



# Automatización de comunicaciones con Voice Broadcast

uContact net2phone.



## 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.

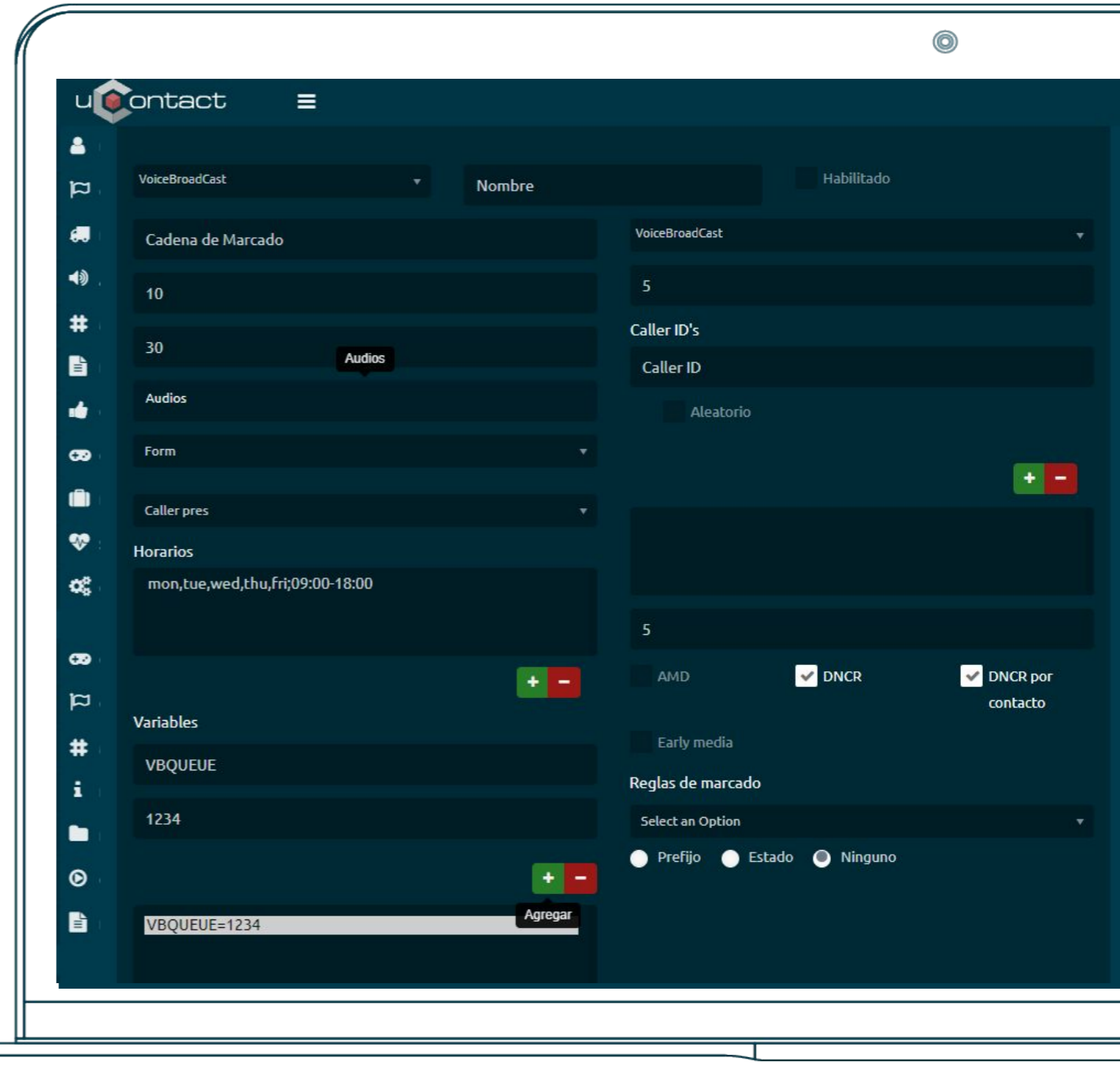
**Audio(A): A\_nombreParámetro =** Reproduce el audio especificado con “nombreAudio”. El audio debe estar previamente cargado en el sistema en el apartado Administración -> Audios.

**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!**