

Campañas de voz

Recuerde que para comenzar con la configuración de campaña de voz, primero debe tener configurado su troncal.

Administración.

Para agregar una campaña de voz, debemos dirigirnos al menú y dentro de la sección de “Administrador” seleccionar el desplegable “Campañas”, una vez en este punto seleccionar la opción “Voz”.

image-1669647447002.png

En primer lugar, debemos definir la dirección de campaña, es decir, se debe especificar que tipo de campaña es. Las posibilidades son:

- Entrante - Permite recibir llamadas.
- Saliente - Permite realizar llamadas.

Configuración Básica.

Para crear nuestra **campaña de voz** hay que especificar únicamente:

- **Nombre**
Cada campaña debe poseer un nombre único, sin espacios ni caracteres especiales.
- **DID**
(número telefónico) asociado a la campaña para fines de identificación.
- **Cadena de marcado**
Proveedor que se utiliza en la salida de llamadas por esa campaña.
 - Aplica únicamente para campañas de tipo saliente.
- **Horarios**
Por defecto la campaña poseerá un horario de L a V de 09:00hs a 17:59hs.

- El resto de los campos estarán cargados por defecto con la información necesaria para un correcto funcionamiento.

- Al presionar guardar nuestra campaña se creará y la veremos en la lista de campañas a la derecha de la pantalla.

Ahora nuestra campaña está configurada para recibir o hacer llamadas.

Dependiendo del enfoque que sea necesario darle a la campaña configuraremos los siguientes campos:

Form

Aquí se define el formulario que hay que desplegar al conectar una llamada con el agente.

- Puede ser un formulario creado en el sistema. [Leer más acerca de Forms](#)
- Pero también puede ser una URL, cuyo formato debe ser:
 - blank:URL - De esta manera indicando 'blank:' se abrirá un nuevo tab con la URL tras cada llamada conectada
 - URL|Form Name|true - De esta manera abrimos la URL en un iframe de uContact, le indicamos un nombre con el primer pipe "|" y habilitamos a cerrar el form con el segundo.

Ejemplo

- **<https://www.yourpage.com>|FormName|true** - Esto desplegará una URL en un iframe de uContact.
- **blank:<https://www.yourpage.com>** - Esto abrirá un tab del navegador con la URL indicada.

- La URL debe comenzar con HTTPS, si es solamente HTTP se bloquea.
- Las URL siempre deben ser ingresadas por completo con <https://www>

Descansos personalizados.

En la sección Descanso se definen descansos personalizados para la campaña, estos descansos los verán todos los agentes asociados a ella.

- Para agregar un descanso, ingresar el nombre del mismo.
 - Presionar '+' (el descanso se agrega a la lista).
- Para eliminar un descanso, seleccionar el descanso de la lista.
 - Presionar '-' (el descanso se elimina de la lista).

Caller ID para campañas salientes

image-1669647646234.png

El CALLERID puede tener el siguiente formato:

PREFIJO#CALLERID-RANDINI-RANDFIN

El CALLERID es el único obligatorio.

Al colocar un prefijo antes del CALLERID, indicamos que queremos utilizarlo en caso de que el número a llamar tenga ese prefijo.

Formato de archivo con distintas posibilidades:

PREFIJO1#CALLERID1-RANDINI-RANDFIN

PREFIJO2#CALLERID2

PREFIJO2#CALLERID1-RANDINI-RANDFIN

CALLERID3-RANDINI-RANDFIN

CALLERID4

¿Cómo elige el discador a partir del número de destino?

Si existen prefijos que coincidan:

- Se elige uno de forma aleatoria entre ellos.

Si no existe prefijo que coincidan:

- Se elige aleatorio entre los genéricos. (Obligatorio al menos uno)

En todos los casos se puede usar **RANDINI-RANDFIN** (deben tener el mismo largo).

Esto genera un número aleatorio dentro de este rango y concatena dicho número al **callerid** elegido.

También se puede subir un archivo CSV de Caller ID con el mismo formato que se muestra anteriormente.

Esto aplica también para marcadores de voz

- Si el DID es menor a 5 números es necesario hacer modificaciones en los flujos De lo contrario puede contactarse con Clever Ideas
 - Cada DID corresponde a una campaña.
 - En caso de requerir el mismo DID para múltiples campañas, es necesario modificar los flujos.
 - De lo contrario puede contactarse con Soporte Clever Ideas
 - Se pueden asociar más de un número telefónico a la campaña separando los mismos con el símbolo **&**.
-

Audio

Si nuestra campaña va a ser **Entrante** podemos definir diferentes audios.

- **Bienvenida**

Cuando el cliente se comunica con la campaña escuchará este audio.

- **Fuera de Hora**

Se reproduce cuando el cliente llama fuera del horario de la campaña.

- Para estos casos tenemos la casilla **Buzón de Voz**.

Al activarlo, a la campaña se le asignará una casilla de mensajes de voz.

- En el cuadro desplegado se debe escribir el número del buzón de voz.

Ver más en la sección [Buzón de Voz](#).

Configuración avanzada general (entrantes y salientes)

Al configurar una nueva campaña ya sea de tipo entrante o saliente, podremos encontrar los siguientes parámetros:

Email

Se configura un email asociado a la campaña para recibir alertas de la misma.

Wrap-up

Tiempo para que no envíe otra llamada luego de cortar.

Permite al agente terminar lo que esté haciendo (ej. ingreso de datos).

Nivel de servicio

Umbral para calcular nivel de servicio. Duración de la llamada estimada como buena para la gestión.

Calidad

Se pueden asociar uno o varios modelos de calidad a la campaña.

Umbrales

Esta sección permite definir umbrales para la supervisión de la campaña.

Grabar

Si se graban o no las llamadas entrantes a los internos en las campañas, la definición de grabación de salientes se realiza en el flujo de llamadas directamente.

Setear GUID como nombre de la grabación en el flujo antes de entrar a la campaña.

Configuración avanzada entrantes

Si desea modificar alguno de los siguientes campos es importante comprender bien los conceptos y qué valor le agrega a su negocio.

Parámetros

■

Música en espera

Nombre del archivo WAV que se utiliza para la música de espera a conexión con agente (lo escucha el cliente).

Tiempo máximo

Cuánto tiempo se deja sonar en el teléfono del agente antes de pasar a otro.

Reintento

Cuanto tiempo esperar antes de tratar a todos los miembros nuevamente.

Máximo

Máxima cantidad de personas esperando en la cola de la campaña (0 sin límite).

Peso

Prioridad de la campaña, a más peso más prioridad.

Retraso de agente

Espera del agente antes de poder hablar con el cliente o escuchar anuncio.

Contexto

Contexto para que, si se digita algo mientras se está en la campaña, se vaya a este.

Tiempo de anuncio

Cada cuantos segundos se reproduce el audio indicado en anuncio periódico (0 es *off*).

- El tiempo se toma desde el comienzo del audio. Por ej.: si dice 20, cada 20 segundos se reproducirá el audio sin importar cuánto dure el mismo.
- Tener esto en cuenta según el largo del audio a reproducir (debería ser más corto que el tiempo de anuncio)

Anuncio periódico

Nombre de un audio para ser reproducido cada cierto tiempo durante la espera en la cola cuando no hay agentes disponibles.

Tiempo de espera en cola

Auto-respuesta

Si está activada, las llamadas que ingresen por esta campaña se atenderán automáticamente sin darle la opción al Agente de atender.

Estrategia

Redondeo segundos

Redondea el anuncio del tiempo de espera a los segundos de redondeo más cercanos configurados en esta opción.

Controla el valor a redondear cuando anunciamos el tiempo de espera de la persona que llama. Por ejemplo, si las opciones de redondeo de segundos se establecen en 30, en lugar de decir "1 minuto y 23 segundos", el valor se redondearía al valor de 30 segundos más cercano, lo que daría como resultado un aviso de "1 minuto y 30 segundos". Como se redondeará los segundos: 0, 5, 10, 15, 20 o 30.

Entrar en vacía

Salir en vacía

Salen de la campaña si se vacía.

Fuera de horario

Mensaje que se reproduce cuando la campaña se encuentra fuera de horario.

Propiedades

■

Reportar tiempo de espera

Si se reporta o no el tiempo de espera que estuvo el cliente en la cola, al agente.

Tiempo para *restart*

Si está seleccionado, el *timeout* que tiene el agente para contestar la llamada es reseteado si la llamada da como estado BUSY (ocupado) o CONGESTION (congestión).

Cuando los agentes retornan NOANSWER (no responde), esto también causa que la cola de llamadas se mueva al próximo agente.

Esto es útil para los agentes que pueden rechazar o cancelar la llamada.

Ring en uso

Si puede llamar más de una vez a un agente que se encuentra ocupado.

Tiempo de anuncio

Cada cuantos segundos se anuncia la posición de la campaña o el tiempo de espera (0 es *off*).

Anunciar posición

Si se le anuncia o no, al cliente, la posición en la que se encuentra esperando en la cola de la campaña.

Anunciar tiempo de espera

Si se anuncia o no el tiempo de espera al cliente.

Espera virtual

Cuando el cliente corta la llamada estando en la cola esperando, queda en una espera virtual.

Cuando “virtualmente” le toca el turno, se hace un *callback* al cliente automáticamente al número de teléfono del que llamó (sucede con llamadas abandonadas).

Habilitar encuesta de satisfacción del cliente

Mostrar tipificaciones

En caso de que la campaña posea tipificaciones creadas, al terminar la llamada, al agente se le habilitará un cuadro para tipificar la llamada.

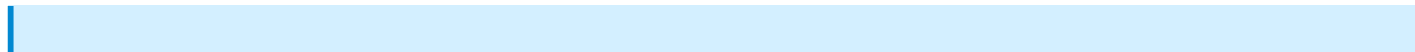
Miembros

image-1669647982796.png

Para agregar un miembro seguiremos los siguientes pasos:

1. En la columna campañas se selecciona una o varias campañas a las cuales se desea agregar o quitar miembros.
2. Seleccionamos uno o más agentes de la columna agentes y presionamos agregar.
3. En la columna **miembros** veremos a los agentes agregados a la campaña.

Selección múltiple

- Al seleccionar varias campañas se muestran todos los agentes que pertenecen a estas.
 - En caso de que el agente que se desea agregar no aparece en la lista de agentes (sobre la derecha) es debido a que el mismo ya pertenece a todas las campañas seleccionadas.
 - Si se seleccionan varias campañas y se elimina uno de los agentes, el mismo se eliminará de todas las campañas seleccionadas a las que pertenezca.
 - Si se seleccionan varias campañas y se agrega uno de los agentes, el mismo se agregará a todas las campañas seleccionadas.
-
- 
-

Revision #2

Created 28 November 2022 14:55:58 by Alejandra Vega

Updated 29 May 2024 17:25:38 by Mauricio Coronel