

Creacion de campaña Salientes

Introducción

Una campaña permitirá realizar llamadas salientes a N cantidad de destinos de forma automatizada. Para poder crear una campaña, previamente debemos haber definido los siguientes elementos:

- Cola de llamadas
- Usuarios, permisos y extensiones para los agentes

Para la creación de la cola debemos de dirigirnos a **PBX Configuration > Queues > Add Queue**

Queue: 5100

Delete Queue

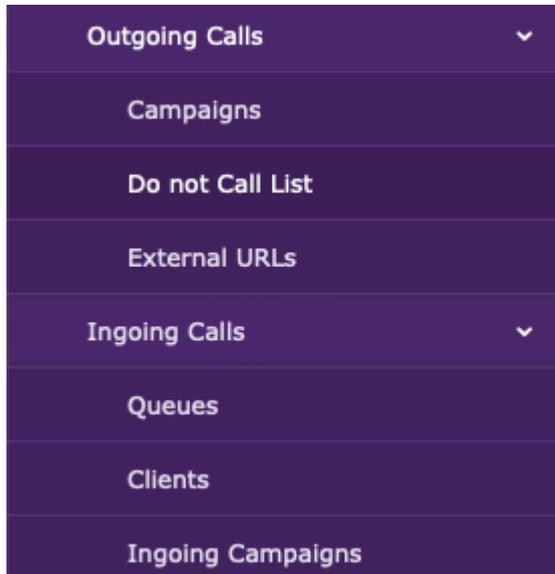
Edit Queue

Queue Name: ?	<input type="text" value="Ventas"/>
Queue Password: ?	<input type="text"/>
Generate Device Hints: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm Announce: ?	<input type="text" value="Default"/>
CID Name Prefix: ?	<input type="text"/>
Wait Time Prefix: ?	<input type="text" value="No"/>
Alert Info ? :	<input type="text"/>
Static Agents: ?	<input type="text"/>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Dynamic Members: ?	<input type="text" value="A2000,0
A2001,0"/>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Restrict Dynamic Agents ?	<input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/>
Agent Restrictions ?	<input type="text" value="Call as Dialed"/>

La cola de llamada llevara los miembros como Agentes (A2000,0) Donde le decimos que la A = Agentes y el 2000 = a la extension que ya hemos creado, esto debemos crearlo para todas extensiones que vamos a utilizar.

El agente puede pertenecer a multiples Colas

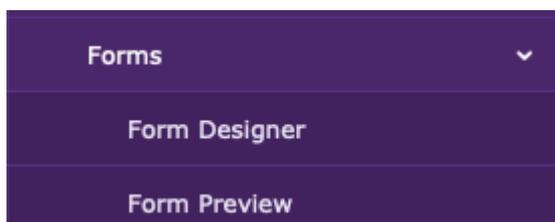
Con nuestra cola creada debemos de asignarla al tipo de campaña que deseamos



Para nuestra campaña saliente debemos de dar clic en Outgoing call.

Formularios

Antes de crear nuestra campaña debemos de crear un formularios esto sera llenado por el agente cada vez que se realice una llamada. Para agregar un formulario debemos de ir a CallCenter --> Forms --> Form Designer



En esta herramienta encontraremos una venta que nos permite agregar preguntas, fechas, nombre, Etc.

Para agregar solo debemos de seleccionar dar Clic en

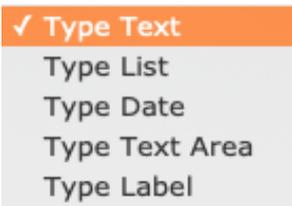


para ir agregando las preguntas del formulario

Para nuestro formulario podemos usar distintos tipos de llenados de encuesta.

Order	Field Name	Type	Values
1	Tipo Texto	Type Text	
2	Tipo Fecha	Type Date	
3	Tipo Lista	Type List	opcion 1, Opcion 2
4	Tipo Etiqueta	Type Label	
5	Tipo Area de texto	Type Text Area	
	new field	Type Text	

Los tipos de llenado de la encuesta pueden depender de lo que nosotros vallamos a utiliza



Estos pueden ser:

- Texto
- Lista
- Fecha
- Area de texto
- Etiqueta

Vista del Agente:

Name: *

Description:

Tipo Texto

Tipo Fecha

Tipo Lista

Tipo Etiqueta

Tipo Area de texto

Creacion de Campaña

Para crear nuestra campaña debemos de buscar la herramienta Campaña que se encuentra en CallCenter -> Outgoing Call -> Campaña

Al agregar nuestra campaña debemos de llenar las etiquetas que nos solicita

 **Edit Campaign "Venta Celulares"**

Apply changes **Cancel**

Name: *

Range Date: *  Start  End

Schedule per Day: * : Start time
 : End time

Form: * **Manage Forms**

External URLs:

- Nombre de la campaña
- Rango de fechas: el rango que esta campaña esta activa
- Horas que estara activo
- Formulario: el formulario que hemos creado (pude tener multiples formularios)
- URL Externo

Trunk: *

Manage Trunks

Max. used channels: * (Leave as 0 to disable channel limit)

Context: *

Queue: *

Manage Queues

- Truncal: La ruta que tomara para realizar la llamada
- Max. Canales usados: el maximo de llamadas que se podran realizar en esta campaña

- Contexto: las reglas de marcado que respetara la campaña
- Cola: la cola a la que estara asociada

Retries: *

Script: *

[Style] [Font] [Size]

B *I* U [List Icons] [Link Icon] [Image Icon] [Table Icon]

Estimado Cliente, ETC ETC

- Script: el mensaje que vera el agente en su pantalla
- Retries

[+ Create New Campaign](#)
Activate
Change Status
Delete
Show Filter

Filter applied: Status = All

Name	Range Date	Schedule per Day	Retries	Trunk	Queue	Completed calls	Average time	Status	Options
<input type="radio"/> Venta Celulares	2020-03-02 - 2020-03-31	08:00:00 - 16:59:00	2	SIP/VoxDataGT	5100	N/A	N/A	Inactive	[Load Contacts] [CSV Data]

De esta manera tendriamos creada nuestra campañan Saliente

A nuestra campaña saliente le debemos agregar Leads o contactos, esto lo hacemos en formato CSV y de siguiendo el formato: "Phone", "Identification Card", "Name", "Last Name"

Options

[\[Load Contacts\]](#) [\[CSV Data\]](#)

En Load Concatcs debemos cargar nuestra lista en formato UTF-8 Universal

Revision #2

Created 12 March 2020 15:09:18 by Rafael Calderon

Updated 7 April 2020 15:21:42 by Rafael Calderon