

Índice

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Paso 1: Ingresar a la plataforma:..... | 2 |
| 2. | Paso 2: Ingresar BD de contactos..... | 2 |
| 2.1. | Crear “Grupo de Contactos” | 2 |
| 2.2. | Agregar un contacto al “Grupo de Contactos” creado: | 3 |
| 2.3. | Agregar contactos a una “lista negra” (opcional). | 6 |
| 2.4. | Verificar contactos y aplicar filtro previo de “Lista Negra”:..... | 7 |
| 3. | Paso 3: Crear la Locución del IVR: | 7 |
| 4. | Paso 4: Crear la campaña de envío masivo de IVR: | 8 |
| 5. | Paso 5: Ver el resultado del envío de locuciones IVR la campaña creada: | 13 |
| 5.1. | Las estadísticas de la campaña al detalle:..... | 13 |
| 5.2. | Resultados de la campaña al detalle:..... | 14 |

Procedimiento para el envío masivo de locuciones IVR

El siguiente procedimiento explica cómo hacer uso de nuestra plataforma de envío masivo de locuciones IVR:

1. Paso 1: Ingresar a la plataforma:

Para ingresar a la plataforma de envío masivo de locuciones IVR se tiene que hacer uso de un navegador web (recomendamos el uso del navegador Mozilla Firefox) e ingresar el URL <http://broadcast.itelvox.com/login.php> con el usuario y la clave que le fue asignado tal como se muestra a continuación:

Iniciar Sesion

* Username

}

* Password

}

Ingresar usuario y contraseña

2. Paso 2: Ingresar BD de contactos

2.1. Crear “Grupo de Contactos”

Para ingresar la BD de contactos primero debemos de crear un “Grupo de Contactos” seleccionando la opción **/Contactos/Grupo de Contacto/** y hacerle clic en el boton “Añadir Nuevo” para luego ingresar los siguientes campos:

- **Título:** Nombre del grupo de contactos. **(campo obligatorio)**
- **Descripción:** Breve descripción del grupo. (campo opcional)

Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

[Grupos de contacto](#) | [Contactos](#) | [Contactos de lista negra](#) | [Números entrantes](#)

Iniciar sesión como : itelvox español

Acción: Guardar Restablecer Cancelar

Grupo de contactos :: Añadir

Descripción

* Título

Descripción

Luego de llenado los campos solicitados damos clic en el botón “Guardar”.

2.2. Agregar un contacto al “Grupo de Contactos” creado:

Para cargar un solo contacto se tiene que ingresar primero en la opción /Contactos/Contactos.

Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

[Grupos de contacto](#) | [Contactos](#) | [Contactos de lista negra](#) | [Números entrantes](#)

Iniciar sesión como : itelvox español

Acción: Añadir nuevo Actualizar Importar Exportar Aplique DNC

Contacto :: Lista

Configuración del filtro

Grupo de contactos

Nombre

Teléfono

Filtro

Buscar
Restablecer

Luego se tiene que dar clic al boton “Añadir Nuevo” en donde aparecerá una nueva pagina con campos obligatorios y opcionales que deberán de ser llenados con información del contacto a quien enviaremos la locución IVR.

Los campos de contacto que pueden usarse son los siguientes:

| | |
|---|--|
| Información personal | |
| Nombre | <input type="text" value="Jose"/> |
| Apellidos | <input type="text" value="Torres"/> |
| Direcciones de contacto | |
| * Número de Teléfono | <input type="text" value="51987763010"/> |
| Email | <input type="text" value="jtorres@itelvox.com"/> |
| Dirección | <input type="text"/> |
| Grupos | |
| Grupos relacionados | |
| Disponibile | Seleccionado |
| <input type="text" value="grupo_prueba"/> | <input type="text" value="grupo_prueba"/> |
| seleccionar todo | eliminar todos |
| Datos del Cliente | |
| Valor del Cliente #1 | <input type="text" value="deuda"/> |
| Valor del Cliente #2 | <input type="text" value="100"/> |
| Valor del Cliente #3 | <input type="text" value="200"/> |

Nombre: Nombre del contacto (campo opcional).

Apellidos: Apellido del contacto (campo opcional).

Número de Teléfono: Numero del contacto que incluya el código de país (**campo obligatorio**).

Email: Correo electrónico del contacto (campo opcional).

Dirección: Dirección del contacto (campo opcional).

Adicionalmente se pueden ingresar hasta 3 variables que luego pueden ser invocadas al momento de personalizar el mensaje:

Valor del Cliente #1: Valor que puede ser invocada (campo opcional).

Valor del Cliente #2: Valor que puede ser invocada (campo opcional).

Valor del Cliente #3: Valor que puede ser invocada (campo opcional).

Finalmente procederemos a hacerle clic en el “Grupo de Contactos” al cual queremos que pertenezca el contacto a crear y luego le hacemos clic en el botón “Guardar”.

En caso se requiera ingresar una cantidad grande de contactos es preferible usar la opción de “Importar” a través de un archivo .csv (limitado por comas) por lo que primero crearemos un archivo .csv con las siguientes columnas:

Número, Nombre, Apellido, Email, Dirección, Valor del Cliente #1, Valor del Cliente #2, Valor del Cliente #3

En caso no se quiera cargar algún valor de alguna columna esta tiene que ser dejada en blanco tal como se muestra a continuación:

| A | B | C | D | E | F | G | H |
|-------------|--------|----------|--|---|-------|-----|-----|
| 51987763010 | Jose | Torres | jtorres@itelvox.com | | Deuda | 100 | 200 |
| 51989450371 | Jannet | Quintana | jquintana@itelvox.com | | Deuda | 300 | 400 |
| | | | | | | | |

Importante: Los numeros tienen que incluir el código de país (para el caso de Perú se debe de anteponer el código 51).

Luego de creado el archivo .csv ingresamos nuevamente a la página **/Contactos/Contactos/** y damos clic en el botón “Importar”, luego de ello nos aparecerá una nueva página en donde nos pedirá que subamos el archivo .csv previamente creado y que seleccionemos el Grupo de Contactos.

| | | | | | | | |
|-------------------------------|----------|------------------|----------|--------------------------|----------|-------------------|---|
| Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes | | |
| Grupos de contacto | | <u>Contactos</u> | | Contactos de lista negra | | Números entrantes | |
| Iniciar sesión como : itelvox | | | | | | español | ▼ |

Acción:

Contacto :: Importar

Importar contactos desde

Tipo de fuente Subir contacto a través de un archivo ▼

Subir archivo del contacto contactos.csv

Archivo de ejemplo [contact_sample.csv](#)

Importar Contactos a

Grupo objetivo grupo_prueba ▼

Finalmente, damos clic en el boton "Guardar".

2.3. Agregar contactos a una "lista negra" (opcional).

Para cargar contactos a la lista negra que se van a aplicar a todas las campañas se tiene que ingresar primero en la opción **/Contactos/Contactos de lista negra/** y seguir el mismo procedimiento que se indica en el punto 2.2.

| | | | | | | | |
|-------------------------------|----------|------------------|----------|---------------------------------|----------|-------------------|---|
| Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes | | |
| Grupos de contacto | | Contactos | | <u>Contactos de lista negra</u> | | Números entrantes | |
| Iniciar sesión como : precyso | | | | | | español | ▼ |

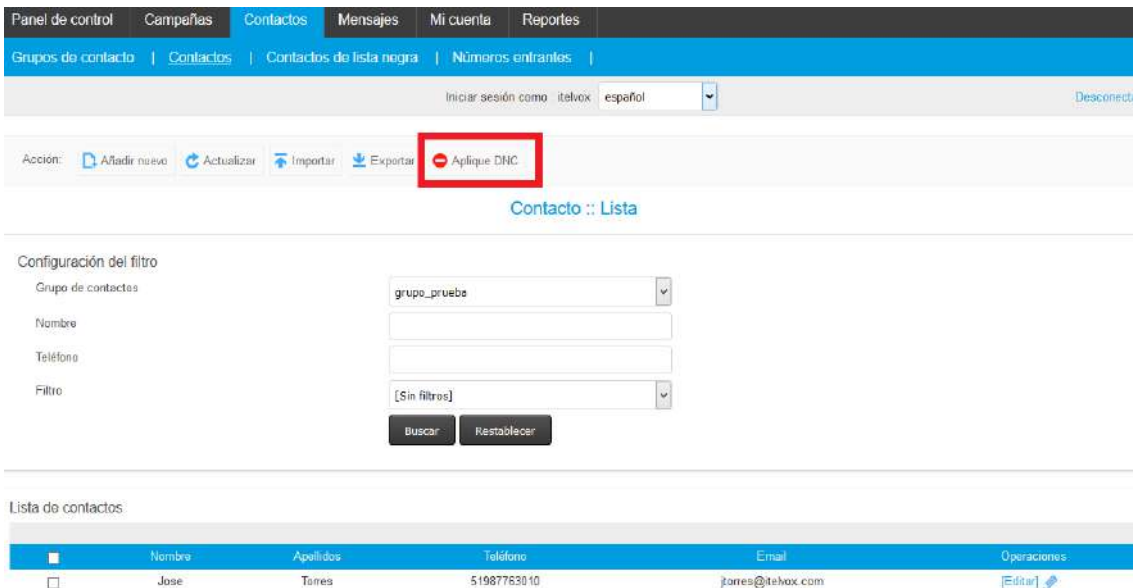
Acción:

Lista negra :: Lista

Importante: Los intentos de envíos de locuciones IVR que sean a numeros ingresados en la lista negra no podran ser enviados y se mostraran en el reporte de la campaña como "Ignorado (Lista Negra)".

2.4. Verificar contactos y aplicar filtro previo de “Lista Negra”:

A fin de corroborar que los contactos han sido creados o importados de manera correcta se sugiere que los busquemos usando el filtro por grupo de contacto seleccionando el grupo y dando clic en el botón “Buscar” de la pagina **/Contactos/Contactos** y en la parte inferior aparecerán todos los contactos creados en donde se tendrá que verificar que los campos y los valores sean los correctos. También podrá editarlos.



Panel de control | Campañas | **Contactos** | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

Grupos de contacto | **Contactos** | Contactos de lista negra | Números entrantes

Iniciar sesión como itelvox español

Acción: [Añadir nuevo](#) [Actualizar](#) [Importar](#) [Exportar](#) **Aplique DNC**

Contacto :: Lista

Configuración del filtro

Grupo de contactos: grupo_prueba

Nombre:

Teléfono:

Filtro: [Sin filtros]

Buscar Restablecer

Lista de contactos

| | Nombre | Apellidos | Teléfono | Email | Operaciones |
|--------------------------|--------|-----------|-------------|---------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | Jose | Torres | 51987763010 | jtorres@itelvox.com | [Editar] |

En caso que se quiera retirar previamente los números que coincidan con los números ingresados en la lista negra para que no salga como ignorado en el reporte de la campaña, se tiene que dar clic en el botón “Aplique DNC”.

3. Paso 3: Crear la Locución del IVR:

Para crear la Locución primero debemos de ingresar a **/Mensajes/Locuciones/** y hacerle clic en el boton “Nueva Locución” para luego ingresar los siguientes campos:

Nombre de la Locución: Nombre de la locución **(campo obligatorio)**.

Descripción: Descripción de la locución (campo opcional).

Fuente de la locución: Seleccionaremos la opción “Archivo de locución”, no usar la opción “Texto”. **(campo obligatorio)**.

Nombre del archivo: Sera el archivo que subiremos para que sea escuchado por el cliente. **(campo obligatorio)**.

Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

[Locuciones](#) | [Documentos de FAX](#) | [Plantillas de SMS](#) | [Plantillas de Email](#) | [Plantillas de IVR](#)

Iniciar sesión como : Sesión iniciada

Acción:

Locución :: Añadir

locución

* Nombre de la locución

Descripción

Locución

Fuente de la locución

* Nombre del Archivo

Luego damos clic en el boton "Guardar"

Importante: El archivo de audio a importar debe estar en formato .WAV de 8Khz, 16 bits y Mono.

4. Paso 4: Crear la campaña de envió masivo de IVR:

Para crear una campaña de envío masivo de IVR primero debemos de seleccionar la opción **/Campañas/Gestor de Campaña/**.

Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

[Gestor de campaña](#) | [Resumen de la campaña](#) | [Configuración de la campaña](#)

Iniciar sesión como :

Acción:

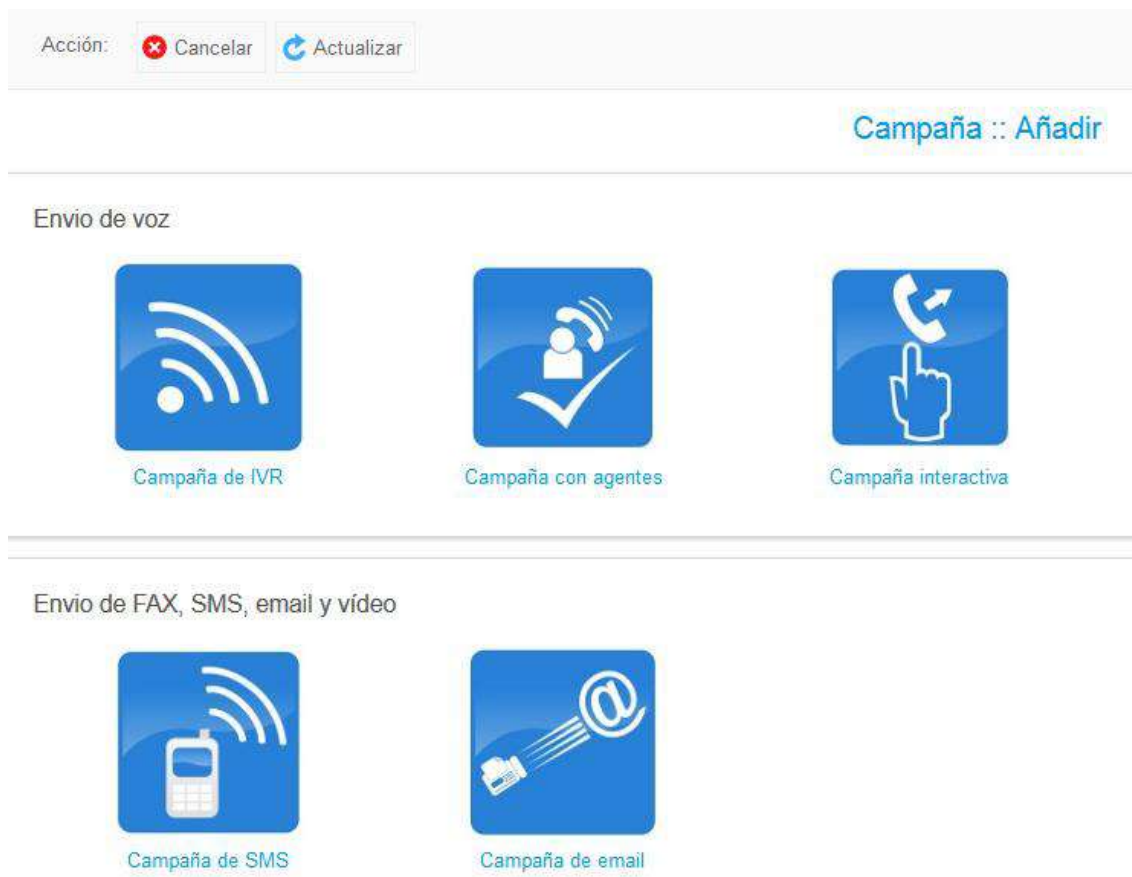
Campaña :: Lista

Lista de campañas

| | Nombre de la campaña | Tipo | Estado | Modificar |
|---|----------------------|------|--------|-----------|
| ■ | | | | |

No hay registros encontrados

Luego le damos un clic en el boton “Añadir Nuevo”.



Despues elegimos la opcion “Campaña de IVR” y en la nueva pagina ingresamos los siguientes campos:

- **Nombre:** Nombre de la campaña
- **Modo de campaña:** Existen 2 opciones:
 - i) **Modo Normal:** En este caso, la campaña se termina una vez que se envíen las Locuciones IVR a todos los contactos del “Grupo de Contacto” asignado a la campaña.
 - ii) **Modo Permanente:** En este caso, la campaña no se finaliza así no hayan contactos por enviar y se enviarán Locuciones de manera automática cada vez que cargemos nuevos contactos al Grupo de Contacto de la campaña.
- **Grupo de contactos:** Nombre del “Grupo de Contacto” asignado a la campaña.
- **Locución:** Nombre de la “Locución” a usarse en la campaña.
- **Mensaje de Introducción:** Si necesitamos colocar una locución previa antes de que el cliente escuche la locución IVR, tendríamos que subir previamente otra Locución e invocarla con esta opción. **Dejar esta opción por defecto (Deshabilitado).**

- **Actuar en DNC:** Existen 2 opciones:
 - i) Habilitado: Bloquea el envío de locuciones IVR a numeros que se encuentren en la Lista Negra cargada.
 - ii) Deshabilitado: No realizar ninguna funcionalidad. **Dejar esta opción por defecto (Deshabilitado).**
- **Actuar en AMD:** Detectara cuando son contestadoras de voz, en este caso se le puede indicar que cuelge la llamada o deje un mensaje.
 - i) Colgar: Cuando se elige esta opción, la plataforma cuelga la llamada cuando detecta una contestadora de voz que active el AMD.
 - ii) Dejar mensaje: Cuando se elige esta opción, la plataforma permite invocar una locución (puede ser la misma locución del IVR u otra cargada previamente) que sera enviada a la contestadora de voz para dejar un mensaje de voz al contacto.
 - iii) Deshabilitado: No realizar ninguna funcionalidad.

La opción a escoger se debera tener en cuenta si se desea dejar el IVR en el buzón del destinatario. Si no se desea dejar el mensaje se tendria que seleccionar la opcion “Colgar”.

- **Máximo de canales Simultáneos:** Cantidad maxima de canales que se usaran de manera simultanea en la campaña teniendo como maximo el valor de 30.
- **Duración máxima de la llamada en segundos:** Tiempo máximo que durara la llamada. **Recomendamos usar el valor de 120 segundos.**
- **Duración máxima del timbrado en segundos:** Tiempo máximo que durara el timbrado. **Recomendamos usar el valor de 30 segundos.**
- **Tipo de Identificador de llamada:** Ingresar el numero que desee que aparezca en el telefono de contacto anteponiendo siempre el codigo de pais y el codigo deparamental (como ejemplo para que aparezca un numero de Lima se tendria que poner 5117028090). Por defecto usar la opción “User CallerID”.

Acción:

Campaña :: Añadir

Campaña

* Nombre

Modo de campaña Normal

Contactos de la campaña

* Grupo de contactos

Voz

* Locución

Opciones Generales

Mensaje de introducción

Actuar en DNC

Actuar en AMD

Configuración

* Máximo canales Simultáneos

* Duración máxima de la llamada en segundos

* Duración máxima del timbrado en segundos

ID del emisor de la llamada

Tipo de identificador de llamada

CallerID

Agendar campaña

Iniciar campaña

Finalizar campaña

- **Iniciar campaña:** Existen 2 opciones:
 - i) Inmediatamente: La campaña se inicia de manera inmediata
 - ii) En el horario agendado: La campaña se inicia en un día y hora determinado tal como se muestra en la siguiente imagen en donde a modo de ejemplo la campaña se iniciara todos los días de la semana (Lunes a Viernes) a las 10:05 horas.

Agendar campaña

Iniciar campaña En el horario agendado

Domingo

Lunes

Martes

Miércoles

Jueves

Viernes

Sábado

A las 10 05

- **Finalizar campaña: Existen 2 opciones:**
 - i) Al finalizar: La campaña finaliza cuando se terminan de enviar se inicia de manera inmediata.
 - ii) En el horario agendado: La campaña finaliza en una hora determinada tal como se muestra en la siguiente imagen en donde a modo de ejemplo la campaña finalizara a las 11:45 horas todos los dias de la semana (Lunes a Viernes) en concordancia a lo agendado en el inicio de la campaña.

Finalizar campaña En el horario agendado

A las 11 45

Luego le damos un clic en el boton “Guardar” y el sistema iniciara o agendará la campaña creada según sea el caso elegido al momento de su creación.

El estado de las campañas creadas pueden ser visualizadas en la columna “Estado” de la pagina **/Campaña/Gestor de Campaña/** tal como se muestra a continuación:

Campaña :: Lista

Lista de campañas

Mostrando resultados 1 20 desde de inicio 1 | 2 siguientes

| Nombre de la campaña | Tipo | Estado | Modificar | Acción | Monitorear | Resultados |
|----------------------|-------|------------------------|-----------|------------|--------------|--------------|
| Prueba_IVR_01 | Voice | Activo (inicializando) | [Editar] | [Cancelar] | [Monitorear] | [Resultados] |

Campaña :: Lista

Lista de campañas

Mostrando resultados 1 20 desde de inicio 1 | 2 siguientes

| Nombre de la campaña | Tipo | Estado | Modificar | Acción | Monitorear | Resultados |
|----------------------|-------|----------------------|-----------|---------|--------------|--------------|
| Prueba_IVR_01 | Voice | Running (procesados) | [Editar] | [Parar] | [Monitorear] | [Resultados] |

Campaña :: Lista

Lista de campañas

Mostrando resultados 1 20 desde de inicio 1 | 2 siguientes

| Nombre de la campaña | Tipo | Estado | Modificar | Acción | Monitorear | Resultados |
|----------------------|-------|------------|---------------------|--------|--------------|--------------|
| Prueba_IVR_01 | Voice | Completado | [Editar como nuevo] | - | [Monitorear] | [Resultados] |

5. Paso 5: Ver el resultado del envío de locuciones IVR la campaña creada:

El resultado del envío masivo de las locuciones IVR de la campaña creada puede ser visualizada haciendo clic al boton “Resultados” que se muestra en la columna “Resultados” de la pagina **/Campaña/Gestor de Campaña/** que muestra al listado de campañas creadas o ingresando a la pagina **/Campaña/Resumen de la Campaña/** y realizando el filtro respectivo tal como se muestra a continuación:



5.1. Las estadísticas de la campaña al detalle:

Se dividen en 4 grupos:

Respondidas: Son envíos de locuciones IVR que han sido escuchados por el contacto.

Fallados: Son envíos de locuciones IVR que no han sido escuchados por el contacto por diversos motivos.

Total de mensajes fallados = Ocupado + No respondida + Saturado + Error desconocido.

- Ocupado: El contacto destino se encuentra ocupado.
- No respondida: El contacto destino no contesto la llamada y se corto luego de pasar el tiempo maximo de timbrado configurado en la campaña.

- Saturado: La llamada no fue cursada porque congestión en la red destino.
- Error desconocido: La llamada no fue cursada por algún error desconocido en la red destino.

Ignorado: Son locuciones que fueron ignoradas por la plataforma de envío y no serán cobradas.

Total de mensajes ignorados = Bloqueado (Lista Negra) + Agendado expirado + Numero no valido

- Bloqueado (Lista Negra): La locución fue ignorada porque esta ingresado en la Lista Negra del sistema
- Agendado Expirado: La locución fue ignorada porque no pudo ser enviado por la plataforma durante el periodo agendado.
- Numero no valido: La locución fue ignorada porque tiene algún formato invalido o no esta habilitado en la plataforma.

Pendiente: Son locuciones que aun no son ingresados a la cola de envío por lo que no son cobrados.

5.2. Resultados de la campaña al detalle:

Se dividen en 2 grupos:

Lista Negra: Es la cantidad de locuciones IVR que no fueron enviadas porque el numero de contacto fue ingresado dentro de la Lista Negra cargada previamente.

AMD: Es la cantidad de locuciones IVR que fueron derivados a contestadoras de voz previa activación del modulo AMD.