

CAPACITACIÓN

Automatización de comunicaciones con Voice Broadcast.

Visión general

Automatización de comunicaciones con Voice Broadcast

Objetivo

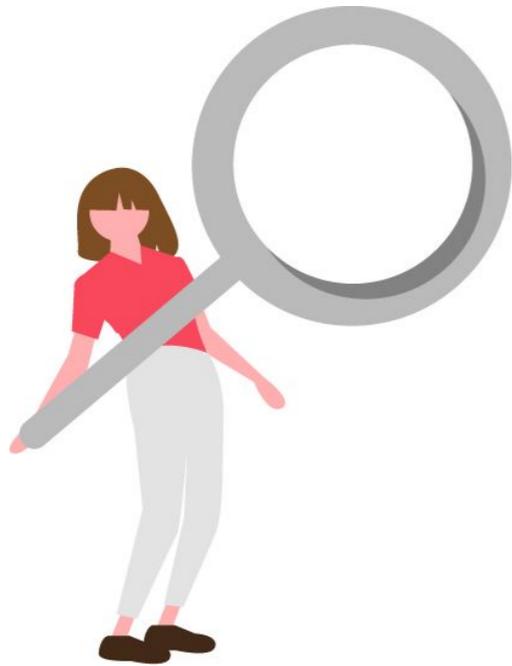
Entender e implementar las campañas de manera eficiente.

Requerimientos

Permiso para acceder al área de administración de uContact.



El tipo de marcador Voice Broadcast permitirá automatizar la comunicación con el cliente sin depender de que un agente se contacte manualmente con el cliente para comunicar el mensaje en cuestión.



- El marcador de tipo Voice Broadcast puede trabajar de dos maneras: una de ellas es de forma estática, es decir que éste reproduce un único audio para todos los contactos. El mismo debe ser configurado en el marcador.
- Por otro lado, podemos trabajar de manera dinámica, para esto, hay que cargar lo que se quiere reproducir bajo la forma parámetro=valor con ciertas reglas que más adelante se verán.

Configurar marcador

Campos básicos a configurar.

Voice Broadcast

Ej. SIP/Carrier

Ej: Pruebas

Voice Broadcast

Número que se muestra al contacto

En el caso de ser estático

Marcadores de voz

Tipo de Marcador

Nombre

Habilitado

Cadena de Marcado

10

30

Audios

Form

Caller pres

Horarios

mon,tue,wed,thu,fri;09:00-18:00

Variables

Contexto

5

Caller ID's

Caller ID

Aleatorio



AMD

DNCR

DNCR por contacto

La base de contacto se debe cargar en el sistema en formato CSV con la siguiente estructura:

Para el caso de Voice Broadcast estático:

```
NombreMarcador;Tel principal;;Teléfonos alternativos(separados por ":");prioridad;  
VBCPrueba;M=099111111;;H=099222222;W=099333333;9999;
```

Para el caso de Voice Broadcast dinámico:

```
NombreMarcador;Tel;param=val:param2=val2(separados por ":");Teléfonos alternativos(separados por ":");9999;  
VBCPrueba;M=098344484;A_param=val:M_param=250;H=099124551;W=0=099111111;9999;
```

Posibles parámetros a subir a la lista:

Monto(M): M_nombreParámetro = Convierte de texto a voz el monto especificado en dicha variable.

Fecha(F): F_nombreParámetro = Convierte de texto a voz el “día-mes-año” que se haya especificado en esta variable.

Dígitos(D): D_nombreParámetro = Convierte de texto a voz cualquier dígito que haya sido especificado en esta variable.

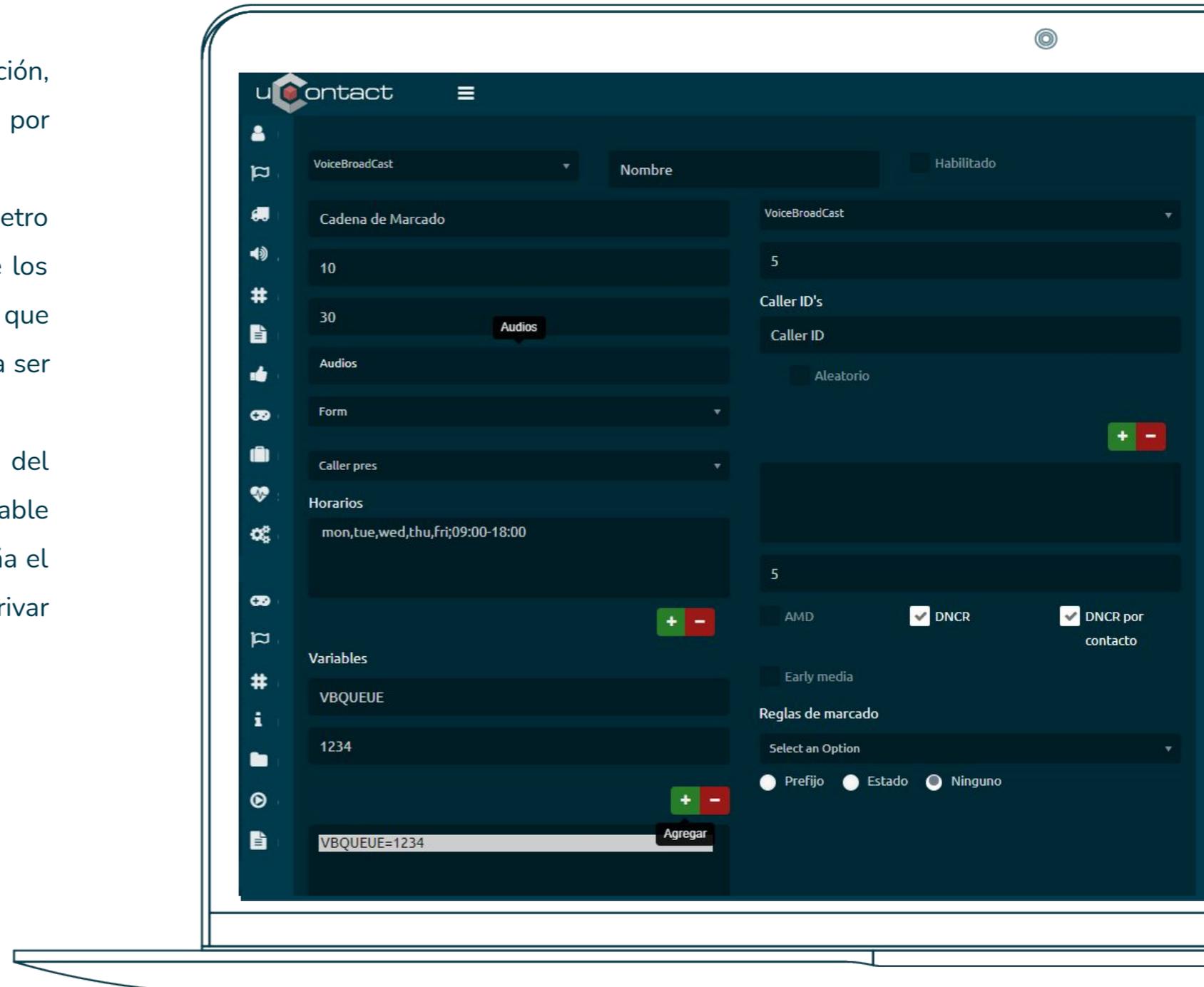
Audio(A): A_nombreParámetro = Reproduce el audio especificado con “nombreAudio”. El audio debe estar previamente cargado en el sistema en el apartado Administración -> Audios.

TTS(T): T_nombreParámetro = Convierte de texto a voz el párrafo que se haya escrito en esta variable (útil para cuando no se quieren generar audios predefinidos).

PressOne(P): P_nombreParámetro= Reproduce el audio de “nombreAudio” y permite al usuario comunicarse con un agente cuando se presiona el número 1.

Ejecutar acción mediante opción

- Es posible también luego de reproducir información, darle la opción al contacto de que sea atendido por un agente.
- Para esto, hay que hacer uso del parámetro **PressOne** el cual hay que indicarlo al igual que los demás en el archivo csv y el valor de éste tiene que ser un audio indicando que presione uno si desea ser atendido por un operador.
- Además de lo anterior, en la configuración del marcador hay que darle un valor a la variable **QUEUE**. Este valor va a ser el **DID** de la campaña el cual se va a tomar en el workflow para poder derivar al contacto luego de presionar uno.



¡Gracias!

