

AUTOMATIC IVR

No. Versión

Página 1 de 26

MANUAL DE USUARIO

AUTOMATIC IVR

MANUAL DE USUARIO

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



Página 2 de 26



AUTOMATIC IVR

MANUAL DE USUARIO

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	





AUTOMATIC IVR

MANUAL DE USUARIO

TABLA DE CONTENIDO

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

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



AUTOMATIC IVR

Página 4 de 26

MANUAL DE USUARIO

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"

Ø ^{elastix'}		0	admin
	Q Sistema / Dashboard / Dashboard		/
🗖 Sistema	V Requires del Sistema	la Dracasas	a
Dashboard		e Procesos	
Dashboard		Servidor Telefónico ACTIVO	-
Administrador de Applets	2 56 1	Servidor de Mensajería Instantánea INACTIV	0 ~
		Servidor de Fax ACTIVO	-
		Servidor de Correo ACTIVO	-
	CPII- Intel(R) Core/TM) 17-25300M CPII @ 2 00GH	Servidor de Base de Datos ACTIVO	~
	Tiempo de Actividad: 7 días(s) 11 horas(s) 29 minutos(s)	Servidor Web ACTIVO	-
	Velocidad CPU: 1,995.47 MHz Memoria Utilizada: RAM: 724.41 Mb SWAP: 820.00 Mb	Servidor CallCenter Elastix NO INST	ALADO 🤝
	Discos Duros	de Rendimiento	C
	>		10
🛿 Agenda	>	Uso CP	3im. 1.0 U (%)
Correo Electrónico	> 49 Capacidad de disco duro: 6.70GB 400 Punto de montaje: / Entricanto: VIOX HARDDIGY 75		0.8
Fax	300		0.6
	> 200 ⁵⁰		0.4
M IM	Haga click abajo para obtener el reporte de directorios. ATENCIÓN: esta magnetión sugda tenera un liemen lorge X afastas al cardimiente del		0.2
II Reportes	sistema.	Walnushing and	
	Obtener reporte de directorios	16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:0	0 23:00
DINOMI Admin	> Noticias	d de Comunicación	0

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



AUTOMATIC IVR

Página 5 de 26

MANUAL DE USUARIO

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 especifica 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

	C DINOMI Manage / Automatic IVR / IVR Audio Files	/ 124
	,	Subir Audio
🛢 Agenda		Guardar Cancelar
Gorreo Electrónico	Nombre de audio: *	
	Fuente de audio: Subir Archivo Grabar	
	Ubicación: * sounds/ @s v/custom	
DINOMI Manage	Subir Archivo: * Examinar] Ningún archivo seleccionado.	
	Extensiones de archivo reconocidas: imp3 ilto: g729 g726-16 g726-24 g726-32 g726-40 g723 g723 alw .pcm .ulaw .ul .mu .ulw .WAV .wav49 .vox .sin192 .sin96 .sin44 .sin32 .sin24 .sin16 .sin12 .sin	st.g719.gsm.wav16.wav.ogg.g722.au.alaw.al 1.raw.siren7.siren14
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Automatic IVR		

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.

	Subir Audio
	Unit unit California
	wombre de audio. • priesa de audio glasado
	Fuente de audio: Subir Archivo Grabar
	Ubicación: * sounds/ @s v/custom
DINOMI Manage	Nombre de Grabación: * I my-ivr-greating Wav 💌 Grabar
Consola de Acente	Extensión: * 571
	Usted puede iniciar la grabación después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la recla # v. lueno conar:
	1 cours / nogo cogor
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.
	Hastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.
Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.
Llamadas Salientes Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR IVR Scripts	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.
Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Montoring Automatic TVR TVR. Scripts TVR. Scripts	Elastix is keensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.

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

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



AUTOMATIC IVR

Página 7 de 26

MANUAL DE USUARIO

	DINOMI	Subir Audi
	>	Guardar Cancela
	Nombre de audio: *	prueba de audio grabado
	Fuente de audio:	Subir Archivo Grabar
	Ubicación: *	sounds/ es //custom
	Nombre de Grabación: *	pruebaaudio wav 💽 Grabar
Consola de Acente	Extensión: *	98
	Usted puede iniciar la grabación o tecla ≠ v luego colgar.	después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la
	, took , acje coljan	
	Elastix is licensed under GPL by Palo	oSanto Solutions. 2006 - 2018.
		Ν
Automatic 1/R		Lef
Automatic IVR	·	
TVR Scripts		
_	9	
isqueda de módulos 4. Sistema	C DINOMI Manage / Automatic	c IVR / IVR Audio Files
squeda de módulos Sistema Llamadas automáticas	 DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / DINOMI 	c IVR / IVR Audio Files / Subir Audi
iqueda de módulos Sistema Iamadas automáticas Agenda	CINOMI Manage / Automatic Composition Com	c IVR / IVR Audio Files / I Subir Audi Gurdar Cancel
ounda de módulos Sistema Jamadas antomísicas Agenda Correo Elestrônico	DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic	c IVR / IVR Audio Files / Subir Audi Guardar Cancell prueba de audio grabado
sunda de módulos Sistema amadas automáticas Agenda Correo Electrónico Fax	DINOMI Manage / Automatik	c IVR / IVR Audio Files Subir Audio Guardar Cancell Subir Archivo Grabar
ounda de módulos Sistema Angenda Correo Electrónico Fex Pox	DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic Dinomire de audio: Dinomire de audio: Ubicación: *	c IVR / IVR Audio Files Subir Audio Guardar Cancele prueba de audio grabado Subir Archivo Grabar sounda/es/custom
queda de módulos Sistema amades automáticas Agenda Correo Electrónico Pex PEX	Compared audio: Compared audi	c IVR / IVR Audio Files Subir Audio guardar Cancett prueba de audo grabado Subir Archivo, Grabar sounds/es/custom pruebaaudo.wav Grabar
cueda de módulos Sistema Aganda Aganda Correo Electrónico Fex PEX VIXOHI Hanage Correo de Aneree	DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic DINOMI DI	CINR / IVR Audio Files Subir Audi Guardar Carcel prueba de audo grabado Subir Archivo. Grabar sounda/es/custom pruebaaudio.wav Grabar 900
operato de modulos Sistema Ilamadas automáticos Agenda Corres Electrónico Fax PBX INDMI Hanage Corresia de Agente	DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic DINOMI Mombre de audio: * Fuente de audio: Ubicación: * Nombre de Grabación: * Extensión: * Listensión: * Listensiten: * Listensión: * Listensión: * Listensiten: *	CIVR / IVR Audio Files Subir Audi prveba de audio grabado Subir Archivo Subir Archivo Grabar sounds/es/custom prvebaadio.wav geo después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la
pueda de módulos Sistema amadas automáticas Agenda Correc Electrónico fax INOMI Managa Consola de Agente Luanadas Entrantes	DINOMI Manage / Automatic Dinomi	c IVR / IVR Audio Files Subir Audi Guardar Cancel Frueba de audo grabado Subir Archivo Grabar sounda/es/custom pruebaudo,wav <u>Ceber</u> 960 después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la
counda de módulos Sistema Jamadas automáticas Agenda Correo Electrónico Fax PEX Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Sistem	DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic Dinomi Dinomic de audio: Dinomice de audio: Directá a under electration: Extensión: Uterd punde inicar la grabación: ecda # y luego colgar. Elastix is lecensed under GPL by Pal	c IVR / IVR Audio Files Subir Audio Guardar Cancel Subir Archivo Grabar sounds/es/custom pruebaaudio.wav Casbar gue después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la losanto Solutions. 2006 - 2018.
sunda de módulos Sistema Anadas automáticas Agenda Corres Electrónico rax EX INCMI Manage Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manual Calla	DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic DINOMI Manage / Automatic	c IVR / IVR Audio Files CIVR / IVR Audio Files Subir Audio Geordar Ceneel Subir Archivo Crabar sounds/es/custom pruebaaudo.wav Ceneel 90 después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la loSanto Solutions. 2006 - 2018.
soueda de módules Sistema Jamadas automáticas Agenda Correo Electrónico Fex Pex Discoli de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Entrantes Llamadas Estientes Manual Calle	DINOMI Manage / Automatic	c IVR / IVR Audio Files Subir Audio Guardar Cancel prueba de audo grabado Subir Archivo Crabar sounda/es/custom pruebaaudo, wav cebar 960 después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la ladianto Solutions. 2006 - 2018.
concla de módolos Sistema amadas automáticas Adgenda Correo Electrónico Por Correo Electrónico Por Exex Incell Manage Consola de Agente Llemadas Extrantes Llemadas Salientes Manual Calls Reportes	DINOMI Manage / Automatic	CINR / IVR Audio Files CINR / IVR Audio Files Guardar Cancell prueba de sudo grabado Subir Archivo Grabar sounds/es/custom pruebaudio.wav contar 90 después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la loSanto Solutions. 2006 - 2018.
lapuesa de módules Sistema Jarmadas autométicas Agenda Corres Electrónico Fax PEX Corsols de Agente Corsols de Agente Corsols de Agente Liamadas Saltes Reportes Manual Calls Reportes Montoring Automatic IVR	DINOMI Manage / Automatik	c IVR / IVR Audio Files Subir Audio Gourder carcel prueba de audo grabado Subir Archivo Crabar sounds/es/custom pruebaaudio.wav crabar 90 después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la loSanto Solutions. 2006 - 2018.
siqueda de módolas Sistema Jamadas automáticas Agenda Correo Electrónico Fex PEX Consola de Agente Liamadas Enfrantes Liamadas Enfrantes Manual Calis Reportes Reportes Automatic IVR	ONIOMI Manage / Automatic Oniome de audio: * Fuente de audio: * Humbre de carabación: * Ubicación: * Mombre de Grabación: * Extensión: * Used puede iniciar la grabación: e atáx is lecensed under GPL by Pai	c IVR / IVR Audio Files // Subir Audi Guardar Creek Subir Archivo Grabar sounds/es/custom pruebaaudio.vav Grabar go después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la toSanto Solutions. 2006 - 2018.

La Ubicacón 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





También se puede optar por subir un archivo de audio previamente grabado y cargarlo al sistema.

mooulos.						
	DINOMI					Subir Audio
						Guardar Cancelar
	Nombre de audio: *	prueba nuevo ivr				
	Fuente de audio:	Subir Archivo Grabar				
	Ubicación: *	sounds/ 85 Vourtom				
	Subir Archivo: *	Examinar				
anage ~	Extensiones de archivo reconocio	das: .mp3 .ilbc .g729 .g726-16 .g726-24 .g726	-32 .g726-40 .g723	.g723sf .g719 .gs	m .wav16 .wav .	.ogg .g722 .au .alaw .al
	.alw .pcm .ulaw .ul .mu .ulw .WA	V .wav49 .vox .sln192 .sln96 .sln48 .sln44 .sln	32 .sln24 .sln16 .sln	12 .sln .raw .siren	7 .siren14	
	Elastiv is licensed under GPL by Pal	oSanto Solutions 2006 - 2018				
dia Eilan						
Elastix	v 4	-	_			<u>ا – د</u>
Elastix	ivos	917 • CAMPAÑAS NR • NOVIEMBRE • NAVIDAD DICI	EMBRE	• 49 Buscar NAVIL	DAD DICIEMBRE	Palosanto Sol
Elactix) -> C Cargar arc) -> C Cargar arc	Contac Center + 20 Nueva carpeta	117 → CAMPAÑAS VR → NOVIEMBRE → NAVIDAD DICI	EMBRE	• 4) Buscar NAVil	DAD DICIEMBRE	হু চু প্রিয়ন্ত Bisarto Sol থু
Elastix) → C Cargar arc Cargar arc C	v 2 viros v DOCLMENTOS > Contac Center > 20 Nueva carpeta	117) CAMPAÑAS IVR IN NOVEMBRE I NAVIDAD DICT Nombre	EMBRE	• • • • Buscar NAVIL	DAD DICIEMBRE BIII - III Tamaño	کی کہ
Elastic) -> C Organizar Organizar Cargor and Organizar Favoit Eccit		127 • CAMPAÑAS IVR • NOVIEMBRE • NAVIDAD DICI Nombre () Copia de 3. BASE IVR • NAVIDAD 128 NO () IVR NAVIDAD AUSTADO	EMBRE Fecha de modifica 01/12/2017 11:56 01/12/2017 12:23	• • • • Buscar NAVIL Tipo Hoja de cálculo d	DAD DICIEMBRE	্ c ইয়ের্ড ই Palosanto Sol 👔 > Parar compartir pantali
Elastix) -> C Organizar Organizar Cargor and Organizar Cargor and Organizar Cargor and Organizar Sitos Sitos Sitos		17 • CAMPAÑAS IVR • NOVIEMBRE • NAVIDAD DICI Nombre © Copia da 3. BASE NR • NAVIDAD II 28 NO III RR, NAVIDAD J. J. 21 • ROVIENDA III 28 • NO IIII RR, NAVIDAD J. 21 • ROVIENDA III 28 • NO IIIII NAVIDAD J. 21 • ROVIENDA III 28 • NO	EMBRE Fecha de modifica 01/12/2017 11:56 01/12/2017 12:23 01/12/2017 12:22	• 4 Buscar NAVIL Tipo Hoja de cálculo d Archivo de sonido Archivo de valores	DAD DICIEMBRE Tamaño 210 KB 258 KB 64 KB	् Parar compartir partal
Electik	vivos v DOLUMENTOS > Contac Center > 20 v Nueva carpeta orio resentes ces	127 → CAMPAÑAS I/R → NOVIEMBRE → NAVIDAD DICI Nombre © Copia da 3. BASE NR - NAVIDAD II 28 NO P NR NAVIDAD AUSTADO © Insvidad 28 de Roviembre cav	EMBRE Fecha de modifica 01/12/2017 11:56 01/12/2017 12:22	• 4y Buscor NAVIL Tipo Hoja de cálculo d Archivo de sonido Archivo de valores	DAD DICIEMBRE BE Control Contr	Construction Sol Parar compartir partalla Subir Audi Construction
Blactic → C Cargar ard Cargar ard Car		127 → CAMPAÑAS IVR → NOVIEMBRE → NAVIDAD DICI Nombre © Copia da 3. BASE NR - NAVIDAD IJ 28 NO ② NR NAVIDAD ANJSTADO © navidad 28 de Roviembre cav	EMBRE Fecha de modifica 01/12/201711:26 01/12/201712:23 01/12/201712:22	• 49 Buscor NAVU Tipo Hoja de cálculo d Archivo de sonido Archivo de valores	DAD DICIEMBRE BE I II Tamaño 210 KB 228 KB 64 KB	Patocanto Sol Patocanto Sol Patrar compartir partalla Subir Audi Guardar Cancels
Electiv) -> C Class Class Statemen Statemen Liamadas Agenda Corper ard Person Electiv Corper ard Corper ard Corp	v DOCUMENTOS + Contac Center + 20 Mueva carpeta ss rigas orio receintes cos mentos sa	127 • CAMPAÑAS IVR • NOVIEMBRE • NAVIDAD DICI Nombre Nombre Provide 3. 8ASE NR • NAVIDAD 2.28 NO Provide 3. 8ASE NR • NAVIDAD 2.28 NO Provide 2.3 deRoviembre csv	EMBRE Fecha de modifica 01/12/20171126 01/12/20171223 01/12/20171222	Tipo Hoja de calculo d Archivo de valores	DAD DICIEMBRE Tamaño 210 KB 258 KB 64 KB	Palosanto Sol. Parar comparter partalle Guerdar Guerdar Cancels
Electiv) → C Calast Sutemon Lanasta Corres 6 Fax Fax Fax Corres 6 Calast Corres 6 Calast Corres 6 Calast Cala	v v v	NIT + CAMPAÑAS IM + NOVIEMBRE + NAVIDAD DICI Nombre © cosis de 3. EASE IM - NAVIDAD 2.28 NO @ Revisad 23. de Roviembre cov	EMBRE Fecha de modifica 01/12/2017 11:56 01/12/2017 12:23 01/12/2017 12:22	• 49 Buscar NAVII Tipo Hoja de cálculo d Archivo de valores	DAD DICIEMBRE III - III Tamaño 210 KB 258 KB 64 KB	Palosanto Sol. Parar compartir partall Subir Audi Guardar Cancela
Bartix	v 2 whose v POCUMENTOS > Contac Center > 20 Nueva carpeta s Nueva carpeta s s conta recientes cas s	NOT + CAMPAÑAS NR + NOVIEMBRE + NAVIDAD DICI Nombre © Copie de 3. BASE NR - NAVIDAD 128 NO © Ru LAVIDAD AUSTADO © navidad 28 de Roviembre cav	EMBRE Fecha de modifica. 01/12/2017 11:56 01/12/2017 11:22	fy Butter NAVI Tipe Hejs de cálcule d Archivo de sonido Archivo de valores	DAD DICEMBRE BI - DI Tamaño 210 KB 228 KB 64 KB	Parar compartir partalla Subir Audi Guardar Cancela
Bastix → C Cargar and Cargar and Carga	v a who v DOCUMENTOS > Contac Center > 20 Nueva carpeta os recientes cas s s s S S COS COS COS COS COS COS CO	N7 → CAMPAÑAS NR → NOVEMBRE → NAVIDAD DICI Nombre ① Copia da 3. BASE NR - NAVIDAD 128 NO ② Copia da 3. BASE NR - NAVIDAD 128 NO ③ Copia da 3. BASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Revisad 28 de?Bovembre cov	EMBRE Fecha de modifica- 01/12/2017 11:56 01/12/2017 12:23 01/12/2017 12:22	fy Buscer NAVI Tipo Hoja de cálculo d Archivo de valores	DAD DICIEMBRE 플라 - 대 Tamaño 20 KB 64 KB	Parar compartir partalla Subir Audi Guardar Cancele
Batir → C Carger and Carganiar	v a who v DOCUMENTOS > Contac Center > 20 Nueva carpeta os recientes cas s s cas s cas s cas s	127 → CAMPAÑAS IVR → NOVIEMBRE → NAVIDAD DICI Nombre ① Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ② Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ③ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ④ Copi do 3. 8ASE NR - NAVIDAD 128 NO ●	EMBRE Fecha de modifica 01/12/20171156 01/12/20171223 01/12/20171223	fag Buscar NAVI Tipo Hoja de cálculo d Archivo de valores	DAD DICIEMBRE 종급 - 급 Tamaño 20 KS 25 KB 64 KS	Cancel Carlos Sol Parar comparts partall Cancel Guardar Cancel Wav .ogg .g722 .au .alaw .a
Bartix → C Palast Palast Palast Correst Correst Fax Pax Pax Correst Core	v v v v v v v v v v v v v	127 → CAMPAÑAS NR → NOVEMBRE → NAVIDAD DICI Nember ① Copia do 3, BASE NR - NAVIDAD IZ BINO ② NR I ANJ DAD JUSTADO ③ Navidad Zā deboviembre cov KCMU (6)	EMBRE Fecha de modifica 01/22/01/11:62 01/12/01/12:22	• 49 Buscar NAVI Tipo Hoja de cálculo d Archivo de valores	DAD DicEMBRE 芸士 ・ 1 Tamaño 20 K5 25 K8 64 K5	Parar compartir partali Parar compartir partali Subir Audi Guardar Cancele viav .ogg .g722 .au .alaw .a
Batix → C Carreso		N7 + CAMPAÑAS IVR + NOVIEMBRE + NAVIDAD DICI Nombre Copis de 3. BASE NR - NAVIDAD 128 NO PR NAVIDAD _AUSTADO Navidad 28 deNoviembre cav ICIALI (6)	EMBRE 01/12/0017122 Fecha de modifica. 01/12/20171126 01/12/20171222	Tipo Hoja de cálculo d Archivo de sonido Archivo de valores	20AD DICIEMBRE III - III Tamaño 20 KB 23 KB 64 KB	Correction Sol. Parar comparts partalle Subir Audi Guardar Cancele wav .ogg .g722 .au .elaw .a
Banix Banix Carlassi	A DOCUMENTOS Contac Center > 2 A DOCUMENTOS Contac Center > 2 Nueva capeta Nueva capeta Nueva capeta Nueva capeta S S Cost Cost Cost Cost Cost Cost Cost Cost	N27 + CAMPAÑASINR + NOVIEMBRE + NAVIDAD DICI Nombre Nombre Propis da 3. EASE NR - NAVIDAD 228 NO Propis da 3. EASE NR - NAVIDAD 200 NR - NAVIDAD	EMBRE • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	fag Burcar NAVId Tipo Heja de calculo d Archivo de sonido Archivo de valores	20 DUCIEMBEE 58 - 13 7 Tamabe 20 K6 228 K8 64 K8	Alassanto Sol. Alassanto Sol. Subir Audi Guardar Cancela Wav.ogg.g722.au.alaw.a
Bartix	V V	NIT + CAMPAÑAS IVR + NOVEMBRE + NAVIDAD DICI Nombre © Copie 3 - 3 - 845 FMR - NAVIDAD 128 NO © Revisad 23 del boxembre cov (CIAL) (b)	EMBRE Fecha de modifica. 01/12/2017 11:56 01/12/2017 12:23 01/12/2017 12:22	fy Burcer NAVI Tipe Hoja de calculo d Archivo de sonide Archivo de valores	DAD DICEMBE ST - C Tamaho 20 K6 28 K6 64 K8	Palosanto Sol. Para comparter partalla Guardar Cancela wav .ogg .g722 .au .alaw .a
Batir → C Carger and Constra Satem	A DOCUMENTOS Contac Center > 20 A Nueva carpeta Nueva carpeta Nueva carpeta Nueva carpeta Nueva carpeta S S S S S S S S S S S S S S S S S S S	N27 + CAMPAÑAS IM + NOVEMBRE + NAVIDAD DICI Nombre © Copie a 2, BASE IM - NAVIDAD 228 NO © IM, NAVIDAD AUSTADO © IMANÉES 28 defensembre cav (CIAL) (6)	EMBRE Fecha de modifica 01/12/20171156 01/12/20171223 01/12/20171223	fy Buster NAVI Tipe Hojs de calculo d Archivo de sonide Archivo de valores	DAD DUCEMBRE SE CILI Tamaho 20 KB 64 KB	Parar compartir partall Parar compartir partall Subir Audi Guardar Cancela wav .ogg .g722 .au .alaw .a
Batir → Carger and Carger a	Very Counterford S + Contac Center + 2 Very carpets Nueva carpets Nueva carpets Nueva carpets Nueva carpets Nueva carpets S S S S S S S S S S S S S	N27 • CAMPAÑAS NR • NOVEMBRE • NAVIDAD DICI Nombre © Copie ds. BASE NR • NAVIDAD D 28 NO © Revided 28 de?Rovembre csv (CG4U (6)	EMBRE Fecha de modifica. 01/12/201711.56 01/12/201711.223 01/12/201711.223	fy Buttor NAVI Tipe Hejs de cálcule d Archivo de valores	DAD DICIEMBRE	Para compartir partalla Para compartir partalla Subir Audi Guardar Cancels Nav .ogg .g722 .au .alaw .a
Electic	vecientes veces ve	N27 • CAMPAÑAS NR • NOVIEMBRE • NAVIDAD DICI Nombre © Cipit de 3. BASE NR • NAVIDAD 128 NO © Cipit de 3. BASE NR • NAVIDAD	EMBRE Fecha de modifica. 01/12/2017 11:56 01/12/2017 12:23 01/12/2017 12:23	fag Buscer NAVU Tipe Hoja de cálculo d Archivo de valores Tidots los archi Atrir	DAD DICIEMBRE	Parar compartir partalla Subir Audi Guardar Cencela Way .ogg .g722 .au .alaw .a

Dentro de la misma interfaz se mostraran todos los audios cargados o grabados que estén guardados, se detallará información necesaria para el correctos uso de los audios disponibles.

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



	1.00				+ Nuevo Audio 🗙 Eliminar 571	Probar Audio 🛛 🖌 Págin	a 💶 🖁 e 1 (2 re	gistros) 🖬 🛪
Agenda	,	Nombre de audio	Fuente	Idioma	Ruta de audio		Formato	Válido
Correo Electrónico	· •	Audio_preventiva	subido	es	custom/PREVENTIVA_AUDIO		wav	si
	' O	prueba nuevo ivr	subido	es	custom/IVR_NAVIDAD_AJUSTADO		wav	si
	,							
	•							
Automatic IVR	~							
IVR Scripts								
IVR Scripts IVR Campaigns								

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.

		DINOPI					
	,				+ Nuevo Audio - Eliminar 571 T Probar 6	udio 🖌 🖌 Página 🔲 de 1 (2 registros) • •
🖉 Agenda	2	Nombre de audio	Fuente	Idioma	Ruta de audio	Formato	Válido
🔄 Correo Electrónico	· 。	Audio_preventiva	subido	es	custom/PREVENTIVA_AUDIO	wav	sí
🖶 Fax	· •	prueba nuevo ivr	subido	es	custom/IVR_NAVIDAD_AJUSTADO	wav	si
L PBX							
DINOMI Manage	~ Elds	ux is licensed under GPL by I	Palosanto Solutions.	2000 - 2018.			
	*						
	> > >						
	> > > >						
	> > > > >						
Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR	> > > >						
Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitoring Automatic TVR IVR. Soripts	> > > >						

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



								compar	
ど Agenda	,			+ N	uevo Audio 🗙 Eliminar 981	Probar Audio	🛚 🕴 Página	1 de 1 (2 r	egistros) (
Correo Electrónico		Nombre de audio	Fuente	Idioma	Ruta de audio			Formato	Válido
🖨 Fax	, 0	prueba nuevo ivr	subido	es	custom/IVR_NAVIDAD_AJUSTAD	0		wav	sí
	> ©	prueba de audio grabado	grabado	es	custom/pruebaaudio			wav	st
DINOMI Manage	•								
	El	astix is licensed under GPL by PaloSan	to Solutions. 2006 - 2018						
	*								
	>								
	*	Þ							
Automatic IVR	~								
	: .								
ы ти									

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.

	DINOPHI	Subir Audio
		Guardar Cancelar
	Nombre de audio: *	prueba de audio grabado
	Fuente de audio:	Subir Archivo Grabar
	Ubicación: *	sounds/ @\$
DINONI Manage	Nombre de Grabación: *	pruebaaudio
Canada da Anasta	Extensión: *	98
	Usted puede iniciar la grabación	n después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la
	s teas - y nego coigar.	
	Elastix is licensed under GPL by Pa	aloSanto Solutions. 2006 - 2018.
	· · ·	
	.	Le la
Monitoring Automatic IVR		
Monitoring Automatic IVR IVR Scripts		
Monitoring Automatic IVR IVR Scripts IVR Campaigns		

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





AUTOMATIC IVR

Página 11 de 26

MANUAL DE USUARIO

		Subir Audio
		Subir Audio
Agenda Corres Electrónico Fax Fax Fax Fax Fax Fax Fax Consola de Agente Liamadas Entrantes Liamadas Salientes Manual Calia	Nombre de audio: prueba de audio grabado Fuente de audio: Subir Archivo Grabar Ubicación: sounda/ decuatom Nombre de Grabación: pruebaaudio Usted puede iniciar la grabación después 90 Usted puede iniciar la grabación después 900 In su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación después	Guardar Cancelar
	· ·	
	×	
Automatic IVR	v	

Búsqueda de módulos	Q 🔒 DINOMI Manage / Auto	matic IVR / IVR Audio Files / IP C
	,	Subir Audio
🗃 Agenda		Guardar Cancelar
Gorreo Electrónico	Nombre de audio: *	prueba de audio grabado
• Fax	Fuente de audio:	Subir Archivo Grabar
	Ubicación: *	sounds/eslcustom
• • •	Nombre de Grabación: *	pruebaaudio.wav Grabar
DINOMI Manage	Extensión: *	981
	Usted puede iniciar la graba tecla ‡ v luego coloar.	ción después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la
	>	
	Elastix is licensed under GPL b	y PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.
	.	
Automatic IVR	1901 - C	

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

No.	Versión	



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 de debe de escoger la opción «Probar Audio»

	۹ و	DINOMI Manage / Automatic IVR	/ IVR Audio Files				/ 10
	>						
	•	Dirtori					
🛙 Agenda		Nombre de audio	Fuente	+ N	Ruta de audio	Formato	Válido
Correo Electrónico	,	Audio_preventiva	subido	es	custom/PREVENTIVA_AUDIO	way	sí
		prueba nuevo ivr	subido	es	custom/IVR_NAVIDAD_AJUSTADO	wav	si
	, 0	prueba de audio grabado	grabado	es	custom/pruebaaudio	wav	si
Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitorring Automatic IVR IVR Scripts	>> >> >> >> >> >>						

		DINOMI					
	,			+ N	Jevo Audio 😴 Eliminar 981 Probar Audio	🛚 🕴 Página 🔲 de 1 (3	registros) • H
🕈 Agenda	,	Nombre de audio	Fuente	Idioma	Ruta de audio	Formato	Válido
Correo Electrónico	•	Audio_preventiva	subido	es	custom/PREVENTIVA_AUDIO	wav	si
	. 0	prueba nuevo ivr	subido	es	custom/IVR_NAVIDAD_AJUSTADO	wav	si
	, •	prueba de audio grabado	grabado	es	custom/pruebaaudio	wav	si
	۰ د						
Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR	> >						
Monual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR IVR Scripts	2 2 2						

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



C elastix t	AUTOMATIC IVR	No. Versión Página 13 de 26
	MANUAL DE USUARIO	

				+ N	Jevo Audio 🗙 Eliminar 981	H + Página	1 de 1 (3 r	egistros) 🕨 🛪
Agenda	· ·	Nombre de audio	Fuente	Idioma	Ruta de audio		Formato	Válido
	, 0	Audio_preventiva	subido	es	custom/PREVENTIVA_AUDIO		wav	si
	· 0	prueba nuevo ivr	subido	es	custom/IVR_NAVIDAD_AJUSTADO		wav	si
		prueba de audio grabado	grabado	es	custom/pruebaaudio		wav	si
	Elas	tix is licensed under GPL by PaloSan	to Solutions. 2006 - 2018.					
	Elas	tix is licensed under GPL by PaloSan	to Solutions. 2006 - 2018.					
Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR	Elas	tix is licensed under GPL by PaloSan	to Solutions. 2006 - 2018.					
Consela de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR IVR Scripts	Elas	tix is licensed under GPL by PaloSan	to Solutions. 2006 - 2018.					

Plantilla para Campañas / IVR Scripts 4.2

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

	<	DINOMI				
	· ·		571 05	Probar IVR	Nuevo IVR VEliminar	• Página 🔲 de 1 (1 registros) • •
🗃 Agenda	•	Nombre de quión	D	escripción	Cuenta de u	10
Correo Electrónico	· 。	Preventiva	Pr	eventiva	0	
	\$					
	> Elasti	x is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006	- 2018. 🏼 🞝			
DINOMI Manage						
	3					
	*					
	*					
Automatic IVR						

4.2.1 **Crear IVR Script**

En el menú superior se de 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,

						Diseñador de IVR
Acceda						Guardar Cancelar
Rigerius		Nombra da IVD: *		T		*Campo requeride
Correct Electronico		Nombre de TVR.	01			
• rax		Descripción: *				
	,					
DINOMI Manage	~	Orden Etiqueta de paso		Туре	Atributos de paso	
			Haga clic e	n el botón de signo más a l	a derecha para agregar pasos al IVR.	
	,					
	,	Elastix is licensed under GPL by Pale	oSanto Solutions. 2006 -	2018.		
	•					
	,					
	•					
Automatic IVR	~					

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



		DINOMI			Diseñad	or de IVR
Llamadas automáticas	,				Guardar	Cancelar
	>				•	Campo requerido
	*	Nombre de IVR: *	navidad			
	×		llamadas de campaña de nav	idad		
	>	Descripción: *				
DINOMI Manage	~					
		Orden Etiqueta de paso	Туре	Atributos de paso		J.
	,		Haga clic en el botón de signo i	nás a la derecha para agregar pasos al :	IVR.	
	,	Elastiv is licensed under CDL by Dak	aCapta Californ 2006 2018			
	,	classic incenses and circles rak	June Judens, 2000 - 2010.			
	,					
Automatic IVR	~					

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

				Dis	enauor de IVK
	•				Guardar Cancelar
	> Nombre de IVR: *	navidad			Campo requeita
	(*)	llamadas de campañ	a de navidad		
	> Descripción: *				
DINOMI Manage	~		2		
	Orden Etiqueta de paso	Туре	Atributos de paso		
	audio 1	Reproducir archivo de audio	Archivo de audio: *	tt-monkeys	
			Dígitos de escape:	0123456789	
Manual Calls			Colgar si expira espe	ra: No Si	
			Guardar entrada com	my_var	
			Traducir digito a valo	r: No Si	
Automatic 1/P			Saltar en digito:	No Si	
Automatic TVK					
	Elastix is licensed under GPL by	PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.			
IVR Campaigns					

✓ 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



AUTOMATIC IVR

Página 16 de 26

MANUAL DE USUARIO

audio	Reproducir archivo de audio	Archivo de audio: *	tt-monkeys	
		Digitos de escape:	0123456789	-
		Espera para ingresar digito (ms):	10000	
		Colgar si expira espera:	No Si	
		Guardar entrada como:	my_var	
		Traducir digito a valor:	No Si	
		Saltar en dígito:	No Si	

- ✓ **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



26



	2						Dise	autor de IVr
Agenda	>						Gua	Cancelar
Correo Electrónico	>	Nombre de IVR: *		navidad				Comporteque
	,			Ilamadas de campaña de navi	dad			
	*	Descripción: *						
DINOMI Manage	÷							
Consola de Agente		Orden Etiqueta de paso	Туре		Atributos de paso			
Llamadas Entrantes		1 audio1	Reproduc	ir archivo de audio	Archivo de audio: *	tt-mo	inkeys	
			Reproducir	archivo de audio	Dígitos de escape:	0123	456789	
Llamadas Salientes	>		Pronunciar	valor entero	Espera para ingresar dígito (ms):	1000	D	A V
	•		Pronunciar	ecuencia de dígitos	Colgar si expira espera:	No	Sí	
			Pronunciar	echa	Guardar entrada como:	my_v	rar	
			Pronunciar	valor monetario	Traducir dígito a valor:	No	Sí	
	*		Ingrese un	solo dígito	Saltar en díoito:	No	Sí	
Automatic IVR	~		Ingrese una	secuencia de dígitos				
			Guardar ex	oresión de canal				
IVR Scripts				2006 2010				

- ✓ Atributos de Paso: Son los valores a configurar de acuerdo al tipo que se escoja, en este caso se escogerá el audio subido que estará asignado al tipo (se escogió "Reproducir archivo de audio")
 - Archivo de Audio: Se tomara el audio configurado en el módulo de Audio IVR.
 - Digito de Escape: Se utiliza para un audio más interactivo, si digita un • valor configurado se ejecutara alguna función parametrizada, por ejemplo si presiono el digito "0" se cierra la llamada, si presiono algún otro número se realiza alguna función, como se trata de una configuración normal, esta casilla debe de quedar vacía.
 - Espera para ingresar digito (ms): Es el tiempo de espera en mili segundo • voy a esperar después que presioné el digito.
 - Colgar si expira espera: Opción para colgar la llamada. •
 - Guardar entrada como: Sirve para guardar la información que he digitado • (se requiere desarrollo adicional).
 - Traducir dígito como: No es muy utilizado, porque ya existe en la parte de • equipo se tiene la opción de reproducir dígitos.
 - Saltar en dígito: Para registrar que ciertos dígitos no sean válidos. •

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



AUTOMATIC IVR

Página 18 de 26

MANUAL DE USUARIO

		🕐 DINO	MI					Diseñador de l	IVR
Liamadas automaticas	, i i i i i i i i i i i i i i i i i i i							Guardar Can	celar
🛿 Agenda						_		*Campo re	equerido
Gorreo Electrónico	> Nor	nbre de IVR: *			navidad Ilamadas de campaña	de pavidad			
∋ Fax					normados de compane	i de navidad			
	, Dei	cripcion:							
DINOMI Manage	~	too Phinasha da anaa					d)		
	1	en Eudoeta de paso	_	Reproduc	ir archivo de audio		Acributos de paso	nuctors (NID_NA) (IDAD_A)	-
	•	autor					Digitos de escape:	0123456789	
							Espera para ingresar dígito (ms):	10000	
							Colgar si expira espera:	No Si	-
	•						Guardar entrada como: Traducir dinito a valor:	No Si	
							Saltar en dígito:	No Si	
Automatic IVR	~								
	Elas	atix is licensed under (PL by PaloSar	nto Solution:	s. 2006 - 2018.				
		_					_		
and a direction							_		
pos e de stan pos e de stan Agenda ≰ Corres Electrônico)) Nor	thre de IVR: *			navidad		_	*Campo re	equerido
Pon India Stra Agenda © Correo Electrónico	> > Nor	ıbre de IVR: *			navidad Jiamadas de campaña	de navidad		*Campo re	equerido
Pagenda 6 Carreo Electrónico 9 Fax)))) Des	ibre de IVR: * cripción: *			navidad Tamadas de campañe	de navidad		*Campo re	equerido
Agenda 6 Correo Electrónico 6 Fax PEX	> Norr	nbre de IVR: * cripción: *			navidad Iliamadas de campaña	de navidad		*Campo re	aquendo
Agenda Correc Electrónico Fax PINCHI Manage Concola de Anota	> Non > Des	nbre de IVR: * cripción: *		Туре	navidad Namadas de campaña	de navidad	Atroutos de paso	*Campo re	equerido
Agenda Corres Electrónico Fax PIXXH Hanage Consola de Agente Limonde Estimator	> Non > Des V Ord	nbre de IVR: * cripción: * en Eliqueta de paso audio1		Type	pavidad Ilamadas de campaña r archivo de audio	de navidad	Atbudos de paso Arthuo de audio:*	*Campo re	equendo
Agenda Correo Electrónico A Fax PEX DINOMI Manage Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Entrantes	> Nor > Des v Ord 1	nbre de IVR: * cripción: * en Eliqueta de paso audio1		Type Reproduci	navidad Ilamadas de campaña r archivo de audio	de navidad	Atributos de paso Activos de audia; * Digitas de exceps:	Campo re	aquerido
Agenda Correo Electrónico Fax Fax DIXONI Manage Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Entrantes	> Nor > Des • Ord 1	nbre de IVR: * cripción: * en Elqueta de paso audio1		Type	navidad Namadas de campaña r archivo de audio	de navidad	Atributos de paso Archivo de andos * Gigitas de escapei Espera para ingresar digite (ms):	*Campo re *Campo re usion/NR/NAVDADAL. usion/NR/NAVDADAL.	zquerido
Agenda Correo Electrónico Fax PIX DIXOHI Manage Consola de Agente Uemados Entrantes Lomados Salientes Manual Calls	> > > > > > > > > > > > > > > > > > >	nbre de IVR: * cripción: * en Etiqueta de paso audio1		Type	navidad Namadas de campaña r archivo de audio	de navidad	Arbotos de paso Arbotos de audo; * Digitas de escape: Espora para ingresar digita (esa): Colgor a i expira supora; Colgor a i expira supora;	*Campo re *Campo re ustern/NR/NA/DADyAL- NA- NA- NA- NA- NA- NA- NA- NA- NA- NA	aquerido
Agenda Correo Electrónico Pax PBX DINOHI Manage Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Entrantes Monual Callis Reportes	> > > > > > > > > > > > > > > > > > >	nbre de IVR: * cripción: * en Eliqueta de paso audio1		Type Reproduce	navidad Iliamadas de campaña r archivo de audio	de navidad	Afrèvitos de paso Archos de audio * Digitas de excape: Espara para ingresar digita (mo): Colgar da restrada como: Traducir digita o vulor:	Campo re *Campo re cutom/RR/M/DAD/AL- cutom/Prubbaudio No No No S No S	equerido
Agenda Garreo Electrónico Fax PBX DINOMI Manage Consola de Agente Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manuel Calls Reportes Monuel Calls	> Nor > Des > Ord > Ord > > > >	abre de IVR: * cripción: * en Eliqueta de paso audio1		Type Reproduce	navidad Ilamadas de campaña Ir archivo de audio	de navidad	Atrèvico de pato Digitos de audios * Digitos de excapo: Espara para impresar digito (mo): Colgar si expira esparas Guardar entrada comos Tandeste digito audion: Saltar en digito:	*Campore *Campore cutorn/InR_NAVIDADAL cutorn/InR_NAVIDADAL cutorn/Invessedo No si my_var No si No si No si	equendo +
Agenda Correo Electrónico Fax PBX DINCHT Manage Consola de Agente Llamadas Salfentes Llamadas Salfentes Manual Calla Reportes Montoring Automato LVR	> Nor > Des > Ord > Ord > Ord > Ord	nbre de IVR: * cripción: * en Etiqueta de paso audio1		Type Reproduci	navidad Tamadas de campaña ir archivo de audio	de navidad	Atributos de paso Atributos de paso Archono de audios * Digitos de excapes Espere para inspinea fégito (ms); Colgar si expine experes Gandra entrada como: Traducto dígito a valore Saltar en dígito :	Campore Campore Cutom/NP, MAVDADAL Cutom/NP, MAVDADAL Cutom/NP, MAVDADAL No Si No Si No Si No Si	equendo +
Agenda Correo Electrónico Fax PBX Concel de Agente Luamadas Entrantes Luamadas Satientes Menual Calls Reportes Montening Automatic IVR	> Norm > Des > Ord > 1 > 1 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2 > 2	nbre de IVR: * cripción: * en Elqueta de paso audio1	PL by PaloSar	Type Reproduct	navidad Tiamadas de campaña r archivo de audio	de navidad	AtPaloto de pato AtPaloto de pato AtPaloto de audos * Dígitos de escape: Espera para ingresar dígite (mo): Colgar si esprés: Guardar entrada como: Traductir dígito a valor: Saltar en dígito;	*Campo rd *Campo rd custom/RR/NAVIDAD_AL custom/RR/NAVIDAD_AL No Si Tro_var No Si No Si	querido
Agenda Correo Electrónico Fax PaX DINCHE Hanage Consola de Agente Llamadas Extrantes Llamadas Extrantes Manuel Callo Resportes Monatoring Automatic IVR IVR Campaigns	> > > > > > > > > > > > > > > > > > >	nbre de IVR: * cripción: * en Elqueta de paso audio1 tix is licensed under G	PL by PaloSar	Type Reproduct	navidad Ilamadas de campaña r archivo de audio 4. 2006 - 2018.	de navidad	Atzbutos de paso Archivo de audos (* Sigitas de excepsi Espera para ingresar dígita (ms): Colgar si expire espera: Colgar si expire espera: Colgar si expire espera: Colgar si expire espera: Saltar en dígito:	*Campo re *Campo re usion/NR/NAVDADAL usion/NR/NAVDADAL No Si No Si No Si	querido
Agenda 6 Carreo Electrónico 6 Fax 7 pax DIXONI Manage Consola de Agente Lamadas Entrantes Lamadas Entrantes Manual Calls Republicas Manual Calls Republicas Manual Calls Republicas Manual Calls Neonatoring Automatic IVR IVR Scripts	> Non > Des * Ord > 1 > . > . * Etas	nbre de IVR: * cripción: * audio1 tix is licensed under G	PL by PaloSar	Type Reproduct	navidad Namadas de campaña r archivo de audio 5. 2006 - 2018.	de navidad	Arbutos de saso Arbuto de sudio; * Digitas de excipe: Espera para ingresar digita (ma); Colgar el espira arbuto Colgar el espira acore: Traducir digita a valer: Saltar en digito:	*Campo re *Campo re union/VR_NAV/DAD_AL Union/VR_NAV/DAD_AL Union/VR_NAV/DAD_AL Union/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DAD_AL UNION/VR_NAV/DADAAL UNION/	equendo
Agenda Correo Electrónico Fax FEX DINOMI Manage DINOMI Manage DINOMI Manage Llamadas Entrantes Llamadas Entrantes Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Manual Calls	> Nor > Des • Ord • I • Ord • I • Elas	nbre de IVR: * cripción: * en Eliqueta de paso autio1 tix is licensed under G	PL by PaloSar	Type Reproduce ito Solutions	navidad Iliamadas de campaña r archivo de audio 1. 2006 - 2018.	de navidad	Arboto de paso Arboto de paso Arboto de audio: * Digita de excape: Espara para ingresar digita (ma): Colgo si espira espera: Gaardar estudad como: Tradocir digita a valor: Saltar en digito:	*Campo re *Campo re v.camn/NR NAV/DAD-AL- cutom/IVR NAV/DAD-AL- v.cutom/prucbaudio No_si No_si No_si	rquendo +

Una vez que ya se tiene los valores ingresados de manera correcta, se procede a guardar. Luego vemos que la plantilla ya estás 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.

Búsqueda de módulos	DINOMI Manage / Automatic IVR / IVR Scripts	/
		Diseñador de IVR
agenda 🖉	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	Guardar cambios Cancelar
🔄 Correo Electrónico	> Nombre de IVR: * navidad	control control
	llamadas de campaña de navidad	
	> Descripción: *	
DINOMI Manage		
	Orden Etiqueta de paso Type Atributos de paso	
	audio1 Reproducir archivo de audio Referencia Archivo de audio custom/IVR_NAVIDA	D_AJUSTADO Dígitos de escape:
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.	
	>	
	>	
Automatic IVR	• ·	

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.**

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





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.

Büsqueda de módulos	đ	A DINOMI M	anage / Automatic IVR	/ IVR Campaigns				/ 199
	•		INOMI			Came	añas da T	VD Automático
	*	-				Camp	anas de I	VR Automatico
🛢 Agenda	•	Characteria	Chabina Tadaa	+ Nueva Campaña Activar	Cambiar Estado	🗙 Eliminar 🍸 Mostrar Filtro 🗕	н ∢ Página	de 0 (0 registros) 🕨
🔄 Correo Electrónico		Nombre	Nombre de guión	Rango Fe	chas	Horario Diario	Status	Opciones
🖯 Fax	>			Ningún registro	coincide con <mark>el criterio d</mark> e	filtrado seleccionado		
	,							
DINOMI Manage		Elastix is license	d under GPL by PaloSan	to Solutions. 2006 - 2018.				
Consola de Acente								
Llamadas Salientes	*							
	*							
Monitorin	*							
Automatic IVR								
IVR Scrints								

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



AUTOMATIC IVR

MANUAL DE USUARIO

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 Marcado»** 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	



		Nueva Campaña
Llamadas automáticas		Guardar Cancelar
Agenda	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	*Campo requerido
Correo Electrónico	> Nombre: * prueba de navidad	
	Rango Fechas: * 19 Jan 2018 📄 Primero 19 Jan 2018 🗐 Últin	no
	Horario Diario: * 09 💽 : 00 💽 Hora inicial	
DINOMI Manage	✓ 20 • : 00 • Hora final	
	Guión de IVR: Seleccione un guión de IVR	
	Administrar guiones de IVR Seleccione un guión de IVR Reventiva	
	> navided	
	> Troncal: * (Por Plan Marcado)	
	Administrar Troncales	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Automatic IVR	Max. canales a usar: * 1	
	Activar AMD: *	
	Intentos: * 5	
THE AND E Plan	Idioma de canal: * en	

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

		Nueva Campana
		Cancelar Campo requerido
Correo Electrónico	Nombre: * prueba de navidad	
	Rango Fechas: * 19 Jan 2018 💷 Primero 19 Jan 2018 📰 Último	
	Horario Diario: • 09 • : 00 • Hora inicial	
DINOMI Manage	20 💌 : 00 💌 Hora final	
	Guión de IVR: navidad	
	Administrar guiones de IVR	
	Troncal: * (Por Plan Marcado)	
	Administrar Troncales	
Automatic IVR	Max. canales a usar: * 10	
	Activar AMD: *	
	Intentos: * 1	
	Idioma de canal: * es	

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

No.	Ver	sión

Página 23 de 26



4.3.1 Cargar datos a la Campaña.

Luego que la campaña haya sido creaa correctamente y tenga asociada un "IVR SCRIPTS", se procede cargarle información mediante carga de archivos con extensión .csv, para esto se escoge la opción **«Cargar Contactos».**

lamadas automáticas		IOM			Cam	pañas de IVR Automático
		+ Nue	eva Campaña 🛛 Activar 💿 Cam	biar Estado 🗙 Eliminar 🔻 M	ostrar Filtro 🗕	и « Página 📷 de 1 (1 registros) » н
¶ Agenda	, Filtro aplicado: Statu	ıs = Todos				
Correo Electrónico	Nombre	Nombre de guión	Rango Fechas	Horario Diario	Status	Opciones
🖨 Fax	Prueba de navidad	navidad	2018-01-19 - 2018-01-19	09:00:00 - 20:00:00	Inactiva	[Cargar Contactos] [Datos CSV]
	(a)					
	3 3					
	> > >					
	> > >					
Llamadas Salientes Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR						
Llamadas Salientes Manual Callis Reportes Monitoring Automatic IVR IVR Scripts	• • •					

	Cargar Contactos para Campaña: prueba	de navidad
Comatas accomaticas	Guarda	r Cancelar
	Caranderes desembles COV	*Campo requerido
Correo Electrónico	Onciones para: CSV	
	> Operate para con	
	Codificación de Archivo de Uamadas: * UTF-8 - Universal	
DINOMI Manage	Archivo de Llamadas: * Examinar Ningún archivo seleccionado.	
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.	
Automatic IVR		

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





AUTOMATIC IVR

Página 24 de 26

MANUAL DE USUARIO

		Α4 *		$\times \checkmark Jx$	10		
 Sistema Llamadas automáticas Agenda 		Recuperación de docu Excel ha recuperado los siguientes archivos. Guarde los que desee conservar.	1 2 3 4	A 10987215914 10996388557 10987211202 10	В	c	D
E Correo Electrónico	Cargadores disponibles: CSV	Reporte de monitoreo-201 Versión creada del último 19/01/2018 9:19	5 6 7 8				
DINOMI Manage Consola de Agente Uamadas Entrantes Uamadas Salientes	Archivo de l Elastix is licensed under GPL by Palo		9 10 11 12 13 14 15				
Manual Calls Reportes Monitoring Automatic IVR		¿Qué archivos desea guardar? Cerrar	16 17 18 19 20 21		Valat		
IVR Scripts IVR Campaigns		INTRODUCIR			Hojai	•	₩ 0



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.

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



		Portapapeles 15 Fuente 15	Alin	neación 🙃	Número 5	Es	tilos
	H Divont Manage / Auto	A4 *	1 2	$X \checkmark f_x$	10		
		E State Stat	11-4	A	В	С	D
		Recuperación de docu	. 1	10987215914			
C Associa		Excel ha recuperado los siguientes archivos. Guarde los que deser conservar.	2	10996388557			
Agenua		_	4	10587211202			
🔄 Correo Electrónico	 Cargadores disponibles: CS 	Archivos disponibles	5				
	Opciones para: CSV	Versión creada del último	6				
	Codificación de Archiv	19/01/2018 9:19	7				
• FUA	A sub-		9				
 DINOMI Manage 	- Archiv	, de l	10				
		_	11				
	Elastix is licensed under GPL b	Palo	12				
			14				
Llamadas Salientes	•		15				
	•		16				
	>		17				
			19				
	*	¿Qué archivos desea guardar?	20				
Automatic IVR	· · ·	Cerrar	21		Heis1	(A)	
		INTRODUCIR			нојат	J	#

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

Búsqueda de módulos		/ 20
	Campanas de IVR Auton	natico
🛢 Agenda	🕂 Nueva Campaña 🥂 💽 Cambiar Estado 🗴 Eliminar 🍸 Mostrar Filtro 🚽 🛤 Página 🔳 de 1 (1 reg	gistros) ► H
🖂 Correo Electrónico	Hitro aplicado: Status = I odos Nombre Nombre de guión Rango Fechas Horario Diario Status Opciones	
	prueba de navidad navidad 2018-01-19 - 2018-01-19 09:00:00 - 20:00:00 Active [Cargar Contactos] [Datos CSV]	
	⊳	
DINOMI Manage	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.	
Automatic IVR		

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



AUTOMATIC IVR

Página 26 de 26

MANUAL DE USUARIO

- 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