

Aranda IVR

Versión 8.0

Contenido

Aranda IVR	1
Versión 8.0	1
Conceptos Básicos Aranda IVR V8.0	3
Qué es Aranda IVR?	3
Aranda IVR y Aranda SERVICE DESK	3
Orden Lógico del uso del Producto	3
Conceptos Básicos	4
Arquitectura	4
Requerimientos	5
Servidor	5
Artículos Relacionados	5
Configuración Básica	6
Instalación	6
Autenticación	8
Artículos Relacionados	8
Elementos Básicos de la Consola	9
Configuración	10
Configuración General	11
Audio	11
Codecs Soportados	12
Otras configuraciones	12
Flujos de llamadas	13
Crear el flujo	14
Crear nuevo nodo	14
Tipos de Acción	15
Configuración integración ASDK	16
Estados de líneas	17
Artículos Relacionados	18

Conceptos Básicos Aranda IVR V8.0

Qué es Aranda IVR?

Aranda IVR es la tecnología encargada de la interacción automatizada de servicios de soporte que se integra a la mesa de servicio de Aranda con el fin de reducir el costo de llamadas hacia y desde la compañía, y facilitando el registro de casos por parte del cliente.

Este servicio provee respuestas pre-grabadas de voz apropiadas y reconocimiento de respuestas simples marcadas o discadas por el usuario para cualquier situación vía telefónica, facilitándole a la compañía la gestión de gran cantidad de llamadas de soporte simultáneas posibilitando la reducción de costos y mejorando el nivel de atención al cliente, evitando la pérdida de llamadas que entrarían en cola de espera de un especialista.

Así mismo, permite a cualquier compañía extender los horarios de sus servicios de soporte, pues los clientes no necesitarán esperar largos períodos de tiempo a que un especialista los atienda, concediendo a dichos agentes más tiempo de solución de interacciones complejas.

Aranda IVR y Aranda SERVICE DESK

Este módulo IVR se integra con la solución Aranda SERVICE DESK, posibilitando la creación de incidentes, cambios, solicitudes y requerimientos de servicio automáticamente para una mejor gestión de casos por los especialistas encargados.

Orden Lógico del uso del Producto

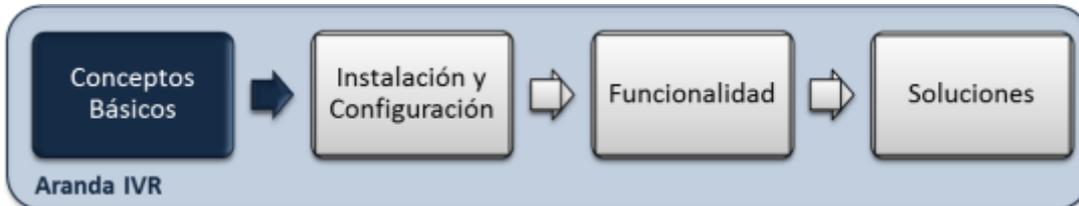
Los contenidos presentados a continuación sobre el uso de Aranda IVR, serán organizados y estructurados para el mejor entendimiento y aprendizaje de las funcionalidades existentes.

La navegación en los documentos publicados no requiere una lectura ordenada de los mismos, sin embargo sugerimos unas etapas lógicas para entender los conceptos y procesos a definir:



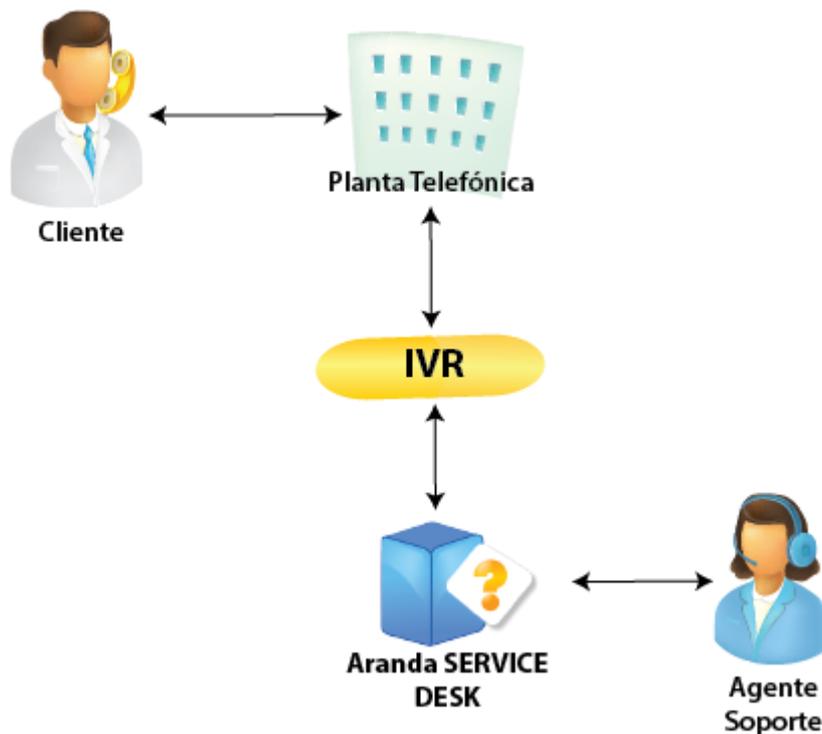
Conceptos Básicos

Antes de comenzar a interactuar con el producto debemos conocer la información básica de su arquitectura y requerimientos funcionales:



Arquitectura

La arquitectura de Aranda IVR se encuentra distribuida en los siguientes componentes:



- **IVR:** Aplicación de respuesta de voz interactiva que permitirá configurar el menú del servicio y las acciones a llevar a cabo por el sistema.
- **Planta Telefónica:** Funciona como el puente de interacción entre el cliente y Aranda IVR. Ésta debe soportar el protocolo IP.
- **Aranda SERVICE DESK:** Es la mesa de ayuda a la cual se integra el servicio de IVR. Allí los especialistas podrán visualizar los casos reportados por lo clientes vía telefónica.

Requerimientos

Previo a la instalación de Aranda IVR debe tener en cuenta las siguientes características mínimas de instalación:

Servidor

Sistema Operativo	Windows 2003 R2 o superior de 32 y 64 bits.
-------------------	---

En cualquier momento podrá regresar a los [contenidos básicos de Aranda IVR](#).

Artículos Relacionados

Después de conocer los conceptos básicos de IVR, debe continuar con la siguiente información:

- [Manual de Instalación Aranda IVR](#)
- [Funcionalidad Aranda IVR](#)

Configuración Básica

Antes de realizar la instalación, tenga en cuenta las siguientes condiciones:

- Puede instalar Aranda IVR en el mismo servidor donde se encuentre instalada la mesa de servicio Aranda SERVICE DESK.
- La planta telefónica debe soportar el protocolo IP.
- Debe tener permisos de administrador para poder realizar la instalación de forma satisfactoria.

Instalación

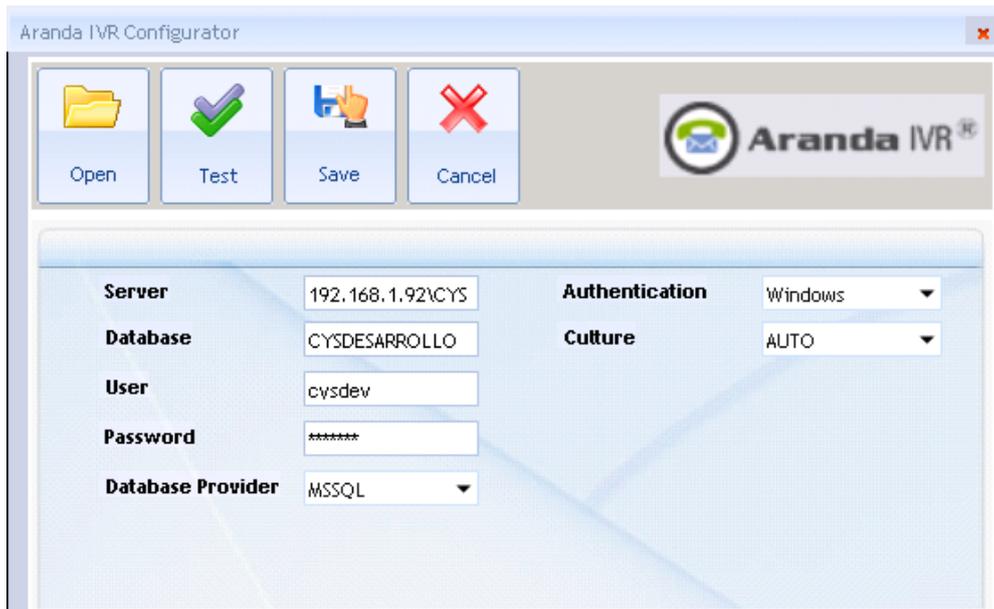
Para empezar, ejecute el instalador **Aranda.AIVR.Windows.Installer.msi** o **Aranda.AIVR.Windows.Installer.exe**. De inmediato se inicia el asistente para el cual debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Presione **Siguiente** para continuar.
2. Especifique la ruta donde se instalará Aranda IVR si desea cambiar el predeterminado, al igual que los usuarios por quienes se realizará esta instalación. Luego, presione **Siguiente**.
3. Confirme el inicio de la instalación presionando **Siguiente**.
4. Espere mientras se realiza el proceso de instalación. Luego haga clic en **Siguiente**.
5. Para finalizar, presione **Cerrar** una vez el asistente termine la instalación.

Configuración

Para conectar la Consola Web con la base de datos, tenga en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Diríjase a **Inicio > Aranda Software > Aranda IVR > AIVR Configurator**.
2. Enseguida se despliega la ventana **Aranda IVR Configurator**, donde debe configurar la base de datos a la cual se va a conectar y las credenciales de ingreso a la base de datos.



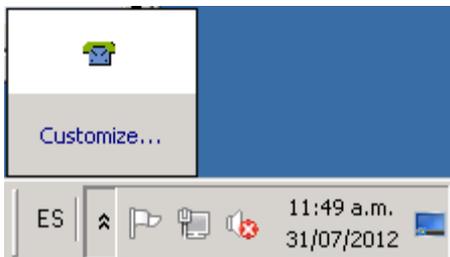
3. Para continuar debe hacer clic en **Abrir**, en el directorio C:\inetpub\wwwroot\ASM busque el archivo **Web.config** y presione **Abrir**. Con esto estamos editando el archivo para guardar la nueva configuración de Base de Datos.
4. Ingrese los siguientes datos:

Servidor	En el cual se encuentra la instancia de la Base de Datos
Base de Datos	Nombre de la Base de Datos de Aranda SOFTWARE
Usuario	Nombre con el cual ingresa a la Base de Datos
Contraseña	Clave con el que se registra para el ingreso a la Base de Datos
Tipo de BD	Debe seleccionar si es ORACLE o SQL. Si escoge SQL, debe establecer la base de datos con la que se va a conectar.
Autenticación	Seleccione si desea que aparezca la ventana de autenticación o que ingrese a la consola con la validación integrada de Windows en la base de datos. En este último caso, se ingresa directamente a la aplicación con las credenciales del usuario autenticado en la estación cliente. Tenga en cuenta que para ello, el usuario debe estar registrado en la Base de Datos seleccionada.
Idioma	Idioma con el que desea visualizar las funciones de la consola (Español, Inglés, Portugués). Si selecciona AUTO, ingresará con el idioma en que esta configurado el sistema operativo.

5. Confirme que la conexión es correcta, presionando el botón **[Test]**.
6. Guarde la configuración definida presionando el botón **[Salvar]**.

Autenticación

Una vez la aplicación se ejecute, pero se haya minimizado, encontrará el ícono de la aplicación junto a los accesos directos en la barra de tareas.



En cualquier momento podrá regresar a los [contenidos básicos de Aranda IVR](#).

Artículos Relacionados

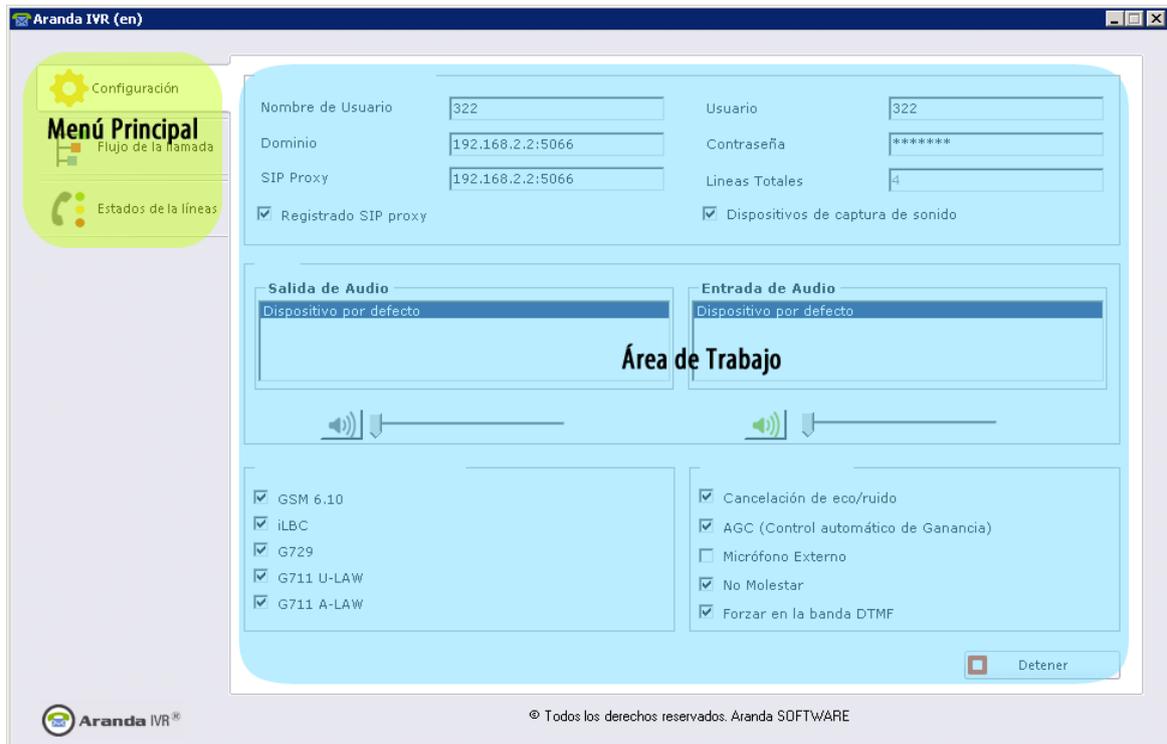
Después de realizar la instalación y configuraciones, podrá iniciar las tareas encaminadas a la gestión de menús y llamadas de soporte:

- [Funcionalidad Aranda IVR V 8.0](#)

Igualmente encontrará elementos básicos para el manejo de la consola.

Elementos Básicos de la Consola

A continuación se explicará el uso de la consola de Aranda IVR.



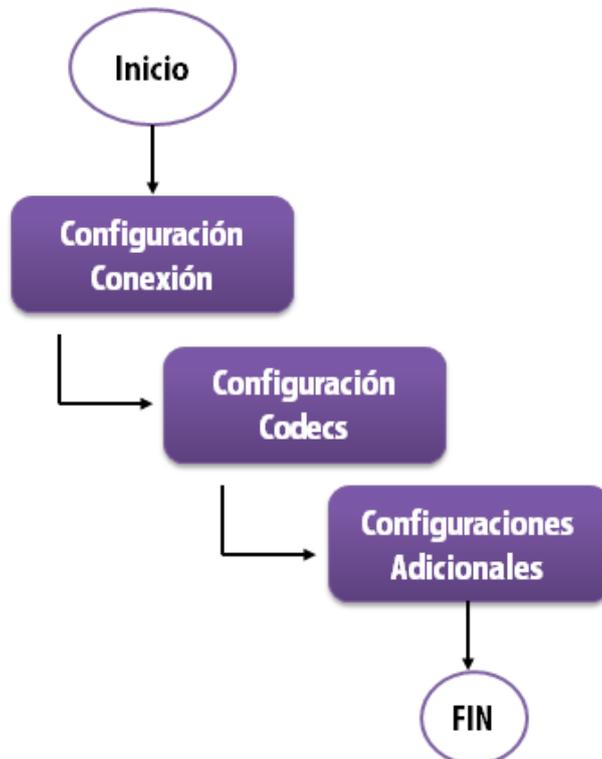
1. **Menú Principal:** En esta sección podrá acceder a las opciones para la configuración y gestión de líneas de llamada.
2. **Área de trabajo:** En esta sección se podrán ejecutar las tareas de gestión y configuración de llamadas y líneas de llamada.

Configuración

Aranda IVR permite realizar una configuración inicial de la cantidad de líneas a gestionar, los codecs y dispositivos de audio entre otros aspectos.



Para llevar a cabo la configuración general, tenga en cuenta el siguiente gráfico:



Configuración General

En esta sección podrá configurar la información básica requerida para poder utilizar el servicio de IVR:

Nombre de Usuario	<input type="text" value="322"/>	Usuario	<input type="text" value="322"/>
Dominio	<input type="text" value="192.168.2.2:5066"/>	Contraseña	<input type="text" value="*****"/>
SIP Proxy	<input type="text" value="192.168.2.2:5066"/>	Lineas Totales	<input type="text" value="4"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Registrado SIP proxy		<input checked="" type="checkbox"/> Dispositivos de captura de sonido	

Nombre usuario	Usuario registrado en la planta telefónica, al que le ha sido asignado una extensión.
Dominio	Dirección IP de la ubicación del servidor de la planta telefónica.
SIP Proxy	Dirección IP correspondiente al proxy.
Registro de SIP Proxy	Permite validar al autenticación del protocolo SIP dentro de la planta telefónica.
Usuario	Correspondiente al Nombre de Usuario registrado en la planta telefónica.
Contraseña	Contraseña correspondiente al usuario registrado en la planta telefónica.
Lineas totales	Cantidad máxima de línea es 80, teniendo en cuenta que la aplicación responde a 1 sola extensión, pero que simula la cantidad de líneas aquí registradas.
Dispositivos de captura de sonido	Permitirá, en caso futuro, realizar la configuración de dispositivos de entrada y salida de audio (especificadas en la siguiente sección) para posibilitar la grabación de audio a través de la aplicación.

Audio

En esta sección podrá configurar la información de entrada y salida de audio requerida para poder utilizar el servicio de IVR, en un caso futuro que se permita realizar grabaciones de audio directamente en la aplicación:

Saída de áudio	Entrada de áudio
<input type="text" value="Dispositivo padrão"/>	<input type="text" value="Dispositivo padrão"/>

Codecs Soportados

En esta sección podrá configurar los codecs de audio que requiera o desee utilizar para la reproducción de los menús vía telefónica mediante el servicio de IVR. Los codecs de audio que se permiten configurar son:

- GSM 6.10
- iLBC
- G729
- G711 U-LAW
- G711 A-LAW

Otras configuraciones

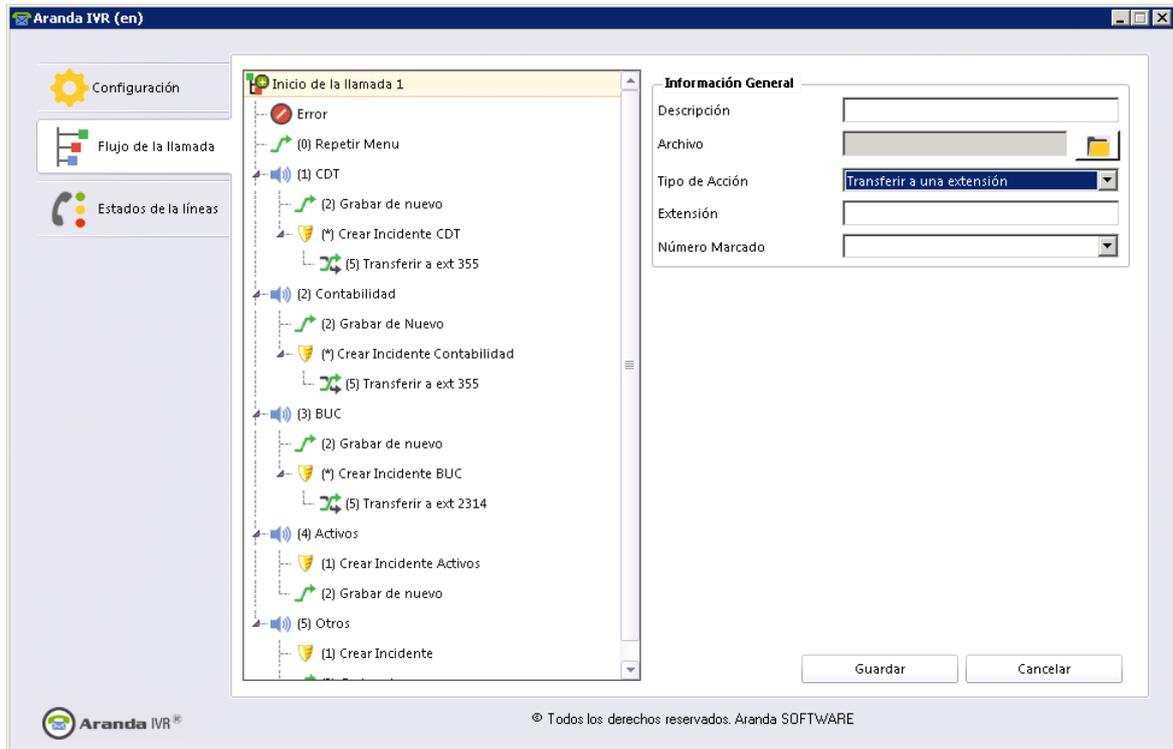
En esta sección podrá realizar otras configuraciones adicionales para el servicio de IVR, tales como:

- Cancelación de eco/ruido
- AGC (Control automático de Ganancia)
- Micrófono Externo
- No Molestar
- Forzar en la banda DTMF

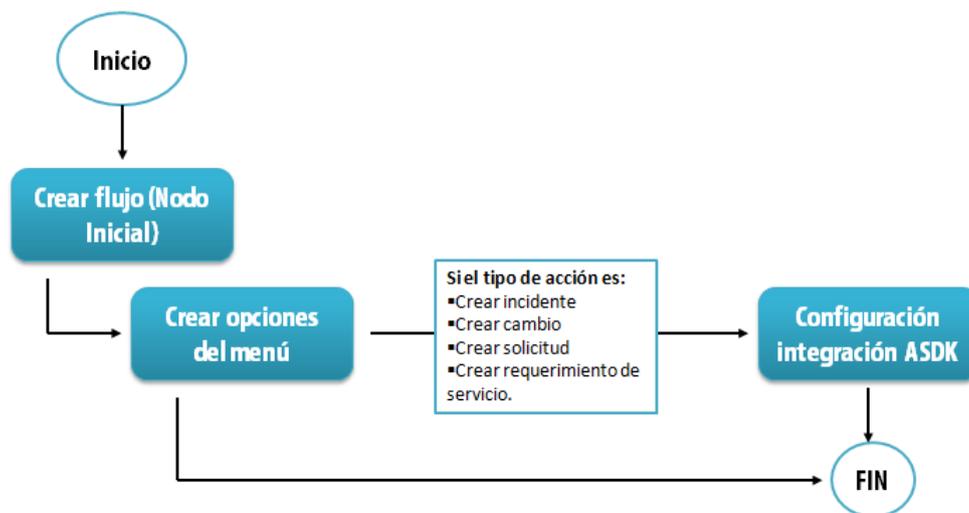
Luego de llevar a cabo las configuraciones básicas de audio y conexión, haga clic en **Iniciar**, para ejecutar el servicio IVR.

Flujos de llamadas

Aranda IVR posibilita la creación del menú o flujo de llamadas con que se encontrará el cliente una vez su llamada sea atendida. Allí, se permite al usuario crear un árbol de posibilidades el cual contendrá las opciones correspondientes al flujo que debe seguir un cliente para reportar un caso o redireccionar su llamada a otra área de la compañía.



Para crear un flujo total de llamadas, tenga en cuenta el siguiente gráfico:



Crear el flujo

El flujo de llamadas son los menús y submenús por los que navegará el cliente durante su llamada. Para crear un flujo, debe crear un nodo con tipo de acción: **Cargar menú**.

Siga los pasos que se enuncian en la sección **Crear nuevo nodo**.

Crear nuevo nodo

Cada opción del menú corresponde a un nodo del flujo al cual se le asigna un tipo de acción, un número identificar y un archivo de audio. Para crear un nuevo nodo, tendrá que seguir los pasos que se describen a continuación:

1. Haga clic derecho en el panel izquierdo de la pantalla. Allí se desplegará un menú que le permitirá crear, editar y eliminar un nodo. Presione la opción **Nuevo**.
2. Seguido a esto, configure las siguientes campos:

Información General	
Descripción	<input type="text"/>
Archivo	<input type="text"/> 
Tipo de Acción	<input type="text" value="Transferir a una extensión"/>
Extensión	<input type="text"/>
Número Marcado	<input type="text"/>

Descripción	Breve descripción acerca de la extensión a configurar.
Archivo	Permite cargar el archivo de audio correspondiente al conjunto de alternativas pertenecientes a la opción configurada. Para cargar el archivo presione  . RECUERDE: Aranda IVR solo soporta archivos de extensión .wav .
Tipo de acción	Se refiere a la acción que se llevará a cabo cuando el cliente marqué el número identificador por vía telefónica de la opción configurada. Para conocer los tipos de acción permitidos, visite la sección <u>tipos de acción</u> .
Número marcado	Número telefónico para identificar la opción dentro del flujo del menú. Este número debe pertenecer al rango 0-9, incluyendo las teclas

	# y *.
--	--------

Tipos de Acción

Cada nodo debe tener configurada una acción a realizar al momento que el cliente marquó cada opción en particular. A continuación se describen los tipos de acción:

Capturar sonido de llamada	Esta opción permite que el cliente grabe un mensaje de voz.
Cargar menú	Permite crear un nodo primario dentro del flujo, es decir, que éste corresponde al nodo principal que contiene el listado de opciones con que se encontrará el cliente.
Crear cambio	Permite al cliente crear un caso de tipo Cambio en Aranda SERVICE DESK, para mayor información en la sección <u>Configuración integración ASDK.</u>
Crear incidente	Permite al cliente crear un caso de tipo Incidente en Aranda SERVICE DESK, para mayor información en la sección <u>Configuración integración ASDK.</u>
Crear requerimiento de servicio	Permite al cliente crear un caso de tipo Requerimiento de servicio en Aranda SERVICE DESK, para mayor información en la sección <u>Configuración integración ASDK.</u>
Crear solicitud	Permite al cliente crear un caso de tipo Solicitud en Aranda SERVICE DESK, para mayor información en la sección <u>Configuración integración ASDK.</u>
Error	Esta opción le envía una notificación al usuario de que oprimió una opción inválida.
Finalizar llamada	Esta opción termina la llamada con el usuario.
Transferir a otro nodo	Esta opción redirecciona al usuario a otro nodo que pertenezca al flujo de llamadas.
Transferir a una extensión	Esta opción redirecciona al usuario a otra extensión específica definida en la planta telefónica.

Configuración integración ASDK

Si decidió configurar las opciones: **Crear un Incidente**, **Crear un Requerimiento de Servicio**, **Crear una solicitud** y/o **Crear un cambio** para tipo de acción, la aplicación requerirá que configure la siguiente información, relacionada a la creación de casos dentro de **Aranda SERVICE DESK**:

Información General	
Descripción	Crear Incidente Activos
Archivo	45-20120726090105.wav 
Tipo de Acción	Crear un Incidente
Número Marcado	1

Información Aranda SERVICE DESK	
Proyecto	
Proyecto	Soporte
Categoría	Aranda Software Delivery
Caso	
Servicio	REQUERIMIENTO
Estado	Registrado
Nivel de Servicio (SLA)	CAMBIO
Especialista	
Grupo de Especialistas	Aranda Mexico
Especialista	AJIMENEZ

Proyecto	Proyectos que representan diferentes áreas organizacionales o compañías dentro de ASDK.
Categoría	Categorías configuradas para la clasificación de casos y servicios dentro de cada proyecto de ASDK.
Servicio	Servicios configurados para la clasificación de casos dentro de cada categoría de ASDK.
Estados	Estados configurados para ser asignados a los casos, dentro de ASDK, de acuerdo al proyecto al que pertenezcan.
Acuerdos de nivel del servicio (SLA)	SLA configurados y asociados a cada tipo de servicio creado en ASDK, de acuerdo al proyecto al que pertenezcan.

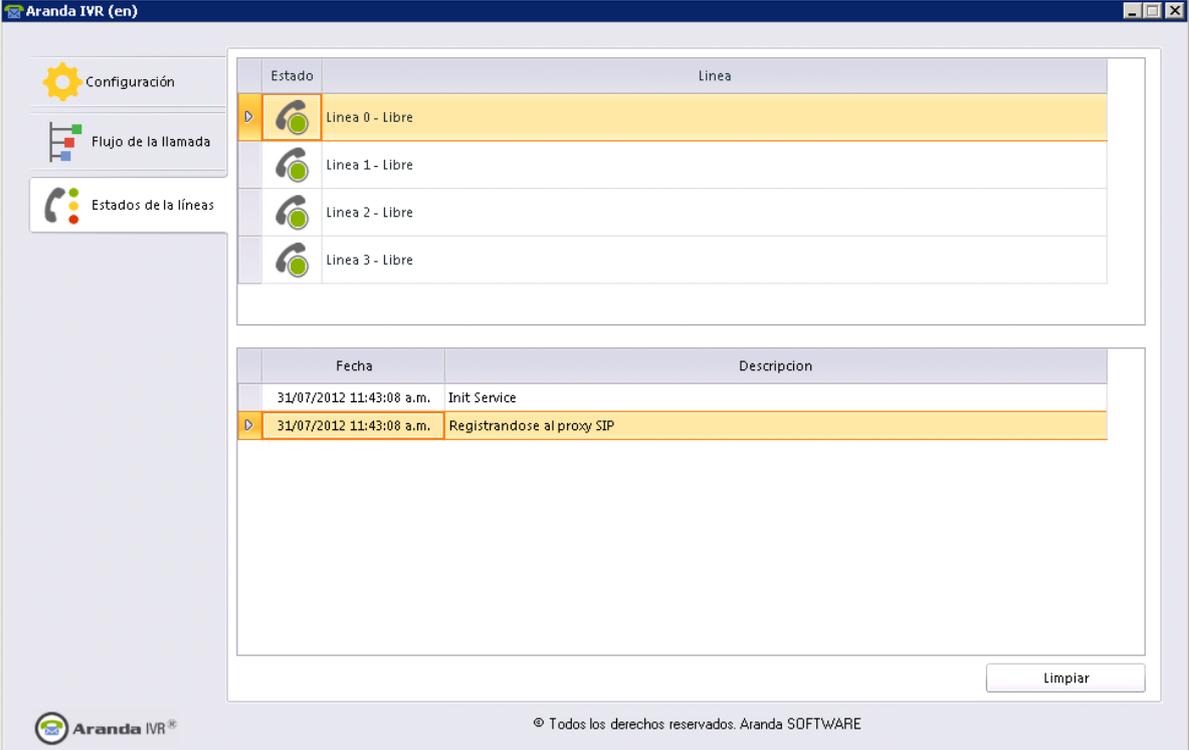
Grupo de especialistas	Grupo de especialistas al que pertenezca el especialista a quién se desee asignar el tipo de caso a crear con la llamada.
Especialista	Persona encargada del caso que se creará automáticamente vía telefónica.

3. Para finalizar, presione **Guardar** para grabar la información de cada nodo del flujo de llamadas.

Si desea escuchar el audio del nodo creado, haga clic en  .

Estados de líneas

En esta sección la aplicación permite realizar seguimiento a las líneas configuradas, permitiéndole al usuario saber cuándo se está utilizando una línea, tiempo de uso de ésta y quién realizó la llamada.



The screenshot shows the 'Aranda IVR (en)' application window. On the left, there is a navigation menu with three items: 'Configuración' (gear icon), 'Flujo de la llamada' (flowchart icon), and 'Estados de la líneas' (phone icon). The main area is divided into two sections. The top section is a table with columns 'Estado' and 'Linea'. It lists four lines: 'Linea 0 - Libre', 'Linea 1 - Libre', 'Linea 2 - Libre', and 'Linea 3 - Libre'. Each line has a play button icon in the 'Estado' column. The bottom section is a table with columns 'Fecha' and 'Descripcion'. It shows two entries: '31/07/2012 11:43:08 a.m. Init Service' and '31/07/2012 11:43:08 a.m. Registrandose al proxy SIP'. A 'Limpiar' button is located at the bottom right of the log table. The footer contains the Aranda IVR logo and the text '© Todos los derechos reservados. Aranda SOFTWARE'.

Tenga en cuenta, que una vez el cliente establezca la llamada con el servicio, se verificará la base de datos para reconocer la persona que realiza la llamada. En caso de que se desconozca, el número emisor quedará almacenado tanto en la base de datos como en el caso registrado.

En cualquier momento podrá regresar a los [contenidos básicos de Aranda IVR](#).

Artículos Relacionados

Recuerde que los casos quedarán creados en Aranda SERVICE DESK, estos los podrá verificar haciendo uso de las instrucciones enunciadas en:

- [Aranda SERVICE DESK Web Edition para especialistas](#)
- [Aranda SERVICE DESK Consola Front End](#)