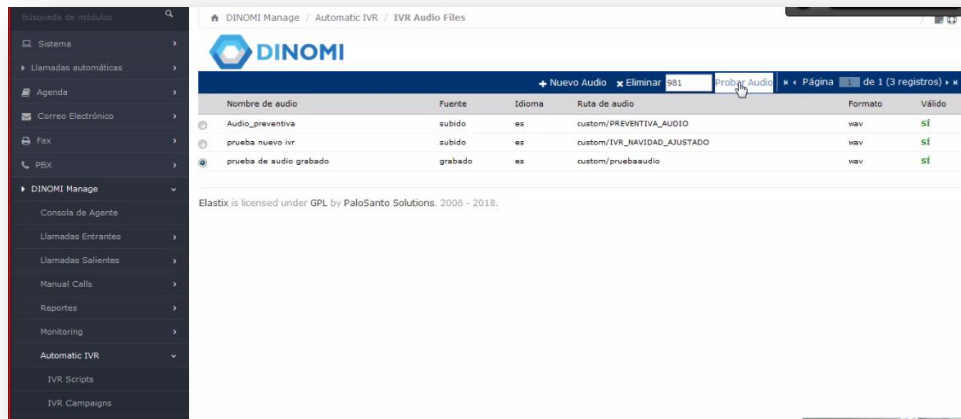
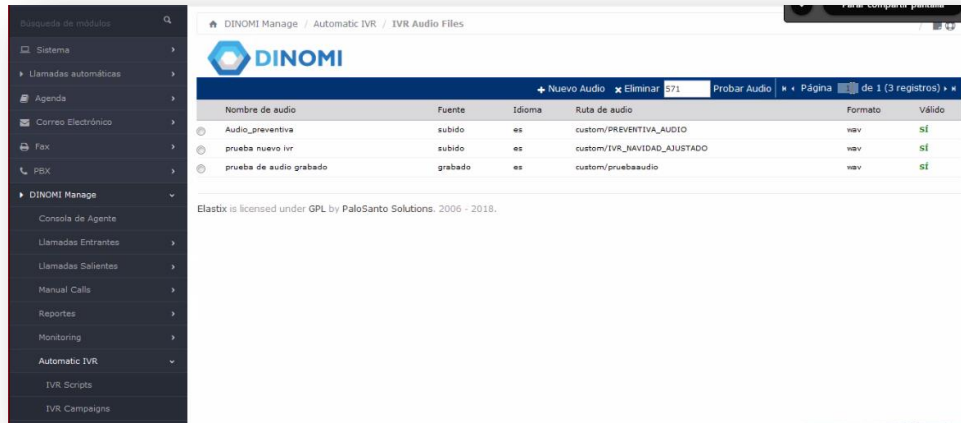


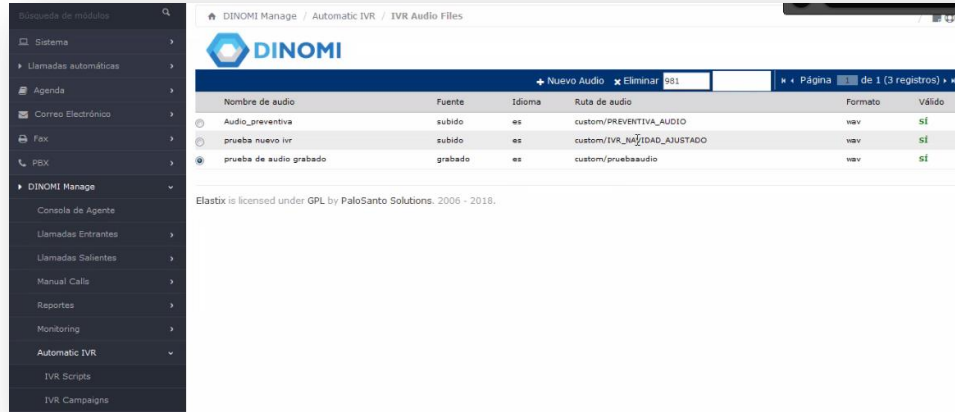
Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



4.1.3 Escuchar audios.

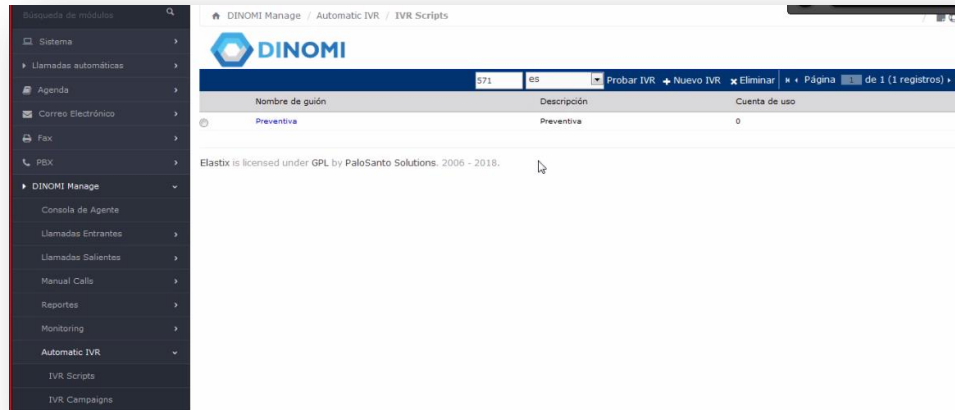
Para escuchar los audios disponibles, se debe de seleccionar checkbox el audio que quiere escuchar y en el menú superior se debe de escoger la opción «**Probar Audio**»





4.2 Plantilla para Campañas / IVR Scripts

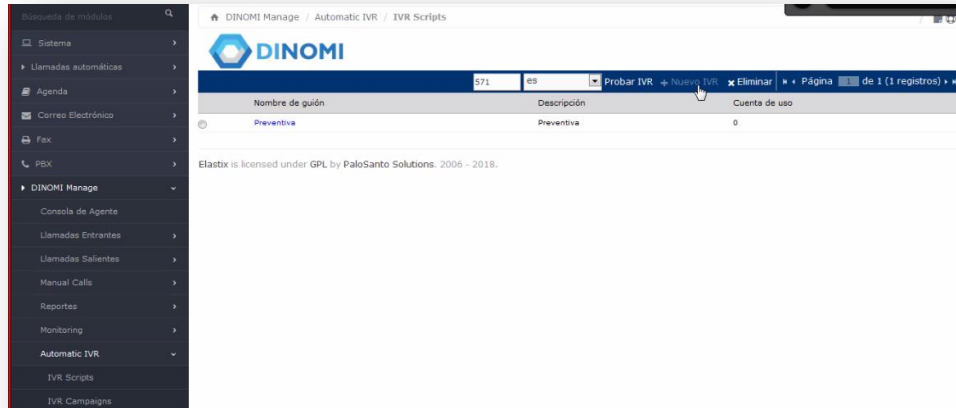
Dentro de esta opción se crea la plantillas que se van asociar a las campañas IVR.



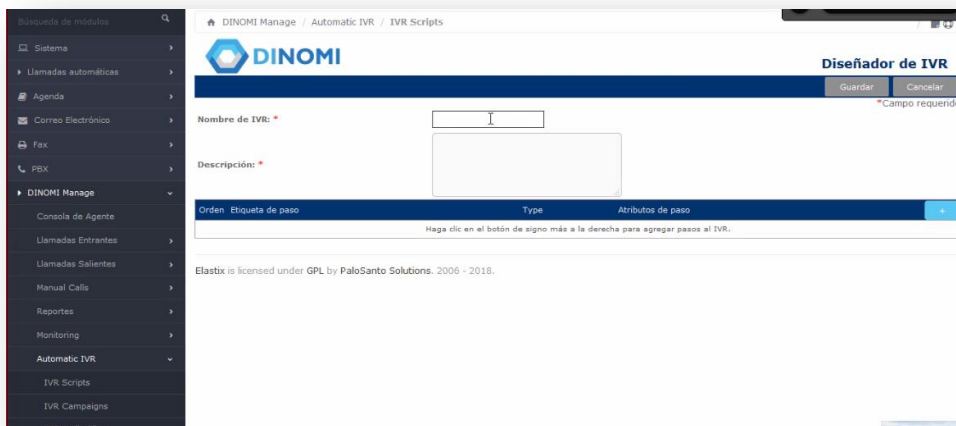
4.2.1 Crear IVR Script

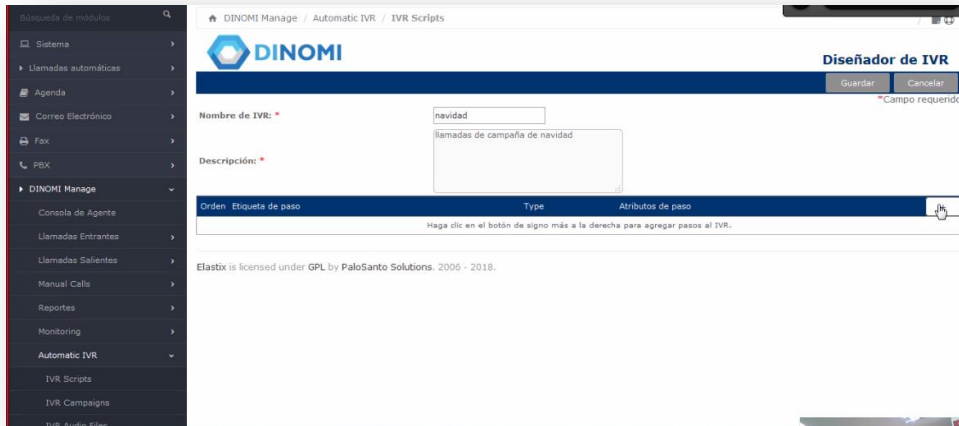
En el menú superior se debe de escoger la opción «**Nuevo IVR**» (Plantillas para campaña).

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



Los valores a ingresar en «Nombre de IVR» y «Descripción» son valores de referencia para la platilla que se va a crear,



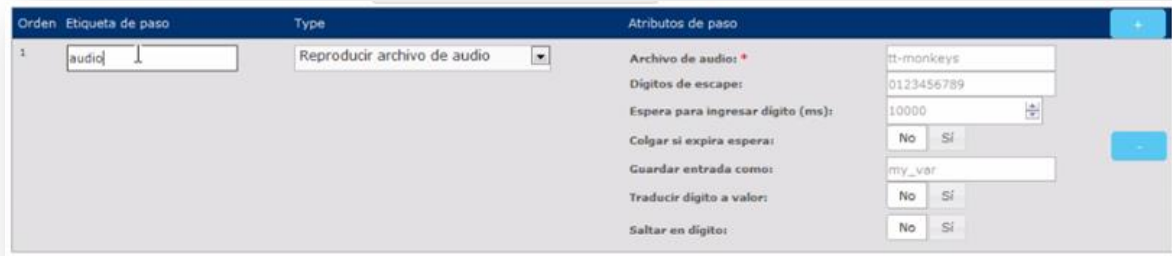


En la parte inferior derecha hay un boton en color celeste con el signo (+), esta opción permite configurar los valores de la plantilla.



✓ **Nombre, Orden Etiqueta de paso:** Un nombre de haga referencia al audio y la plantilla.

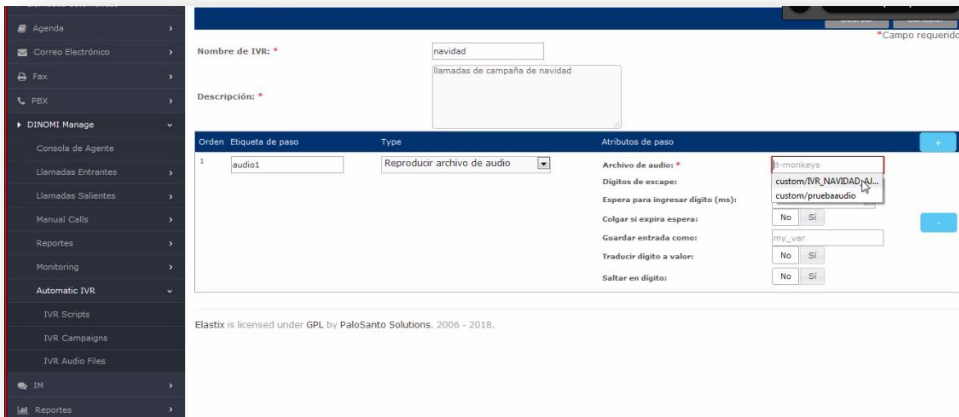
Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



- ✓ **Type / Tipo:** Es un combo de opciones que contiene varios tipos de información.
- **Reproducir archivo de audio:** Reproducir únicamente un archivo de audio.
 - **Pronunciar valor entero:** Reproducir un valor numérico, ejemplo: 123 o 09234234.
 - **Pronunciar secuencia de dígitos:** Reproducir secuencia de dígitos, ejemplo: 2234, 1342354, 256774, etc.
 - **Pronunciar secuencia de letras:** Reproducir secuencia de letras, a leer las letras pronuncia la palabra completa, ejemplo: H O L A, se reproduce el sonido diciendo «HOLA»
 - **Ingrese un solo digito:** Indicar el digito que se debe de ingresar para proseguir en el menú de llamada.
 - **Pronunciar fecha:** Se ingresa la fecha a reproducir.
 - **Pronunciar valor monetario:** Reproduce un valor en dólares o saldo pendiente
 - **Ingrese una secuencia de dígitos:** Ingreso de número externos, cuando es una secuencia de números. (Se requiere desarrollo adicional)
 - **Guardar expresión de canal:** Guardar valores a nivel de telefonía de **Asterisk**, de la misma manera que secuencia de dígitos, se necesita un desarrollo adicional intermedio para esta funcionalidad.

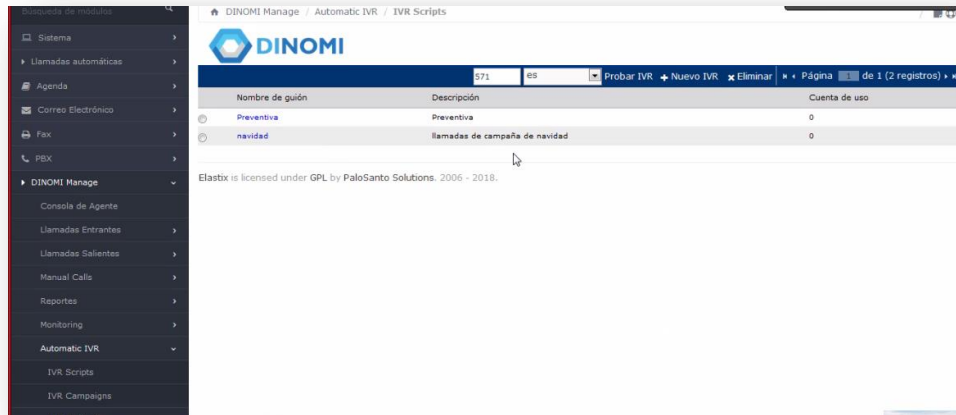
Se podrá configurar una etiqueta de paso por cada tipo de etiqueta dependiendo de la plantilla que se asigne a la campaña y el árbol de opciones que contenga el IVR al momento que se realice la llamada.

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



Una vez que ya se tiene los valores ingresados de manera correcta, se procede a guardar. Luego vemos que la plantilla ya está creada como se muestra en la siguiente ilustración.

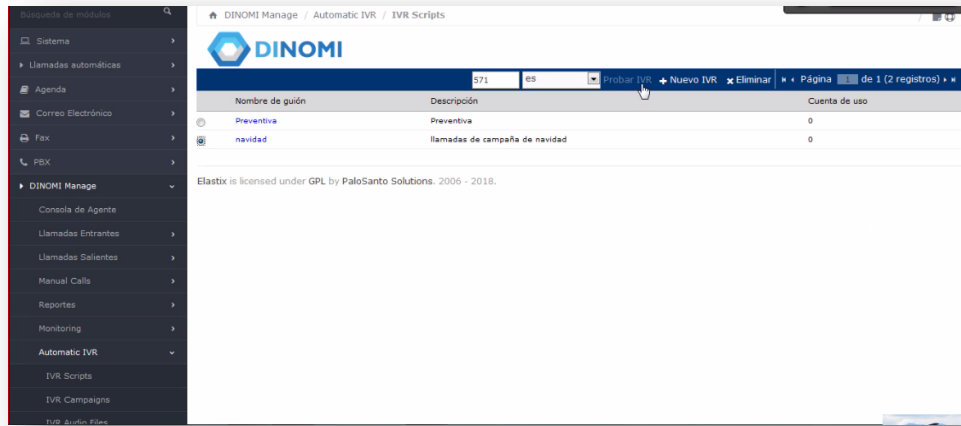
Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



Si requerimos realizar modificaciones sobre la plantilla creada para agregar más parámetros o para validar información, debemos de seleccionar el nombre la plantilla o script a modificar.



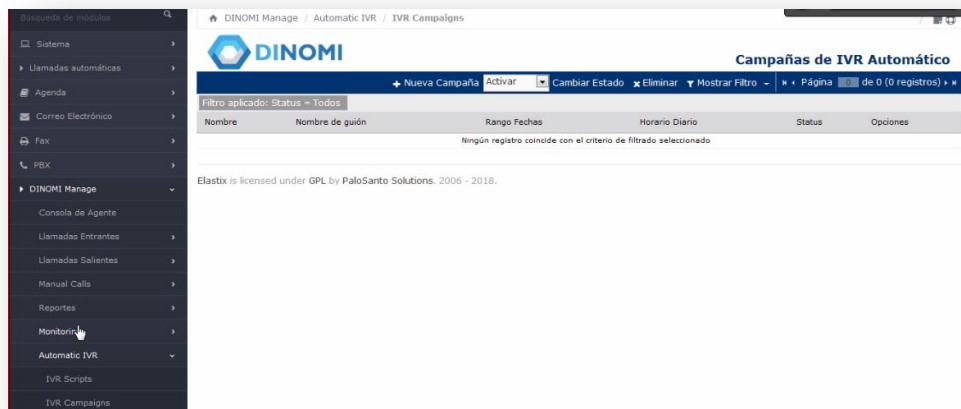
Para realizar pruebas del script o ivr antes de seleccionar la campaña, seleccionamos el mismo y ponemos probar, le asignamos el número de extensión y se reproducir. De ejemplo se usó la extensión **571**.



Tomar en consideración que este tipo de IVR es de tipo de propaganda que se ejecutará al momento de empezar la llamada, no está habilitado para calificar el tipo de atención.

4.3 Crear Campañas Ivr / Ivr Campaigns

Para crear las Campañas IVR, nos dirigimos hasta la opción IVR Campaigns, en esta opción se listaran todas las campañas creadas.



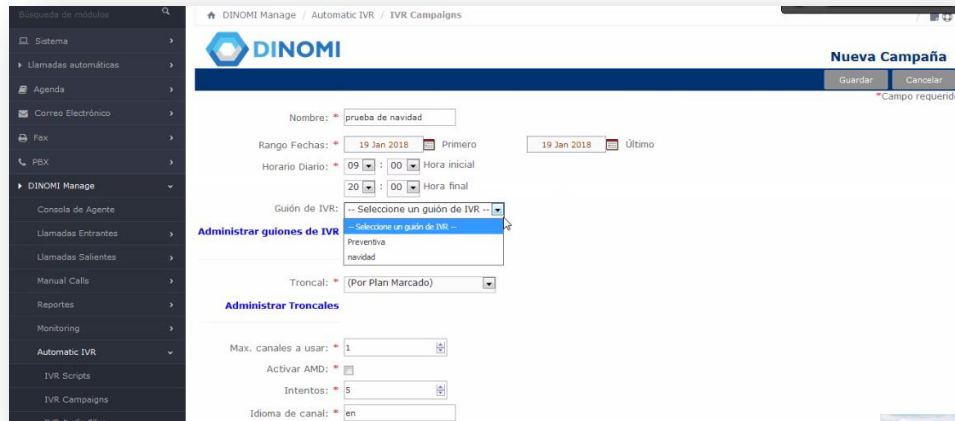
En el caso que no exista ninguna campaña, se escoge la opción «+ Nueva Campaña»

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc

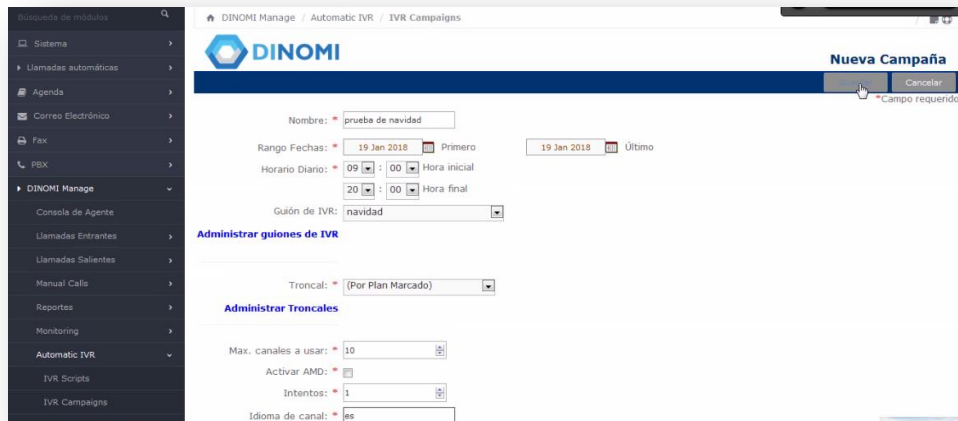
Luego se desplegará los parámetros a configurar para crear la nueva campaña, básicamente son los mismos pasos a seguir y a llenar para crearlas:

- **Nombre:** Nombre de la Campaña.
- **Rango Fechas:** Días que se necesita que la campaña esté disponible una vez activada.
- **Horario Diario:** Hora inicio y hora fin que la campaña esté disponible una vez activada.
- **Guión IVR:** En este ítem se debe de escoger el Guión IVR previamente creado y probado.
- **Troncal:** Por defecto debe de quedar como «Plan de Mercado» para que en este caso el servidor marque como normalmente el usuario lo hace, es decir, si se antepone un número 9 si es convencional o celular, la base de números debe de ser similar.
- **Max. Canales a usar:** Son cuántos canales quiero utilizar, es decir, cuántas llamadas simultaneas el módulo IVR debe de ejecutar. Hay que tener presente cuántas líneas telefónicas disponibles tengo vs las llamadas se van a realizar.
- **Activar AMD:** Detección de máquina, no es recomendable aquí en Ecuador por el hecho no es estable la tema de las contestadoras automáticas.
- **Intentos:** Veces en que quiere que se llame un número fallido.
- **Idioma de Canal:** Idioma si es español, inglés, etc.

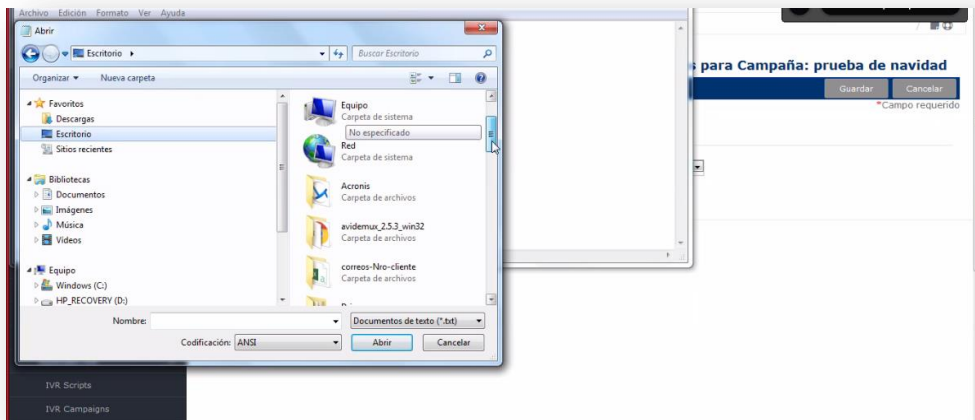
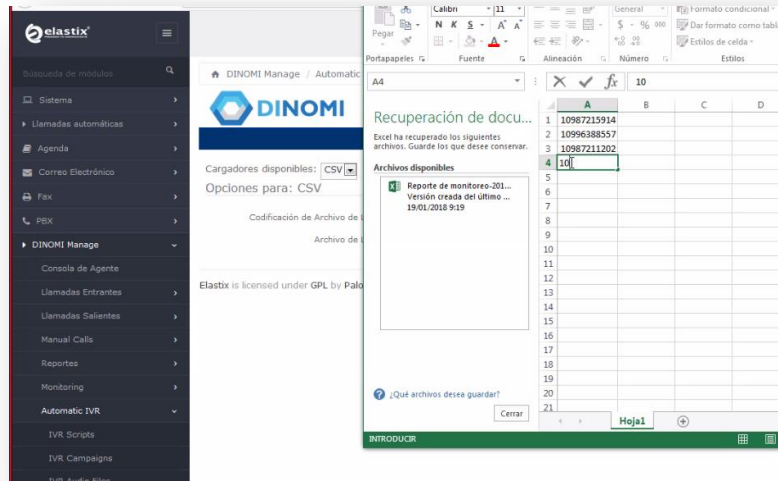
Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



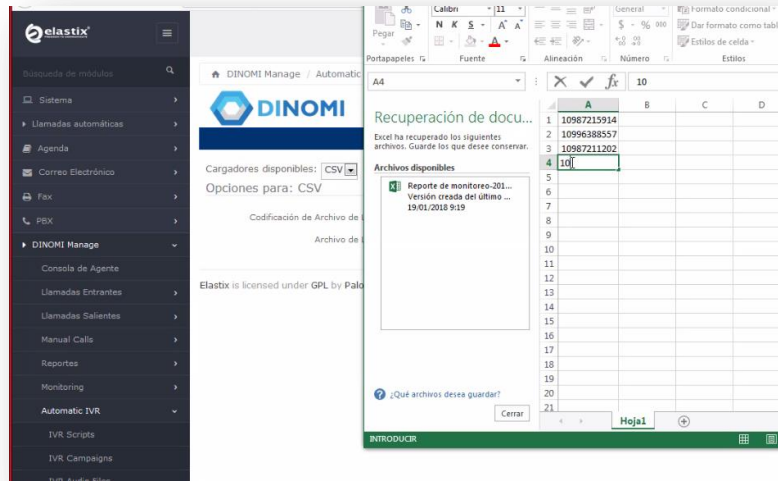
Cuando los valores estén ingresados debidamente, procederemos a guardar dicha información para crear la campaña.



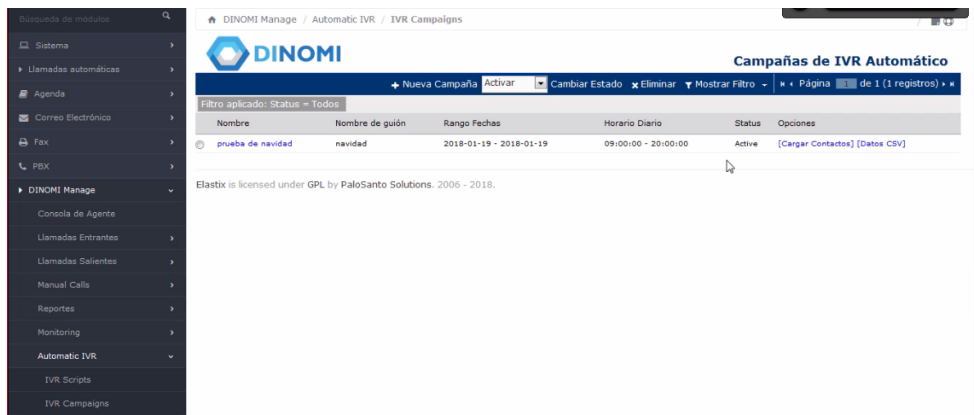
Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc



Se recomienda realizar una previsualización del archivo .csv antes de realizar la carga para evitar problemas con la carga de información al momento que la campaña entre en funcionamiento.



Con los datos cargados, se escoge la campaña y se realiza la activación en el combo superior que escogiendo la opción **«Activar»**.

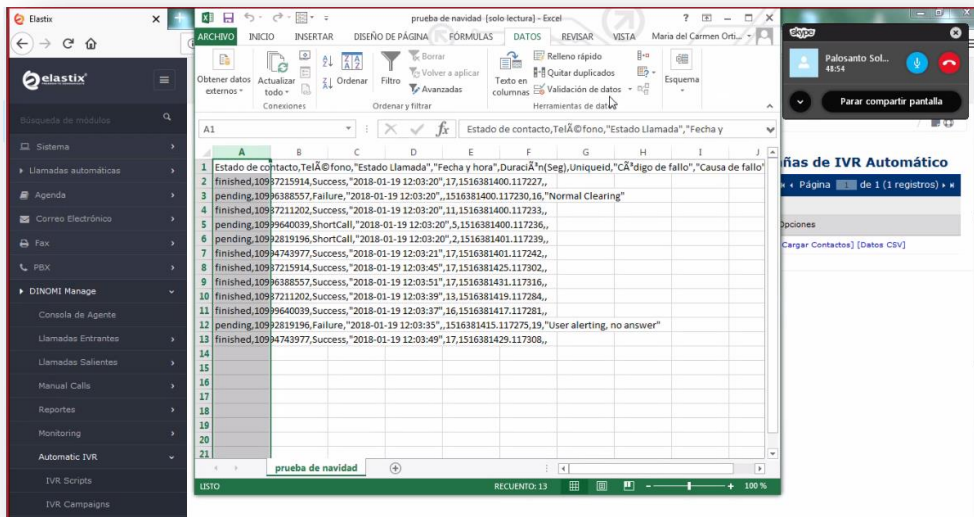


Cuando la Campaña esté activa, se procederá a realizar las llamadas de manera automáticas.

Si escogemos la opción **«Datos CSV»** se descargará un archivo plano con la información del estado actual de las llamadas. Se muestra información en la siguiente ilustración.

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc

- **Success:** Llamada ejecutada con satisfacción.
- **Failure:** Llamada ejecutada fallida.
- **ShortCall:** Llamada ejecutada, pero fue cortada en pocos segundos.



5 DIAGRAMAS.

No Aplica

Proyecto: Dinomi/Elastix		Autor: Palosanto/Aplisoft
		Manual De Usuario IVR.doc