

SISTEMA DAL SYS

UNA SOLUCIÓN DE MENSAJERÍA UNIFICADA

ÍNDICE

1. SERVICIOS ESTÁNDAR.....	3
1.1. PREATENCIÓN CON DERIVACIÓN A INTERNOS:	3
1.2. CORREO DE VOZ:.....	3
1.3. AUDIOTEXTO:.....	6
2. SERVICIOS OPCIONALES:.....	7
2.1. RECONOCIMIENTO VOCAL PARA ACCESO A INTERNOS:	7
2.2. RECEPCIÓN DE FAX:.....	7
2.3. ENVÍO DE FAX:	8

1. SERVICIOS ESTÁNDAR

1.1. Preatención con Derivación a Internos:

El sistema contesta la llamada al primer Ring y da un mensaje de bienvenida seguido por la solicitud de discar el interno deseado y/ o, a través de un menú de opciones, algún sector. Cuando el llamador ingresa algún número el sistema valida si el número es correcto (coincide con algún interno o con alguna opción para sectores) y si el resultado es positivo transfiere la comunicación, si el número discado no existe da el mensaje de error y permite que ingresen nuevamente el número.

Para los casos que el llamador no ingresa alguna opción, el sistema transfiere el llamado a la Operadora.

En los casos que el interno o sector no contesta o está ocupado, el sistema brinda la opción de dejar un mensaje (ver ítem Correo de Voz) o bien discar otro interno.

1.2. Correo de Voz:

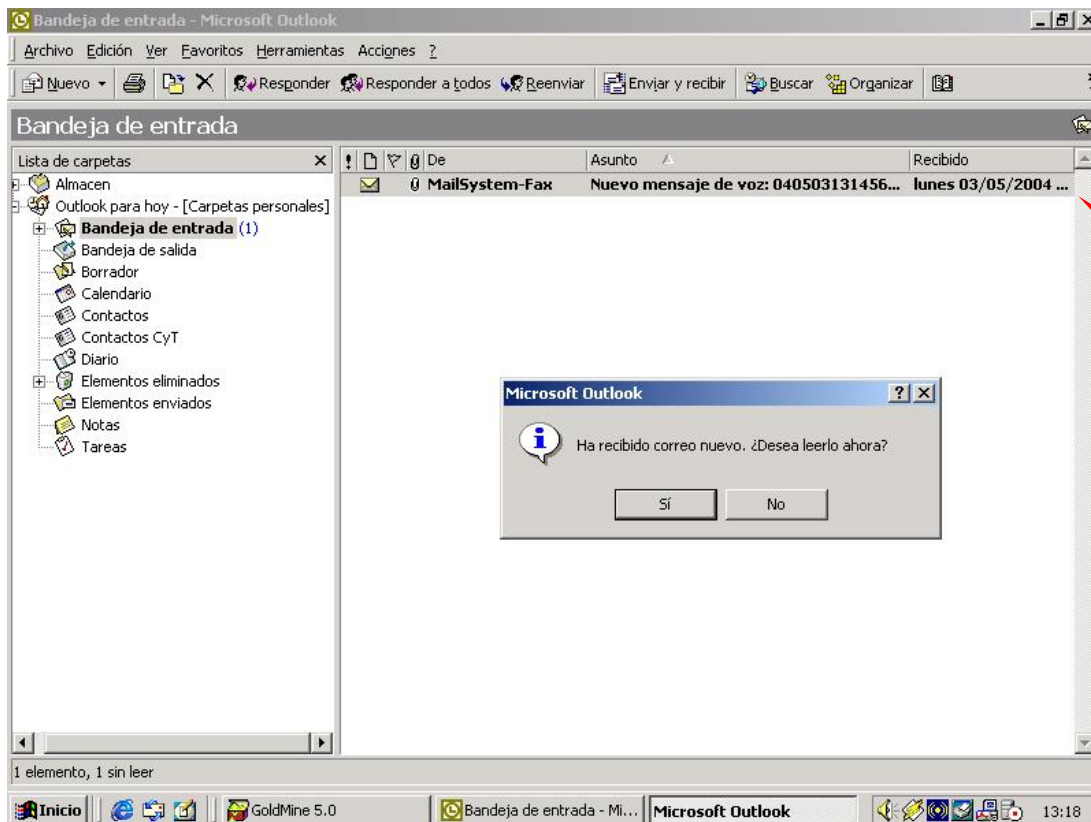
En caso de que el interno o sector deseado esté ocupado o no conteste, el sistema vuelve a tomar la llamada y le permite al llamador que ingrese otra opción o también que le deje un mensaje en la casilla de Voz (Voice Mail).

Seleccionando esta última opción, el sistema reproduce el mensaje de bienvenida (grabado por el usuario de la casilla de igual forma que se hace para un contestador hogareño), y toma el mensaje.

1.2.1. Notificación de Mensajes:

El sistema cuenta con varias opciones para notificar a los usuarios que tienen nuevos mensajes. Las distintas modalidades que se describen a continuación se configuran para cada usuario en particular, es decir que un interno podrá recibir la notificación mediante un llamado y otro mediante un aviso en Pantalla vía LAN.

- 1.2.1.1. Llamando al Interno: El sistema genera llamados al interno con una periodicidad preestablecida. Cuando el interno atiende el sistema le solicita directamente la clave de seguridad para acceder a los mensajes. Una vez ingresado el Password el sistema informa que hay nuevos mensajes y brinda opciones para escucharlos. Por cada mensaje el sistema indica Fecha y Hora de Recepción.
- 1.2.1.2. En Lámpara de Teléfono: Algunos modelos de Centrales Telefónicas (PABX) cuentan con la opción de notificar la presencia de nuevos mensajes de voz, en “lámparas” provistas en determinados teléfonos. Esta luz se enciende cuando el interno tiene nuevos mensajes. La Plataforma DAL puede activar este servicio, integrándose con la PABX del Cliente. Cabe aclarar que, la integración mencionada puede requerir de accesorios adicionales al sistema DAL.
- 1.2.1.3. Vía Lan en el Puesto: Para esta opción el sistema requiere ser instalado como cliente de la Red de Datos de la Empresa y se adiciona el manejo de una tabla donde figura la relación “N° de Interno – Dirección IP correspondiente al Interno”. Entonces, cuando el sistema tiene nuevos mensajes para el interno, presenta un Pop UP en la pantalla del usuario indicando la presencia de nuevos mensajes. La recuperación de mensajes la debe realizar el usuario llamando al sistema.
- 1.2.1.4. Attach vía Mail (Voice to e-mail): La Plataforma cuenta con una relación entre la casilla de Voz y la dirección de correo de la persona a la cual le dejaron el mensaje. De esta manera, se le envía al destinatario un mail con el archivo de audio (.wav) adjuntado. En este caso en el mail se incluye la fecha y hora en la que se recibió el mensaje. El usuario que tenga una casilla y que reciba los mensajes de audio por correo debe tener un software cliente de mail y Multimedia. Los mensajes son escuchados por los parlantes del PC.



1.2.2. Recupero de Mensajes:

La recuperación de mensajes tiene relación con la metodología de notificación con que cuente cada usuario.

Independientemente de lo mencionado anteriormente, todos los usuarios pueden llamar al sistema, internamente o externamente, y mediante un código que indica que es un usuario del sistema e ingresando luego su número de interno y la clave correspondiente, puede escuchar sus mensajes.

Para los casos que tengan la opción de Llamado (item 1.2.1.1), puede escucharlo ingresando la clave cuando el sistema lo llama para darle la notificación.

Los usuarios que cuenten con la Notificación en Lámpara de Teléfono y Vía Lan (items 1.2.1.2 y 1.2.1.3), deben generar un llamado al sistema y acceder a los mensajes como se describe en "Acceso a Mensajes vía Telefónica".

Los usuarios que cuenten con el envío del mensaje por Mail (item 1.2.1.4) simplemente deberán hacer doble click en el archivo adjunto y el mensaje se reproducirá por los parlantes del PC.

1.3. Audiotexto:

El servicio de Audiotexto permite brindar información General o Específica de distinta índole, brindando así la ventaja de que el llamador encuentre la información deseada rápidamente y en forma automática.

Para el acceso, el llamador cuenta con menús y submenús de opciones para la variada información que se quiera brindar.

Funcionalidad Ejemplo:

Cuando el sistema atiende un llamado, brinda la opción de ingresar el número de interno, opciones para distintos sectores y una opción para recibir información.

- *“ Ud. está comunicado con CyT, por favor después de la señal ingrese el número de interno o disque 2 para ventas, 4 para pago a proveedores o 6 para información “.*

El llamador ingresa 6 y el sistema despliega el primer menú de opciones de Autiotexto.

- *” Disque 1 para Productos, 2 para Lista de Precios o 3 para Lista de Clientes“.*

De esta manera el llamador irá accediendo a las distintas opciones que la Empresa quiera brindar por este medio para recibir información.

AUDIOTEXTO puede combinarse con el DAL, como por ejemplo: una vez alcanzada la información por parte del llamador, el sistema le pregunta si quiere hablar con un asesor para recibir más detalles. Si la respuesta del llamador es positiva el sistema deriva la comunicación a un interno específico.

También puede combinarse con el Voice Mail. Siguiendo el mismo ejemplo anterior, en vez de preguntarle al llamador si quiere hablar con un asesor, puede invitarlo a que deje sus datos si quiere recibir más información por correo.

2. SERVICIOS OPCIONALES:

2.1. Reconocimiento Vocal para Acceso a Internos:

Esta tecnología permite que el Cliente introduzca en la Plataforma los Nombres y/ o Sectores de la Empresa, para que el sistema pueda reconocer dichas Palabras o Frases.

Utilizando esta opción, los Llamadores pueden “Decir” el Nombre y Apellido o el Sector con el cual quiere comunicarse. Esta alternativa se adiciona a la posibilidad estándar de “Discar” el número de Interno.

En los casos en que el sistema no interpreta lo dicho por el Llamador en un 100%, le emite al mismo lo que ha interpretado y pide su confirmación; por ejemplo: “¿Ud. Dijo Juan Perez?”, si el cliente dice “SI” deriva el llamado, si el cliente dice “NO”, le solicita que vuelva a decir el nombre.

La cantidad de reintentos por falta de interpretación se establece en forma predeterminada y si el Llamador alcanza este umbral el llamado es derivado a la Operadora.

2.2. Recepción de Fax:

El manejo de los faxes es muy similar al de los mensajes de voz tanto por la parte de Programación Interna como para Notificaciones al Usuario.

De igual modo que el Cliente define para cada usuario que tipo de notificación realizar para los mensajes de Voz, establece si el usuario tiene Casilla de Fax o no.

La recepción de Faxes se notifica únicamente mediante el envío de un Mail con la imagen recibida (archivo TIFF), de igual forma que se menciona en el ítem 1.2.1.4).

Desde el punto de vista de los Llamadores, la funcionalidad puede variar según dos opciones básicas:

a) El Llamador realiza la misma secuencia, hasta el momento en el que ingresa (por Discado o Voz) el interno con el cual quiere comunicarse, a partir de ese momento para los internos que tengan Casilla de Fax, se le pregunta al Llamador si quiere “Hablar” o “Enviar un Fax”.

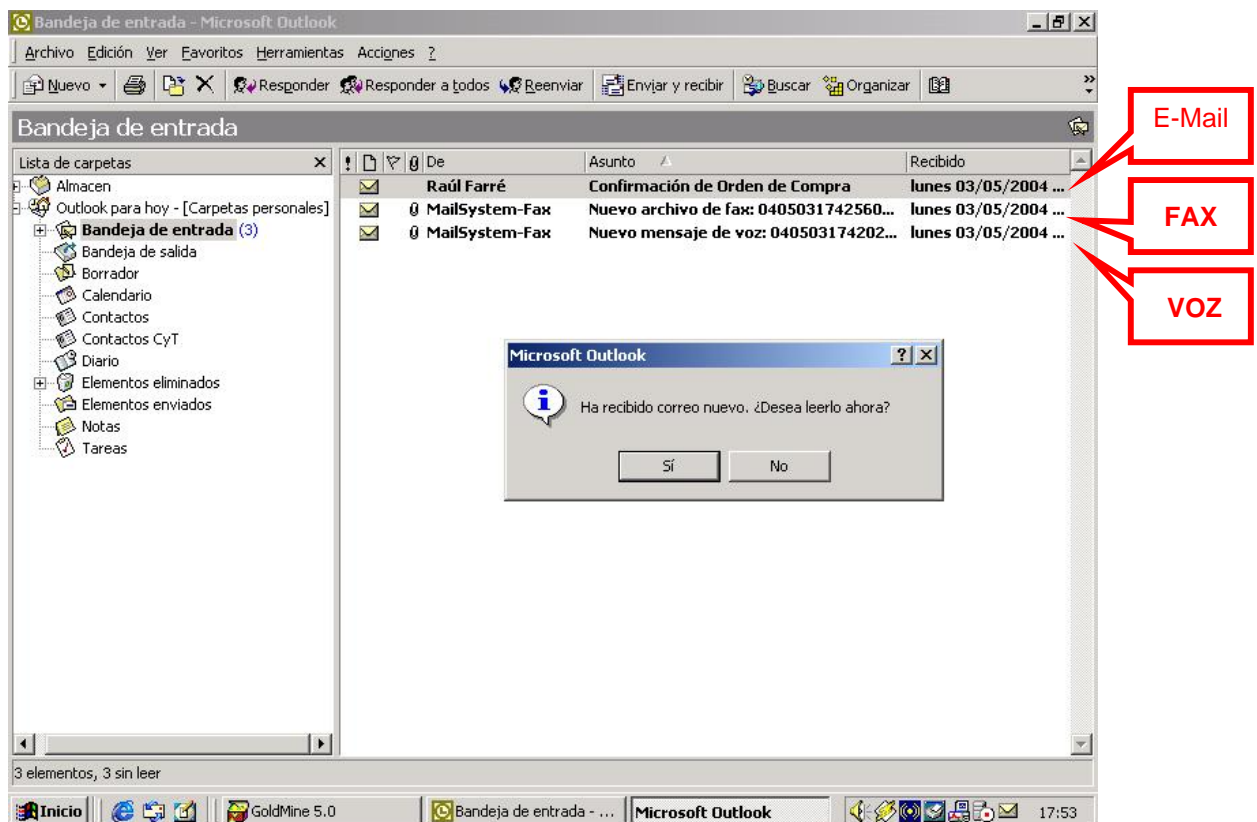
Si el Llamador ingresa la opción de Hablar, el procedimiento es igual que cuando no tiene casilla de fax.

Si se opta por enviar un Fax, el sistema da señal de fax para que el Llamador comience la transmisión.

b) Se brinda la opción de fax cuando el interno no está disponible, es decir que cuando un llamado es transferido a un interno y éste no contesta o da ocupado, el sistema pregunta si el Llamador quiere dejar un mensaje o enviar un fax.

Dependiendo de la opción elegida el sistema dará el mensaje de salutación del usuario (para casillas de voz) o dará señal de fax.

El software que muestra los archivos puede ser cualquiera que venga con el sistema operativo de la máquina del usuario siempre y cuando pueda mostrar archivos de tipo especificado anteriormente.



2.3. Envío de Fax:

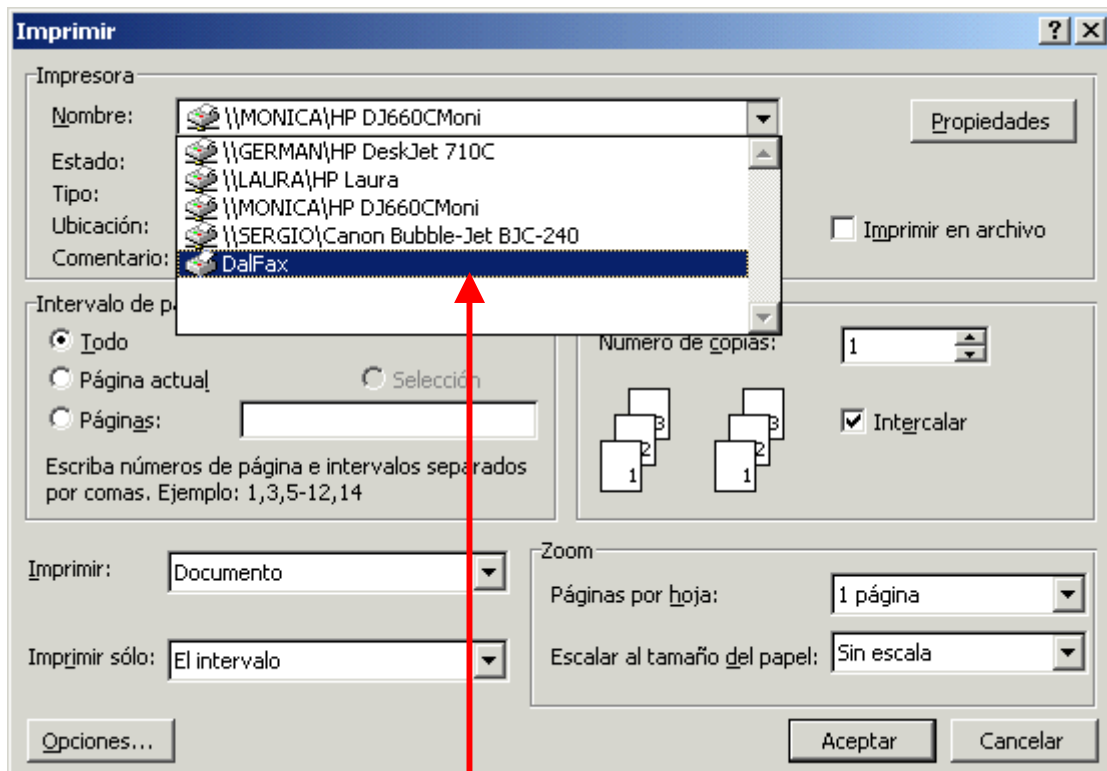
Esta alternativa brinda la opción de administración de fax salientes utilizando integración con las aplicaciones para Windows (Word, Excel, etc), y el Correo Electrónico.

Los usuarios pueden enviar un Fax desde cualquier aplicación para Windows. Para realizar esto se debe configurar un Destino como impresora alternativa. De esta manera, todos los archivos enviados a dicha "Impresora", ejecutan el sistema de envío de fax el cual despliega un Pop Up propietario donde se solicita el ingreso del número telefónico a llamar.

El número telefónico ingresado, junto con el archivo son enviados hacia la Plataforma en la cual existen líneas para brindar este servicio.

El sistema maneja opciones de cantidad de reintentos y periodicidad entre intentos para realizar los llamados al destino.

Finalmente, el sistema informa mediante un mail el resultado del envío, para que el usuario pueda contar con un seguimiento de sus Faxes enviados y/ o reenviarlos en los casos que el sistema no haya logrado establecer la comunicación.



PARA EL ENVIO DE FAX, SELECCIONAMOS DALFAX COMO UNA IMPRESORA MAS.

Nombre del Cliente [dropdown]
Número de Fax [input]
 Habilitar toma de linea

Enviar fax de inmediato
 Enviar fax con horario programado

Mayo 2004
Dom Lun Mar Mié Jue Vie Sáb
25 26 27 28 29 30 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 31 1 2 3 4 5
Today: 12/05/2004

Fecha: 12/05/2004
Hora: 01
Minuto: 15

Enviar Salir

Cant. Páginas: 2 Documento impreso : http://www.free-ringtones.eu.com/free_motorole

LUEGO, EN EL MENU DESPLEGABLE, A QUE CLIENTE SERA ENVIADO...

...SI EL ENVIO SERA INMEDIATO O PROGRAMADO...

...DIA Y HORA EN QUE SERA ENVIADO...

...Y FINALMENTE, CONFIRMAMOS EL ENVIO O PROGRAMACIÓN.