ATN
Comunicaciones
& Sistemas

ATN Campañas IV

I V R & Discador de Potencia

Versión 4

Copyright (C) **ATN Campañas IV** 2001 – 2016 DC.
Todos los Derechos Reservados.
La información contenida en este documento es propiedad de **A T N**.

Índice

PRÓLOGO.....3

ATN Campañas IV

- Introducción.....4
- Menú de Configuración y Licenciamiento 5
- Configuración del Sistema.....6-8
- Configuración de Campañas.....9-10
- Grabaciones.....11
- Configuración de Casillas.....12-14
- Mensajes.....15
- Archivo de Respuestas.....16

Apéndice I – Características Técnicas.....17

Apéndice II – Funciones del Sistema.....18

Apéndice III – Beneficios de un IVR ATN Campañas.....19

EPÍLOGO – Compromiso y Garantía A T N.....20

Buenos Aires, 2016 DC

PRÓLOGO

El **ATN Campañas** es un aplicación desarrollada por ***ATN Comunicaciones & Sistemas*** que le permite realizar llamadas de manera automática, optimizando la velocidad de atención y derivación, en campañas entrantes y pudiendo reproducir información pregrabada, ahora también posee la función **Texto a Voz**, en campañas salientes, para realizar estas se alimenta de una base de datos definida por el usuario.

Esta solución también es un discador de potencia, es una herramienta de trabajo que permite la administración automática de llamadas tanto sea entrantes como salientes. Está compuesto por Canales de Voz *(Placa Dialogic)* y Canales de Fax *(Modems).* Cuenta con la capacidad de enviar y recibir Faxes en la atención, cuando le envíen un fax o cuando realice una llamada y lo atienda un Fax.

Trabaja como Cliente – Servidor, esto quiere decir que a través de una red de PCs puede acceder al sistema para monitorearlo, ver el estado del equipo, parametrizarlo remotamente y ajustarlo a sus necesidades.

A lo largo del documento usted conocerá las ventajas de tener un **ATN Campañas** y sus Beneficios, como…

- Permite realizar anuncios a posibles clientes a un costo mínimo.
- Admite campañas tanto salientes como entrantes *(profesionalidad en la atención).*
- Realiza llamadas
- ayor seguridad y control de las comunicaciones.
- Análisis de las consultas o pedidos de clientes.
- Seguimiento de comunicaciones en tiempo real.
- Aumenta la productividad, controla y reduce de la atención de los operadores.
- Visualización de reportes estadísticos.
- Administración remota del equipo a través de la red.

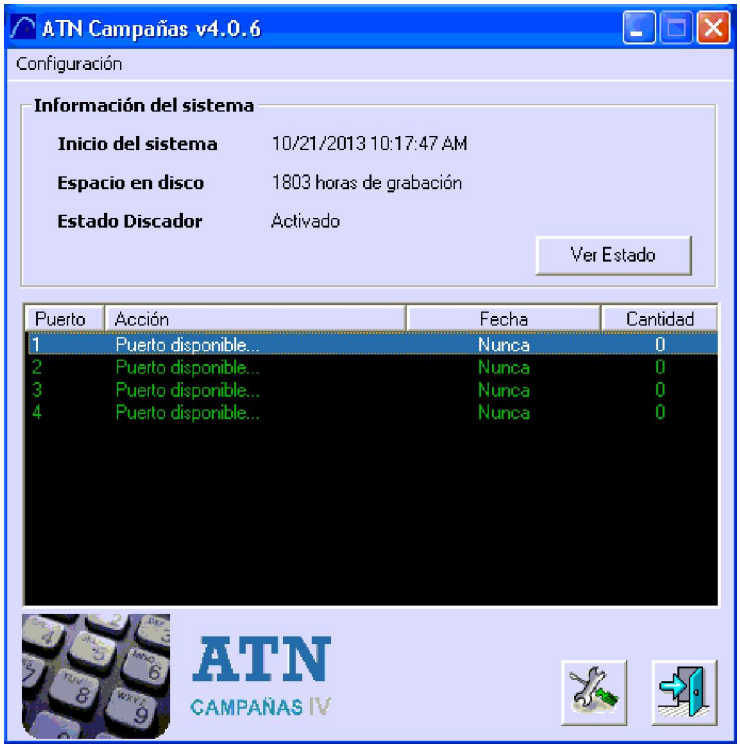
Buenos Aires, 2016 DC

ATN Campañas IV

Arquitectura del Sistema

Introducción

El ATN Campañas, es un sistema que desde su concepción, ha sido diseñado para poder ser totalmente configurable, otorgándole al usuario una total libertad para realizar la campaña de marketing que desee en el momento que la necesite.



En la pantalla principal del sistema, Terminal de Monitoreo, se podrá visualizar el estado general donde, por ejemplo, encontrará a que hora se inicio, cuantas horas de grabación le quedan disponibles, estado del Discador, una barra de progreso indicando el porcentaje de la campaña que se ha realizado y la información de cada puerto, actividad de c/u.

Ahora bien, para explicarlo rápidamente, si llevásemos la operatividad a la mínima expresión, podríamos decir que:

- El usuario crea campañas, las que dese independientes por puerto del equipo.
- El sistema importa los archivos definidos, base de datos asignada.
- Realiza los llamados, hasta completar la lista, inclusive los reintentos definidos.
- Genera un archivo de salida, resultados de la campaña realizada, estadistica.

Menú de Configuración

El sistema cuenta con un configurador, accesible desde la pantalla principal de la aplicación, mediante el cual podrá establecer el funcionamiento. El orden lógico que deberá seguir para lograr un correcto funcionamiento es:

1. ***Sistema*:** Se hace por única vez, ya que desde esta sección se define la configuración relativa a las maniobras telefónicas de la central que se poseea.
2. ***Campañas*:** Desde esta sección administrará todas las campañas que desee realizar.
3. ***Grabaciones*:** Apartado para administrar los archivos de voz que se reproducirán en las campañas definidas.
4. ***Casillas*:** Mediante las casillas, podrá definir el flujo que seguirá cada campaña.
5. ***Mensajes*:** Desde esta pantalla podrá escuchar los mensajes que hayan sido recolectados en las campañas, voice mail.

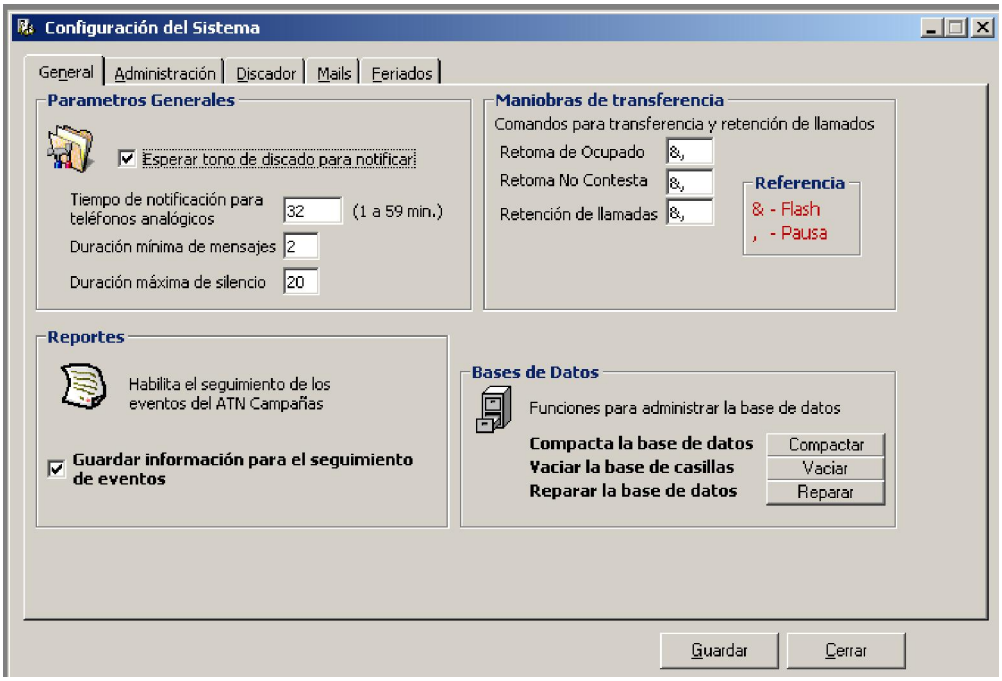
Licenciamiento

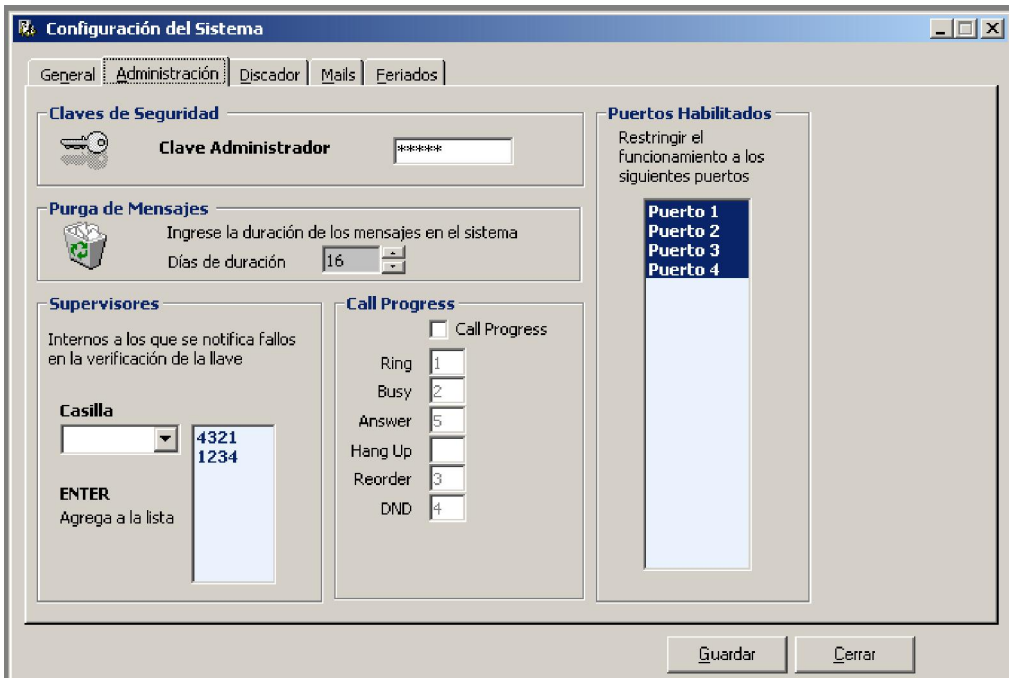
El licenciamiento del sistema está dato por la llave de protección que acompaña al mismo. El licenciamiento es por **cantidad de puertos** habilitados; **cantidad de casillas habilitadas para mensajería unificada** *(para enviar por mail los mensajes de voz recibidos)*; **Texto a Voz** *(habilita esta funcionalidad para crear grabaciones y para reproducir datos hablados en las campañas).*
La llave también contiene el/los códigos de las placas Dialogic habilitadas en el sistema.

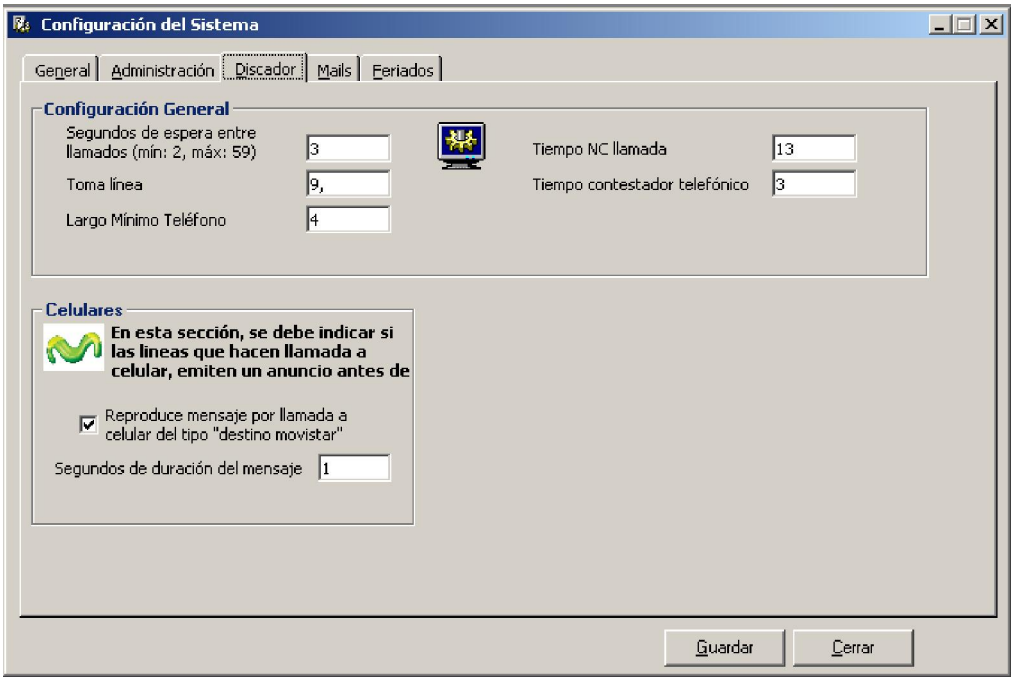
Configuración del Sistema

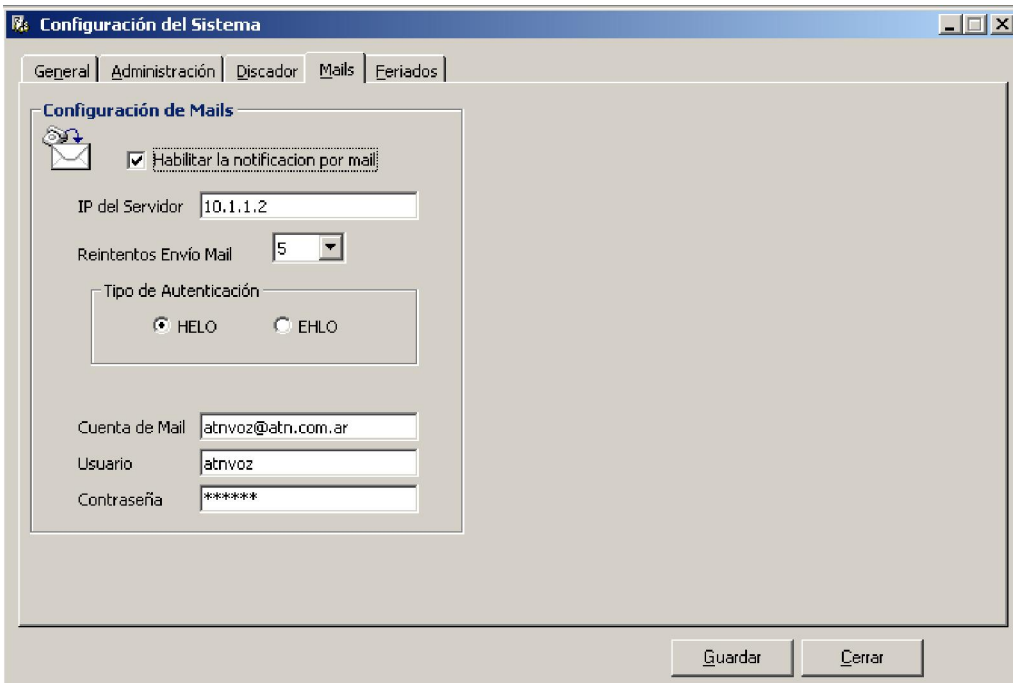
Dentro de este apartado, podrá configurar parámetros genéricos que no están asociados directamente a las campañas, pero necesarios para el funcionamiento del sistema.

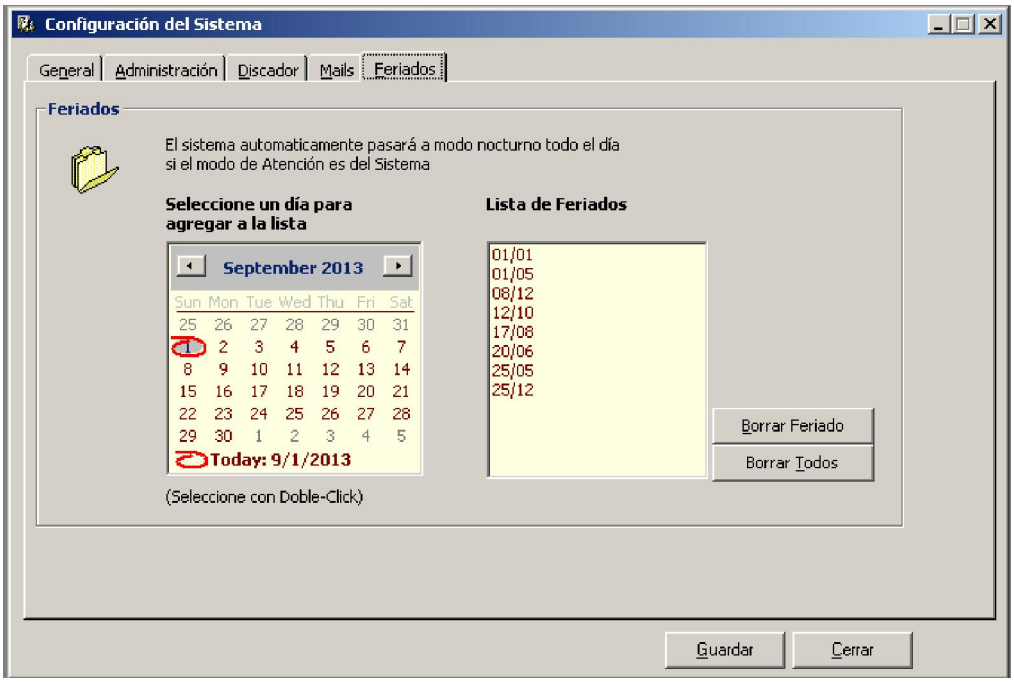
Desplazándose por las 5 solapas disponibles, se encontrará, tal como se ve en las siguientes pantallas, con la posibilidad de configurar parámetros generales, reparar la base de datos *(si ocurriese algún problema)*, tiempos del sistema, indicar si cuenta con algún telular para llamadas a celular, servidor de correo electrónico *(desde donde se enviarán las notificaciones de nuevos mensajes)*, feriados, etc. Estas configuraciones son simples e intuitivas.




Configuración del Sistema
General
Administración
Discador
Mails
Feriados
Claves de Seguridad
Clave Administrador
******
Puertos Habilitados
Restringir el funcionamiento a los siguientes puertos
Puerto 1
Puerto 2
Puerto 3
Puerto 4
Purga de Mensajes
Ingrese la duración de los mensajes en el sistema
Días de duración
16
Supervisores
Internos a los que se notifica fallos en la verificación de la llave
Casilla
ENTER
Agrega a la lista
4321
1234
Call Progress
Call Progress
Ring
Busy
Answer
Hang Up
Reorder
DND
Guardar
Cerrar


Configuración del Sistema
General
Administración
Discador
Mails
Feriados
Configuración General
Segundos de espera entre llamados (mín: 2, máx: 59)
3
Toma línea
9,
Largo Mínimo Teléfono
4
Tiempo NC llamada
13
Tiempo contestador telefónico
3
Celulares
En esta sección, se debe indicar si las lineas que hacen llamada a celular, emiten un anuncio antes de
Reproduce mensaje por llamada a celular del tipo "destino movistar"
Segundos de duración del mensaje
1
Guardar
Cerrar


Configuración del Sistema
General
Administración
Discador
Mails
Feriados
Configuración de Mails
Habilitar la notificacion por mail
IP del Servidor
10.1.1.2
Reintentos Envío Mail
5
Tipo de Autenticación
HELO
EHLO
Cuenta de Mail
atnvoz@atn.com.ar
Usuario
atnvoz
Contraseña
******
Guardar
Cerrar


Configuración del Sistema
General
Administración
Discador
Mails
Feriados
Feriados
El sistema automaticamente pasará a modo nocturno todo el día
si el modo de Atención es del Sistema
Seleccione un día para
agregar a la lista
September 2013
Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat
25 26 27 28 29 30 31
1 2 3 4 5 6 7
8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21
22 23 24 25 26 27 28
29 30 1 2 3 4 5
Today: 9/1/2013
(Seleccione con Doble-Click)
Lista de Feriados
01/01
01/05
08/12
12/10
17/08
20/06
25/05
25/12
Borrar Feriado
Borrar Todos
Guardar
Cerrar

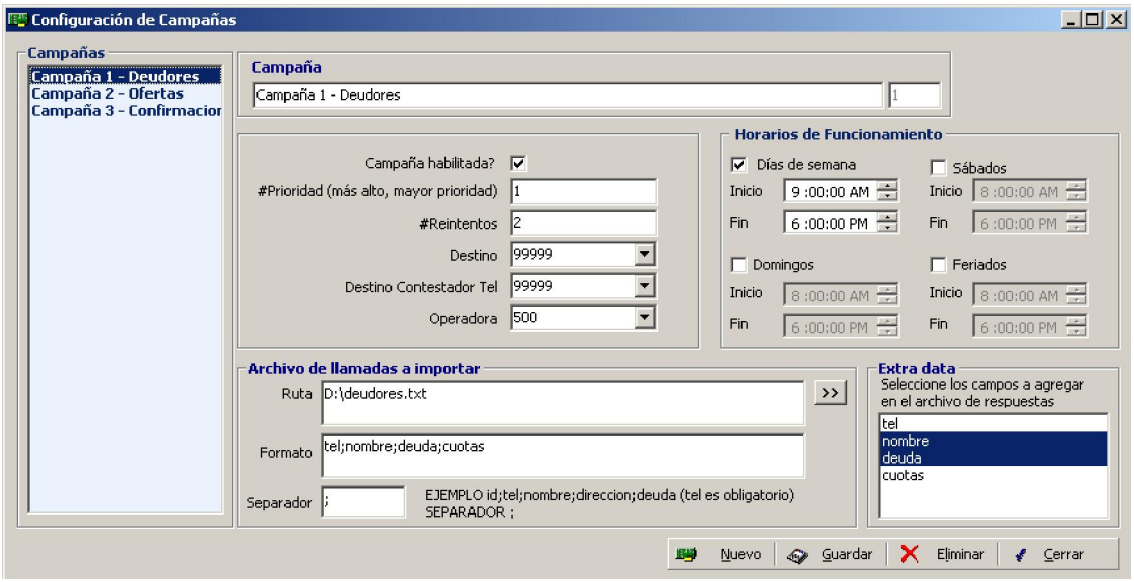
Configuración de Campañas

Hemos llegado a unos de los puntos más importantes y fundamentales del sistema, la definición de campañas.

Antes de comenzar con esta configuración, es importante que tenga relevado que tipos de llamadas son requeridas por el/los usuarios del sistema, ya que es la parte más importante en cuestión.

Algunos ejemplos son:

- Llamar a un listado de deudores e informarle el monto de la deuda.
- Llamar a un listado de pacientes para que confirmen turnos obtenidos previamente.
- Llamar a un listado de usuarios para notificarles que un servicio incrementará de valor.



Algunos de los campos de esta pantalla son auto-descriptivos *(nombre, horario de funcionamiento u operadora).*

Descripción de Los Campos

Prioridad: número de 1 a 10 con el cual se indica la importancia de la campaña. Cuanto más alto, más importante es la campaña. Cuando el sistema arma la cola de llamados, coloca un número determinado por la prioridad, más la cantidad de puertos del sistema. O sea que si tiene una campaña con prioridad 1 y otra con prioridad 5, y cuenta con 2 puertos, cada vez que se arma la cola de llamados, se encola 1+2 de una campaña, y 5+2 de la otra.

Reintentos: cantidad de veces que se llama a un numero que no contesta o da ocupado.

Destino: casilla que comienza la ejecución del árbol cuando atiende una persona.

Destino Contestador: casilla que comienza la ejecución del árbol cuando atiende un contestador automático *(puede ser igual que destino si no quiere diferenciar contestadores telefónicos).*

Ruta: nombre de la ruta y archivo desde donde se importan los llamados a realizar para una campaña.

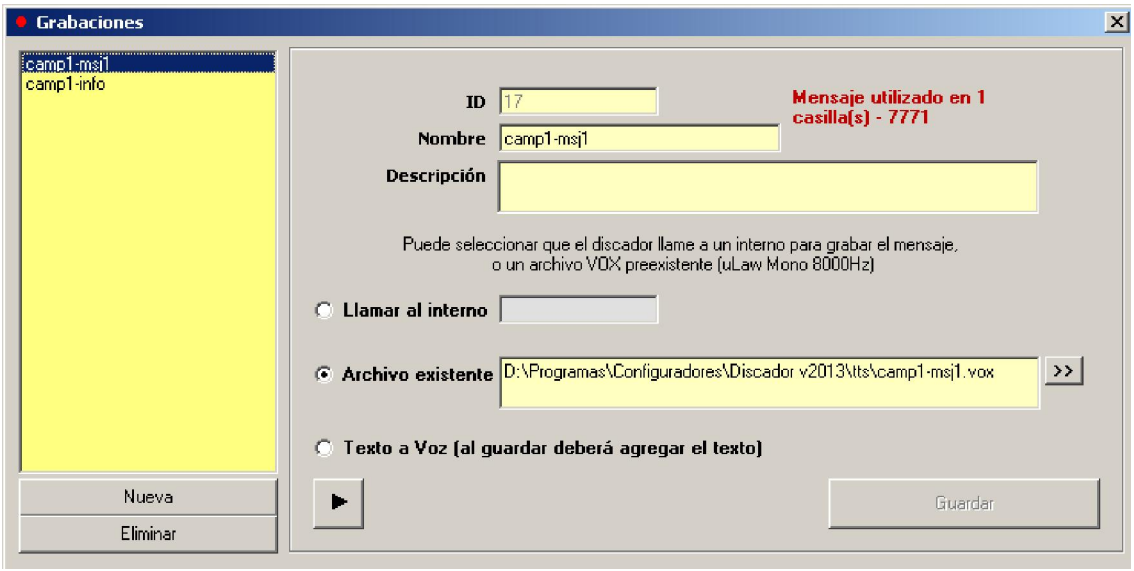
Formato: este es uno de los campos más importantes. Aquí debe definir el formato del archivo que cuente con todos los campos necesarios para el buen funcionamiento de la campaña. El campo *tel* es obligatorio, y es el que indica el número de teléfono a discar. Por ejemplo, si debería realizar una campaña que llame e indique una deuda, el formato debería ser: tel;deuda

Separador: es el carácter que separa los campos del formato. En el ejemplo anterior, seria punto y coma

Extra Data: Se Selecciona los campos que desea agregar en el archivo de resultados y en la pantalla de mensajes

Grabaciones

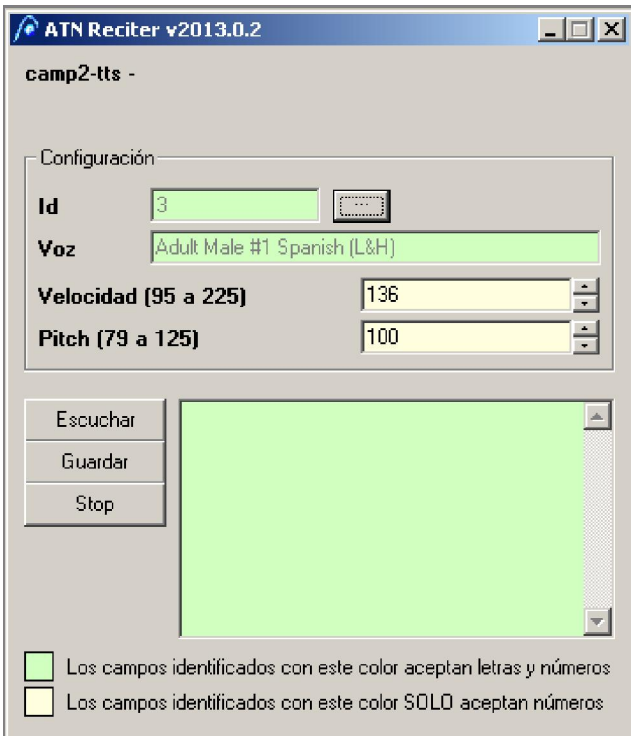
Dentro de esta pantalla, deberá crear todos los mensajes estáticos que necesite para las campañas. Tiene 3 alternativas para crear esos archivos:



Llamar a un interno: El sistema llamará al número que indique en el texto. El sistema debe estar en modo "grabación de mensajes de campaña" *(configurable desde la pantalla principal del sistema → Configuración)*

Archivo existente: Puede indicar un mensaje existente en su ordenador *(debe ser formato VOX, uLaw, Mono, 8000Hz)*

Texto a Voz: Crea un audio solo con escribirlo en la siguiente pantalla *(licenciado)*



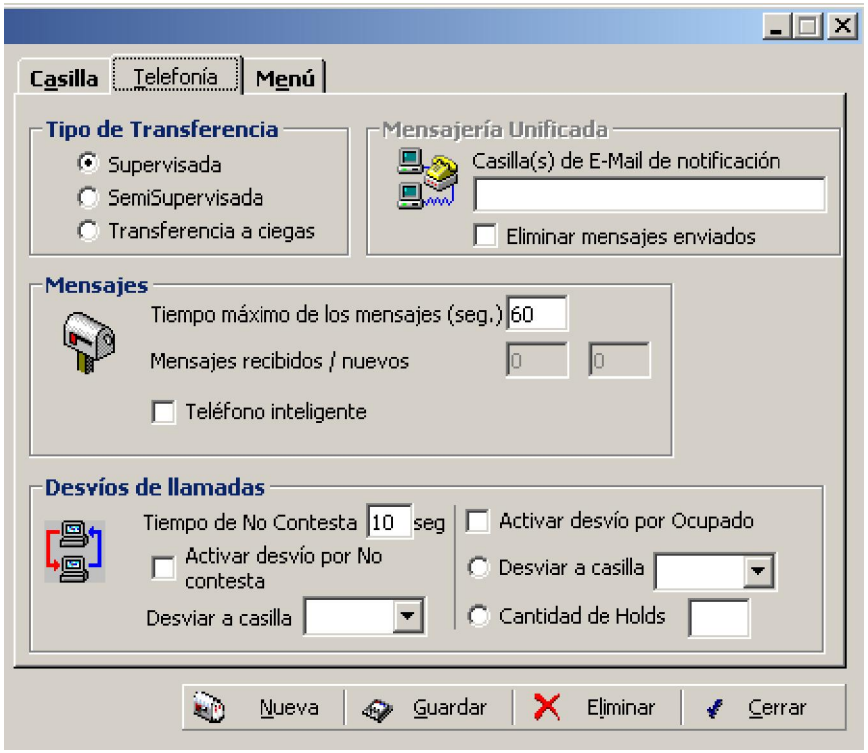
Configuración de Casillas

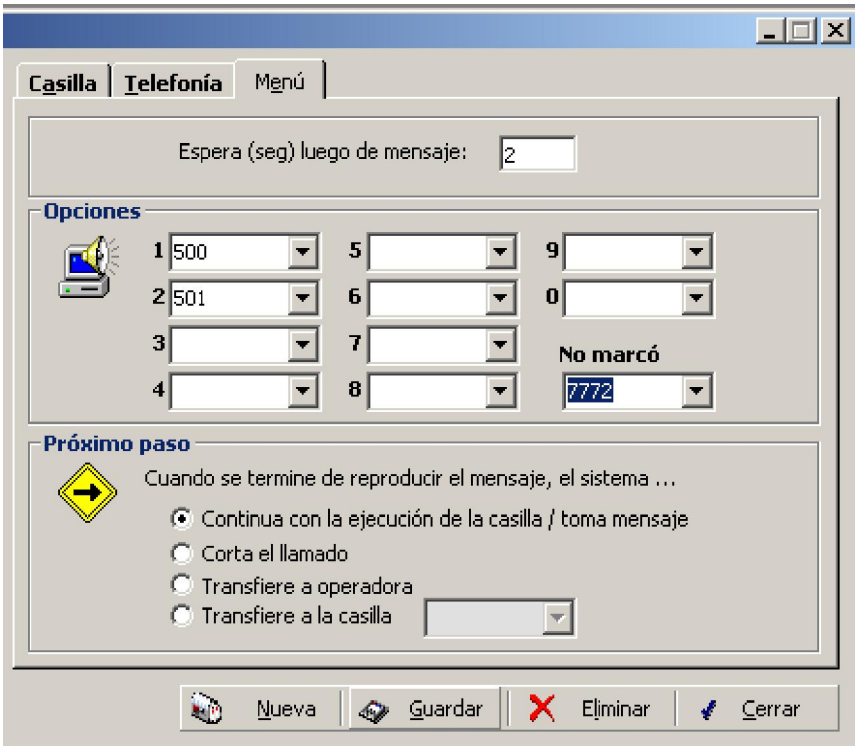
Tal como se ve en las siguientes pantallas, cuenta con 3 solapas para configurar cada casilla:

- **Casilla**: se define el comportamiento
  - Transfiere a un interno: transfiere al interno definido en el cuadro de texto
  - Reproduce mensaje: reproduce el mensaje pregrabado en el apartado “grabaciones”
  - Reproduce dato de campaña: reproduce un dato asociado a la campaña, que fue importado en el archivo asociado a la misma. Por ejemplo si la campaña debe reproducir la deuda que tiene una persona, y ese dato fue importado en el archivo asociado, deberá seleccionar este comportamiento para reproducirlo.
  - Toma mensaje: Graba un mensaje para la casilla.

- **Telefonía**: se definen parámetros que dependerán del comportamiento si aplican o no. Tipo de transferencia solo aplica si la casilla llama a una extensión. Ídem desvío de llamadas. Mientras que mensajería unificada y mensajes solo aplican si la casilla es configurada para tomar mensajes.

- **Menú**: Opciones que estarán disponible si la casilla reproduce mensajes, mientras que Próximo Paso estará disponible si la casilla reproduce mensajes o reproduce dato de campaña


Casilla
Telefonía
Menú
Tipo de Transferencia
Supervisada
SemiSupervisada
Transferencia a ciegas
Mensajería Unificada
Casilla(s) de E-Mail de notificación
Eliminar mensajes enviados
Mensajes
Tiempo máximo de los mensajes (seg.) 60
Mensajes recibidos / nuevos 0 0
Teléfono inteligente
Desvíos de llamadas
Tiempo de No Contesta 10 seg
Activar desvío por No contesta
Desviar a casilla
Activar desvío por Ocupado
Desviar a casilla
Cantidad de Holds
Nueva
Guardar
Eliminar
Cerrar


Casilla
Telefonía
Menú
Espera (seg) luego de mensaje: 2
Opciones
1 500
2 501
3
4
5
6
7
8
9
0
No marcó
7772
Próximo paso
Cuando se termine de reproducir el mensaje, el sistema ...
Continua con la ejecución de la casilla / toma mensaje
Corta el llamado
Transfiere a operadora
Transfiere a la casilla
Nueva
Guardar
Eliminar
Cerrar

Ejemplo

Supongamos que tenemos que crear una campaña que llama a clientes, y les tiene que decir un mensaje del tipo “Lo llamamos de la empresa XYZ. Este es un mensaje para [nombre variable] y el motivo del llamado es informarle que registramos una deuda de [deuda variable]”

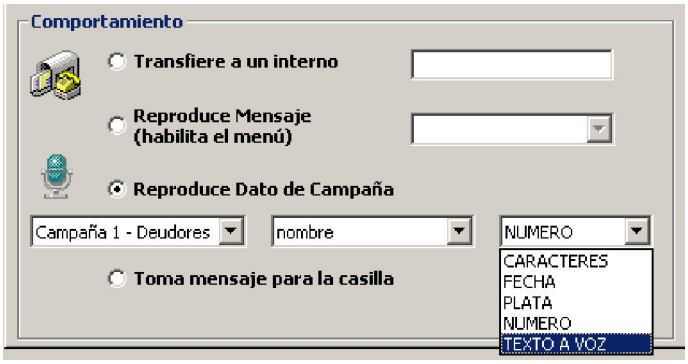
El formato del archivo a definir en la campaña debería ser: tel;nombre;deuda

Deberíamos crear 3 mensajes estáticos en el apartado de grabaciones:

- *MSJ1*: Lo llamamos de la empresa XYZ. Este es un mensaje para
- *MSJ2*: y el motivo del llamado es informarle que registramos una deuda de

Luego deberíamos crear 4 casillas:

- Casilla 7770 *(número definido al azar)*: reproduce MSJ1
- Casilla 7771: reproduce dato de campaña [nombre] y de tipo **Texto a Voz** *(si cuenta con esa licencia)*

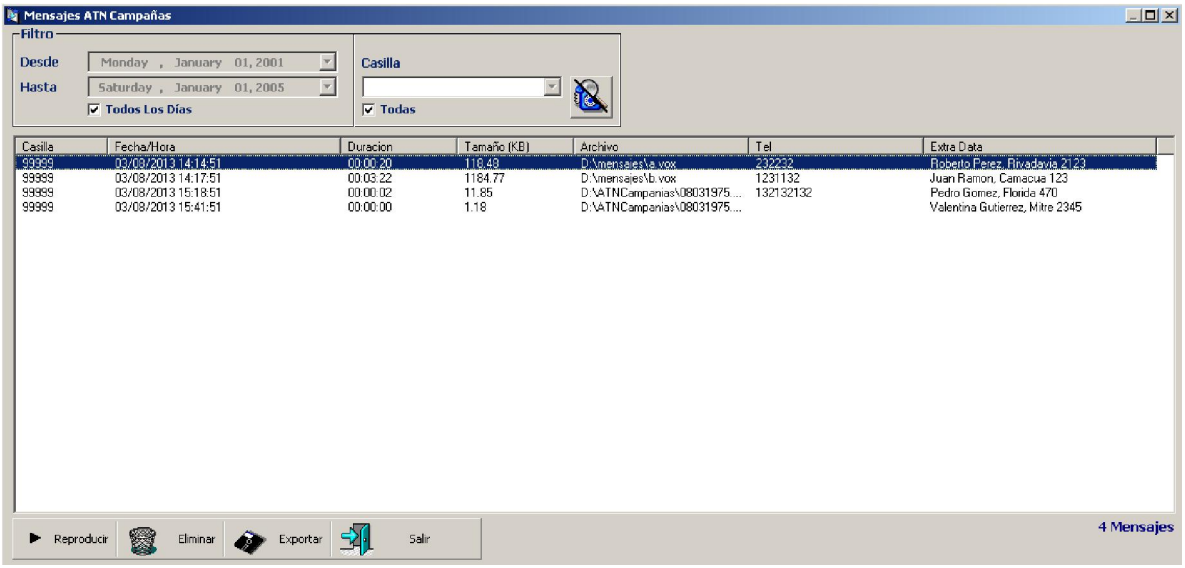


- Casilla 7772: reproduce MSJ2
- Casilla 7773: reproduce dato de campaña [deuda] y de tipo PLATA

Paso seguido, debemos linkear esas casillas por medio de la solapa Menú de cada una de las mismas, seteando el Próximo Paso para que transfiera a la casilla siguiente. Así la casilla 7770 debería transferir a la 7771, y así sucesivamente. Esto le dará continuidad a la locución que escuchará la persona que ha sido llamada.

Mensajes

Desde la pantalla Mensajes, podrá escuchar los audios recolectados en las campañas que cuenten con alguna casilla configurada para grabar mensajes.



Desde esta pantalla. Podrá filtrar por fechas o por casilla, podrá eliminar mensajes que ya no sean útiles, y también podrá exportar los mensajes masivamente a formato WAV, para almacenar o enviar por mail. Se verá también, en el campo Extra Data, lo que haya configurado para este fin en la pantalla de campañas.

Archivo de Respuestas

Dentro del directorio donde haya instalado la aplicación, el sistema creará un archivo de salida por cada campaña en curso, a medida que avanza con los llamados. El nombre del archivo es Reportes-[ID de la Campaña].txt

El formado del archivo es el siguiente:

Fecha, Hora, ID Campaña, ID Registro, Telefono, Resultado, Camino Casillas, Puerto, Tiempo de Ring (en segundos), Tiempo de llamada desde la atención (en segundos), Dejó Mensaje; Extra Data.

Fecha → Fecha en la que se hizo el llamado, formato dd/mm/aaaa

Hora → Hora en la que se hizo el llamado, formato hh:mm:ss
ID Campaña → ID de la campaña *(número que puede encontrar en la pantalla de campañas)*

ID Registro → Uso interno

Teléfono → Teléfono

Resultado → Numero que indica lo siguiente
- 1 → llamada atendida
- 2 → llamada atendida por un contestador automático
- 3 → llamada atendida por un fax
- 4 → llamada no contestada
- 5 → llamada ocupada
- 6 → llamada no concretada por un error desconocido
- 7 → el número telefónico no pasó el control de longitud/caracteres válidos

Camino Casillas → Casillas por las que transitó el usuario que recibió la llamada, separado por guiones. En el ejemplo que vimos anteriormente, el Camino Casillas sería 7770-7771-7772-7773 *(si es que no cortó apenas escucho el motivo del llamado)*

Puerto → Número de puerto por el que se realizó la llamada.

Tiempo de Ring → Tiempo (en segundos) que ha ringueado el teléfono
Tiempo de llamada desde la atención → Tiempo (en segundos) que ha durado la conversación

Dejó Mensaje → SI o NO. Dependiendo si el destinatario ha dejado mensajes o no

Extra Data → Campos que ha seleccionado en la configuración de las campañas

Apéndice I – Características Técnicas

IVR ATN Campañas IV

- ✓ PC IBM compatible completa, sin Monitor. Placas Dialogic.
- ✓ Desarrollado en Plataforma Windows con Soporte de Redes.
- ✓ Permite Realización de Llamadas Independiente por Puerto.
- ✓ Adaptable y Configurable a Cualquier tipo de Base de Datos.
- ✓ Preatendedor Inteligente *(Auto Attendant)*, Individual en cada Port, ACD.
- ✓ Detección de Tonos, Fax, Acceso a Directorio de Internos, Text to Speech.
- ✓ Ruteador de Llamadas *(Árbol de Atención Telefónica sin Límites).*
- ✓ Sin Límite de Casilla, de Grabación, de Audio Texto, Música en Espera.
- ✓ Licencia de Terminal de Monitoreo, Screen Voz, Mensajería Unificada.
- ✓ Agenda de Comportamiento, Múltiples Mensajes, Diagrama de Atención.
- ✓ Programación Individualizada y Remota, Niveles de Usuarios.
- ✓ Help Interactivo Hablado, Manuales de Usuario y de Programación.

Resumen de Opcionales

- ➢ Port de Reciter *(Text to Speech).*
- ➢ Port de Fax a Petición *(Fax on Demand).*
- ➢ Port de Fax Server *(Recepción y Envíos de Faxes desde aplicaciones Windows).*
- ➢ Pop Up Voz *(Abre una pantalla con el número llamante y su nombre).*
- ➢ Producción de Locución y Sonido *(Servicio prestado por locutora profesional).*

Apéndice II – Funciones del Sistema

- **Realizar/recibir llamadas** *(con la posibilidad de asignarle funciones de IVR a las casillas del sistema)*, de manera simultanea.
- **Envío de faxes** *(si es que algún operador lo solicita),* por medio de módems.
- **Recepción de recibir fax on demand**. Envía documentación por solicitud mediante Fax.
- **Clientes para el correo de voz**, en el que se pueden escuchar los mensajes de voz recibidos para una casilla en particular, se pueden ver los faxes, copiar a otra casilla, etc.
- **Los mensajes de voz/fax pueden ser enviados por mail** a los destinatarios que usted desee.
- **Balanceo de carga en los puertos** *(para llamadas salientes)*, definición de horarios de campañas.
- **Comportamiento dinámico de casillas** *(dependiendo de la hora).*
- **Asignación de prioridades en las campañas** *(para llamadas salientes).*
- **Importación** *(desde distintas bases)* **de datos para el discado**. En un futuro se podría desarrollar un algoritmo que permita buscar el llamado a realizar por una sentencia SQL definida por el usuario.
- **Definición de rangos de números para el discado** *(llamados masivos).*
- **Permitir el armado de árboles**, usando casillas *(configuración actual del correo de voz)*
- **Diferenciación dependiendo de la atención de llamadas**. Se podrán diferenciar voz humana, contestador *(asignando tiempo de bienvenida de una maquina contestadota)*, fax, ocupado, no contesta *(definiendo el tiempo máximo de espera)*, etc.
- **Configuración de grupos UCD** *(se deriva una llamada a cada integrante del grupo)*.
- **Configuración de grupos ACD** *(se deriva al que esté libre)*. Para que esto funcione hay que correr una pequeña aplicación en cada integrante de este grupo, para que el equipo detecte si está hablando o no, ya que generalmente las centrales no lo informan.
- **Text To Speech**. Función que le permite convertir texto a voz, se pueden escribir los anuncios y luego seleccionar una voz, puede ser femenina o masculina, para reproducir los anuncios.
- **Puertos independientes o mezclas**. Lo aconsejable es que cada puerto se dedique a una función específica, ya que si realiza las dos, puede ser que le ingrese una llamada justo cuando quiere discar un número saliente, haciendo que se pierda la llamada entrante y se tenga que posponer la saliente.
- **IVR Scripting**, reproducir mensaje, toma dígitos de variable, búsquedas en una base, dependiendo de lo ingresado. Reproducir mensaje con respuesta de la base (números, fechas, letras. Guardar datos en una base.

Apéndice III – Beneficios de un IVR ATN Campañas

- Minimiza los costos de operativos en la realización de llamadas.
- Maximiza el rendimiento de los operadores en la atención.
- Se optimiza la calidad de atención al máximo de su eficiencia.
- Todo llamado es atendido y registrado automáticamente ante ausencias.
- El destino de las llamadas entrantes es siempre eficiente.
- Desvío inmediato y sin demoras de llamadas entrantes.
- Enrutamiento seguro y comunicación eficaz con la persona indicada.
- Atención equilibrada y distribuida, previene la saturación.
- Multiplicidad de mensajes, preatención personalizada.
- Sistema de atención condicionado según productos, compañías, etc.
- Atención adecuada a horarios, 24 horas ininterrumpida los 365 días del año.
- Programación de tareas con ejecución de procesos definidos por la empresa.
- Automatiza la consulta de información altamente requerida.
- Posibilidad de varios mensajes pregrabados, tiempo ilimitado de información.
- Genera muy buena imagen de su empresa, estructura, atención, calidad, etc.
- Control de las interrupciones en horarios de trabajo, el usuario se hace dueño de sus tiempos y contesta los mensajes cuando lo desee.
- Rápida visualización del nivel de atención (picos de llamadas).
- Permite el estudio del sistema para su perfeccionamiento.
- Integración de Mensajería (texto, audio y fax) en una misma interfaz estándar.
- Rápida localización y visualización de mensajes de voz y fax.
- Optimiza la funcionalidad de cada casilla al ser personalizada por cada usuario.
- Contiene herramientas necesarias para el control de la atención del personal.

Buenos Aires, 2016 DC

EPÍLOGO – Garantía ATN

1 Año Hardware, 3 Años Software

ATN Acciones - Tecnológicas – Nacionales. Siempre dio soluciones integrales. No solamente desarrolla los sistemas, sino que además los implementa. Brinda un servicio integral y una garantía total post venta de sus productos, en cualquier punto del país y en el exterior.

Las Soluciones Integrales ATN permiten

- Reducir costos.
- Aumentar la productividad.
- Mejorar la imagen de su empresa.
- Independizarse del lugar físico de la empresa.
- Lograr una organización interna más eficiente.
- Registrar la actividad de las comunicaciones
- Facilitar y potenciar la relación con sus clientes.
- Disminuir los tiempos protocolares de atención.
- Brindar atención ininterrumpida las 24 horas del día.
- Maximizar la funcionalidad en áreas relacionadas con el trato al cliente
- Automatizar las necesidades de cada sector y minimizar el error humano.

Ventajas de adquirir productos ATN

- Llevamos la Teoría a la Realidad.
- Inyecta tecnología a su empresa.
- Lo Inalcanzable lo puede tener hoy.
- Lleva este mundo Virtual a sus manos.
- Le permite ver que esta sucediendo en su empresa.
- **Lograr que su empresa este realmente comunicada.**
- Lo orienta y ayuda a encontrar la solución a su problema.
- Viva y sienta la Tecnología en su mundo más simple, el cotidiano.
- Lo contacta con su entorno laboral y privado SIN COSTO y en forma óptima.

Para un mayor aporte de información y presentación de nuestra empresa, lo invitamos a consultar en la pagina www.ATN.com.ar o a través de nuestro e-mail Ventas@ATN.com.ar. Ver documento adjunto **Presentacion ATN.pdf**

Anexo material para remitir nuestra experiencia y el aporte realizado a nuestros clientes dándonos la oportunidad de expresar nuestra misión dentro del medio tecnológico a través de este link http://www.atn.com.ar/prensa/1996/96-1.htm