Formato de archivo CSV

> El archivo .csv para marcadores sube números telefónicos en forma masiva, a los cuales el sistema tiene que llamar.Este mismo tiene un formato en específico para así ser válido a la hora de subirlo al sistema.

Formato de base

Para discadores de tipo Progresivo:

`1nombreCampaña;teléfono;informaciónAdicional;teléfonosAlternativos;prioridad;teléfonoAgente`

Los demás tipos de discadores:

`1nombreCampaña;teléfono;informaciónAdicional;teléfonosAlternativos;prioridad`

Valores

- **nombreCampaña**
  Detalla el nombre de la campaña tal cual está creada en el portal.
- **Teléfono**
  Se detalla un solo teléfono, el cual será el principal para el contacto. Si el usuario lo desea, puede detallar qué tipo de teléfono es, utilizando las iniciales M, W, H que se detallarán más adelante.
- **informaciónAdicional**
  Se detallará información adicional que luego le servirá al agente cuando esté interactuando con el cliente, cargando toda esa información en el formulario desplegado. Esta información deberá ser detallada con el nombre de la variable, el símbolo de igual "=" y su valor. Por ejemplo, nombre=Mario. Si hay más de una variable o información adicional a detallar, las mismas deben ser separadas por el símbolo de dos puntos ":".
- **teléfonosAlternativos**
  En esta división estarán el o los teléfonos adicionales del contacto. Si el usuario lo desea, puede detallar qué tipo de teléfono es, usando las iniciales M, W, H que se detallarán más adelante; si se detalla esto es obligatorio que el usuario indique otro campo que es el de los reintentos, esto quedaría, por ejemplo, M=0=098447120. Si hay más de un teléfono a detallar, las mismas deben ser separadas por el símbolo de dos puntos ":".

- **Prioridad**
  Es la prioridad que va a tener la llamada en la cola. La mayor prioridad es 1 y la menor es 9999, si queremos que una llamada se efectúe antes que cualquier otra llamada le damos prioridad 1, si a su vez tenemos varios contactos con la misma prioridad lo que hace es tomar al azar respetando los niveles de prioridad.
- **teléfonoAgente**
  Parámetro utilizado solo para marcadores Progresivos, se le asigna este teléfono de cliente a ese agente en especial. O puede ser el nombre del agente (usuario en uContact).

El sistema contiene tres tipos de número de teléfono diferentes:

- **M - Mobile** (Número de teléfono celular del contacto)
- **W - Work** (Número de teléfono del trabajo del contacto)
- **H - Home** (Número de teléfono del hogar del contacto)
- **P - Priority** (Número de teléfono prioritario que es tomado por encima de los otros 3)

Ejemplos:

Campaña	Teléfono	Data	Teléfonos Alternativos	Prioridad
CampañaDialer<-	M=098344484	1nombre=Juan Pedro Pastorini:CI=58815601	1 H=0=099124484:M=0=099111111	9999

Campaña	Teléfono	Data	Teléfonos Alternativos	Prioridad
CampañaDialer<-	098344484	1nombre=Juan Pedro Pastorini:CI=58815601	1 H=0=099124484:M=0=099111111	9999

Campaña	Teléfono	Data	Teléfonos Alternativos	Prioridad
CampañaDialer<-	M=098344484	1nombre=Juan Pedro Pastorini:CI=58815601	1 H=0=099124484:M=2=099111111	9999

Campaña	Teléfono	Data	Teléfonos Alternativos	Prioridad
CampañaDialer<-	098344484	1nombre=Juan Pedro Pastorini	1	9999

Campaña	Teléfono	Data	Teléfonos Alternativos	Prioridad
CampañaDialer<-	H=27095555	1nombre=Juan Pedro Pastorini:CI=58815601	1 H=0=27093877:M=0=099111111:W=27091111	2

Archivo .csv:

```
CampañaDialer←;M=098344484;nombre=Juan Pedro Pastorini:CI=58815601;H=0=099124484:M=0=099111111;1
```

Notas importantes sobre el archivo .csv

Siempre que se genera un marcador se deben de tener en cuenta los siguientes criterios para los archivos y su contenido:

- El nombre del archivo no deberá de tener espacios, caracteres extraños, ni nombres muy largos, un ejemplo de archivo sería: DISCTEST.csv
- La primera columna que hace referencia a la campaña deberá existir en el sistema, si la misma no existe dará error y no dejará subir el archivo.
- Deben de al menos existir las cuatro primeras columnas para subir el archivo correctamente.
- No deben de existir espacios en blanco después de la última línea con el fin de evitar que se levanten registros sin información.
- Dentro de los campos de variables, no puede haber caracteres especiales como ´ ‘ “ @ etc., ya que pueden afectar la performance del sistema, en el caso de que se encuentren estos caracteres, dará error y no dejara subir el archivo.
- El parámetro Teléfono de Agente se utiliza **SOLO** para el tipo de discador Progresivo.
- El número de teléfono principal, si se le detalla que tipo de número, es con las iniciales M, H o W; al mismo no se le añade el número de reintentos, esto **SOLO** sucede con los números de teléfonos alternativos.

Revision #3
Created 28 November 2022 15:14:51 by Alejandra Vega
Updated 29 May 2024 17:25:38 by Alejandra Vega