



PERSONA 3

Manual del Usuario

Digitro

INTELIGENCIA · IT · TELECOM

Manual del usuario de Persona 3

Release: 1.46

© 2021

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Sector de Documentación - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos los derechos son reservados. Se prohíbe su reproducción, total o parcial, por toda gama de formas y medios conocidos. Para tal, es imprescindible la autorización, por escrito, de Dígitro Tecnologia S.A. Su contenido tiene carácter técnico-informativo y sus editores, se reservan el derecho de revisar las versiones con el objetivo de aprovechar total o parcialmente este trabajo, sin necesidad de cualquier forma de aviso previo.

Florianópolis, agosto del 2020

SUMARIO

Sobre este documento	7
Bienvenido	7
Observaciones importantes	8
Convenciones	9
Introducción	10
Acceso al sistema	11
Alarmas	14
Ocupación de HD	15
Modificar datos del usuario y salir.....	16
Registros	19
Calendarios	20
Contactos	29
Robots	31
Rutas	35
Servicios	49
Submedios.....	54
Personas	69
Interfaz de edición de servicios.....	71
Barra de botones	73
Árbol de directorios y archivos.....	79
Editor	80
Comparar revisiones.....	83

Debug	84
Consola	92
Supervisión	94
Supervisión de llamadas.....	95
Supervisión de estadísticas	101
Supervisión de grupos	105
Supervisión de rutas	106
Supervisión de servicios.....	107
Configuraciones	109
Configuraciones generales	109
Informes	111
Log de Operaciones	112
Otros	114
Licencias.....	114
Sobre	115
Prueba de llamada de chat.....	116
Lenguaje de programación de IVR.....	119
Lenguaje LUA.....	120
Programación de menús.....	121
Biblioteca de dominio.....	121
Menú.....	121
API.....	122
Métodos directos	123
Message.....	123
Play	128

Prompt.....	132
Typing	134
File.receive.....	134
File.send.....	135
Xfer	135
Drop	137
Dialer.getInfo	138
Dialer.setContactState	138
Sleep.....	140
Trace.....	140
Sms	141
Answer	141
Ayuda a la navegación	142
Menú	142
Utilidades generales	144
Métodos especiales	144
Callback	144
Report	146
Checkpoint	147
SendAlarm	147
nlp.dialogflow	148
nlp.watson	149
record.start	149
record.stop	150
Variables de entorno.....	152

Funciones útiles	153
Calendar	153
Store	153
Recover	154
Format	154
Funciones del Lua exportadas al LPU	155
Utilits	156
SQL	160
Socket	164
valida_cpf	164
valida_cnpj	165
readfile	165
file2string	165
damm_generate	166
damm_validate	166
luhn_generate	166
luhn_validate	167
utf2iso	167
iso2utf	167
string2table	168
filter	168
sttparse	169
Ejemplo de <i>script</i> de IVR	169
Glosario	187

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BIENVENIDO

La interfaz Persona 3 permite la realización de todas las configuraciones de IVR (Respuesta Interactiva de Voz), simulación de llamadas, registro de rutas y calendarios, generación de informes, supervisión de llamadas, monitoreo de ocupación y estadísticas de la plataforma y estadísticas de los servicios, rutas y grupos de **EasyCall**.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Quedará a criterio de DÍGITRO suministrar, por medio de propuesta de suministro o contrato de soporte específico, las facilidades adicionales que sean posteriormente creadas.
2. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen modificaciones en características específicas, funciones adicionales u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales, y serán efectuados según el cronograma de ejecución y asignación de recursos, elaborados por DÍGITRO y aprobados por el cliente, por medio de propuesta comercial.
3. Toda funcionalidad identificada con la palabra **Opcional**, no forma parte de la solución. Su suministro depende de propuesta específica.
4. Dígitro, como cualquier empresa desarrolladora, no puede garantizar que *softwares* no contengan errores o que el cliente sea capaz de operarlos sin problemas o interrupciones, y por lo tanto, no asume eventuales perjuicios financieros resultantes de esos errores o de problemas de responsabilidad de terceros.
5. Debido al desarrollo continuo de técnicas de invasión y ataques a la red, no es posible garantizar que el equipamiento (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa.
6. Si ocurren errores o fallos después de la aceptación o de la puesta en marcha del sistema, estos sólo serán evaluados y/o corregidos mediante contrato de soporte o autorización para pago de soporte extra, de acuerdo con la tabla de precios vigente en la fecha de la solicitud.
7. Dígitro no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, será necesaria una negociación comercial.
8. Dígitro no se responsabiliza por pérdida de información, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de procedimientos de *backup*, orientándole para que,

regularmente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.), de forma a disponer de contingencia externa.

9. Dígitro mantiene un proceso de ciclo de vida de sus productos debido a innovaciones tecnológicas, necesidades del mercado u otro motivo. Para más información, acceda al entorno exclusivo para clientes en www.digitro.com.br.
10. Llamadas transferidas entre IVRs consumirán, por un corto período de tiempo, dos licencias. Este tiempo podrá aumentar, si la primera IVR tiene acciones dentro del menú finish.

CONVENCIONES

PÁGINAS Y MENÚS	Los nombres de las ventanas y de los menús, cuando figuren en el medio del texto, se escribirán en fuente VERSALITA.
Campos	Las iniciales mayúsculas identifican el nombre de Campos en el medio del texto.
<i>Palabras de Origen Extranjero</i>	Las palabras de origen extranjero se escribirán en letra <i>cursiva</i> .
<u>Palabras destacadas</u>	Las palabras que deban destacarse en un determinado contexto, serán <u>subrayadas</u> .

2

INTRODUCCIÓN

Persona 3 ofrece dos maneras distintas de supervisión: la supervisión de llamadas activas y la supervisión de las estadísticas de las llamadas recibidas durante el día. Se puede acceder a estas por medio del menú Supervisión.

Para acceder a la supervisión, el usuario debe tener privilegios de supervisión.

Por estándar, los perfiles **Administrador Persona 3** y **Supervisor Persona 3** ya cuentan con este privilegio.

ACCESO AL SISTEMA

Se accede al sistema por medio de un navegador de Internet.

PROCEDIMIENTO

Para acceder al sistema

1. Abra el navegador Mozilla Firefox y, en la barra de direcciones, introduzca la dirección del servidor de acceso añadiendo «/persona» al final.
2. Se presentará la ventana de login, como muestra la siguiente figura.



Figura 1. Login

3. Introduzca el usuario y la contraseña de acceso al sistema.
4. A continuación se presentará la ventana principal del Persona 3, como muestra la siguiente figura.



Figura 2. Página principal de la interfaz

El usuario puede redefinir su contraseña de acceso a la interfaz. Para eso, debe seleccionar la opción **He olvidado mi contraseña** (Figura 1) en la página de login de **Persona 3**.

ATENCIÓN

*Las opciones **He olvidado mi contraseña** y **Redefinir** no estarán disponibles cuando el Registro de Personas esté integrado al LDAP.*



Figura 3. Redefinir contraseña

Introduzca el *login* del usuario y haga clic en el botón **Redefinir**. Se presentará un mensaje que indica el envío de un e-mail a la dirección asociada al usuario con el enlace para redefinir la contraseña.

NOTA

La interfaz presenta, en la parte superior derecha, el horario actual del servidor en que se ejecutan los procesos del Persona 3.

ALARMAS

La alarma indica que ha ocurrido un problema (o que está ocurriendo) en determinado sitio, para que el usuario autenticado (operador o administrador) pueda tomar las debidas providencias.

El botón Alarma  está ubicado en la parte superior derecha de la interfaz que cambia de color según la prioridad de la alarma, como muestra la siguiente figura:

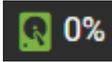


Figura 4. Alarmas

Al hacer clic en el icono de alarmas, se abrirá una nueva ventana que presenta la aplicación de **Supervisión de Alarmas** filtrada por las alarmas de Persona 3.

Para obtener más información, consulte el manual **Supervisión de Alarmas**.

OCUPACIÓN DE HD

El icono ocupación de HD , ubicado a la derecha del icono alarmas, en la parte superior de la interfaz, permite ver el porcentaje de ocupación del HD.

Los colores de los iconos indican el nivel de ocupación:



Figura 5. Niveles de ocupación del HD

El color verde indica un nivel bajo de ocupación, entre el 0 % y el 69,99 %; el color naranja indica un nivel moderado de ocupación, entre el 70 % y el 89,99 %; y el color rojo indica un nivel crítico de ocupación, a partir del 90%.

Al posicionar el puntero del ratón sobre el icono, se presenta información más detallada de la ocupación, tal como el nivel, espacio total ocupado por los servicios guardados en el servidor y el total de espacio máximo disponible configurado para ser usado por los servicios.

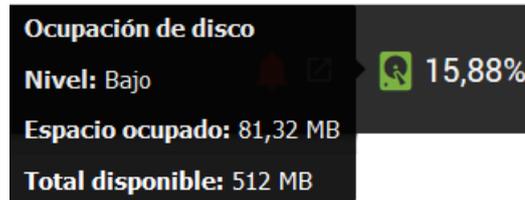


Figura 6. Detalles de la ocupación de disco

Al alcanzar el nivel crítico, el sistema podrá impedir la creación, copia, importación de servicios y edición de servicios. En este caso, se presentará un mensaje que indica espacio insuficiente en disco.

NOTA

El espacio estándar en disco es 1GB. Solo el SAC de Dígitro podrá visualizar y modificar esta configuración.

MODIFICAR DATOS DEL USUARIO Y SALIR

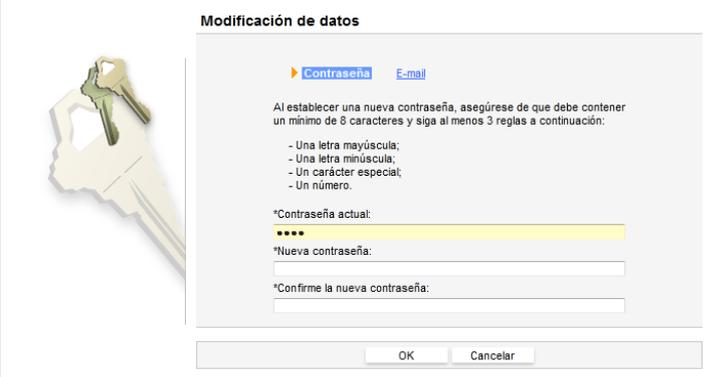
Las opciones **Modificar datos del usuario** y **Salir** se presentan al hacer clic en el botón usuario , ubicado en la parte superior derecha de la interfaz, y permiten, respectivamente, modificar los datos del usuario y finalizar la sesión activa del usuario.

PROCEDIMIENTO

Modificar la contraseña del usuario^{(1) (2)}

1. Haga clic en el menú *Modificar datos del usuario* > **Contraseña**. Se presentará la *Figura 7*.

Modificar datos de usuario



Modificación de datos

▶ **Contraseña** E-mail

Al establecer una nueva contraseña, asegúrese de que debe contener un mínimo de 8 caracteres y siga al menos 3 reglas a continuación:

- Una letra mayúscula;
- Una letra minúscula;
- Un carácter especial;
- Un número.

*Contraseña actual:
●●●●

*Nueva contraseña:

*Confirme la nueva contraseña:

OK Cancelar

Figura 7. Modificar la contraseña

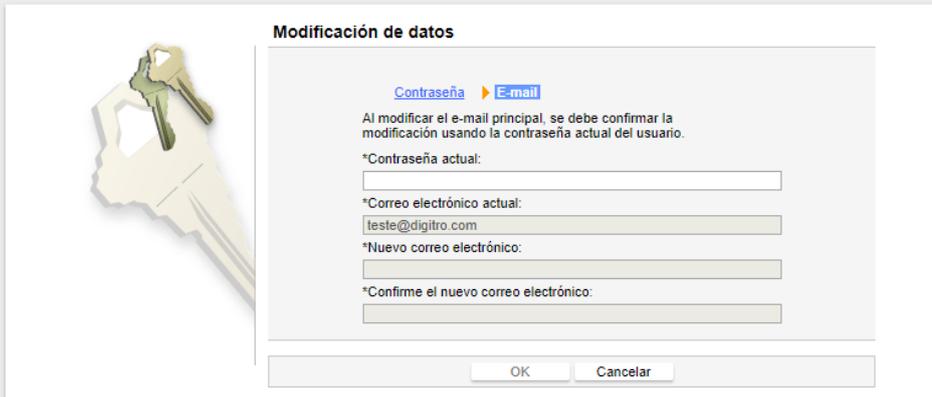
2. Introduzca su **Contraseña actual**, la **Nueva contraseña** y **confírmela**.
3. Haga clic en **OK** para confirmar la modificación.

PROCEDIMIENTO

Modificar e-mail⁽¹⁾ ⁽²⁾

1. Haga clic en el menú Modificar datos del usuario > **E-mail**. Se presentará la Figura 7.

Modificar datos de usuario



Modificación de datos

[Contraseña](#) ▶ [E-mail](#)

Al modificar el e-mail principal, se debe confirmar la modificación usando la contraseña actual del usuario.

*Contraseña actual:

*Correo electrónico actual:

*Nuevo correo electrónico:

*Confirme el nuevo correo electrónico:

Figura 8. Modificar e-mail

2. Introduzca la Contraseña actual, el Nuevo e-mail y confírmelo.
3. Haga clic en **OK** para confirmar la modificación.

3

REGISTROS

El menú **Registro** permite al usuario acceder a los registros de calendarios, contactos, robots, rutas, servicios, submedios y personas. Para acceder a este menú, el usuario debe tener privilegio de registro supervisión o registro edición.

Por estándar, los perfiles **Administrador Persona 3** y **Supervisor Persona 3** ya cuentan con esos privilegios.

El usuario que tenga registro supervisión tan solo podrá ver la información registrada, no podrá realizar modificaciones.

El menú REGISTROS presenta los submenús siguientes.

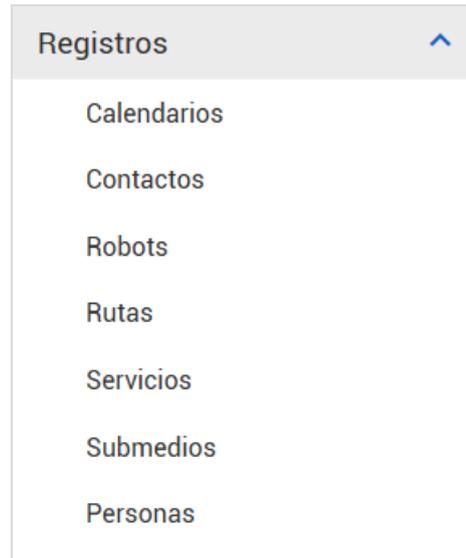


Figura 9. Menú Registros

CALENDARIOS

El registro de calendarios, además de presentar la lista con todos los calendarios configurados, permite añadir, excluir, editar y copiar un calendario.

Hay dos tipos de calendarios:

- **Activos:** se utilizan para determinar la fecha y hora de disparo de una llamada o notificación de chat.

- **Receptivos:** se utilizan para informar los horarios de atención o el inicio de un determinado servicio.

Estos pueden utilizarse de dos maneras: dentro del script de IVR o en el registro de una ruta.

En una ruta es posible configurar varios calendarios distintos.

Al recibir una llamada en una ruta receptiva, Persona 3 verificará todos los calendarios y, si alguno responde que el horario es válido, se efectuará la atención. Si se encuentra fuera de los rangos configurados en los calendarios, la ruta no se considerará válida y se verificará la siguiente, si la hay. En rutas activas que utilicen más de un calendario, estos no deberán contener horarios iguales.

En calendarios receptivos, si el usuario no quiere bloquear la atención de la llamada en una ruta, sino realizar un tratamiento específico en un horario predefinido, se podrá utilizar la primitiva **calendar**, pasando como parámetro el nombre del calendario deseado. Si la llamada ha sido realizada en el horario aceptado, se devolverá el valor **true**.

Es posible configurar un calendario receptivo sin rango de horario, en este caso, las fechas configuradas serán consideradas como fechas sin atención, como, por ejemplo, feriados.



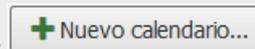
Acciones	Tipo	Nombre	Turnos	Días	Horas
<input type="checkbox"/>	Receptivo	Quarta	-	QUI,SEX,SAB,QUA,TER,SEG,DOM	-
<input type="checkbox"/>	Activo	CalendarWhatsApp	-	SEG,TER,QUA,QUI,SEX	17:14,21:49,21:50,21:55
<input type="checkbox"/>	Activo	CalendarTelegram	-	SEX,SEG,TER,QUA,QUI	07:58,08:02,13:58,13:59,14:00,14:02,14:03,14:22,14:36,17:08
<input type="checkbox"/>	Activo	CalendarFace	-	SEG,TER,QUA,QUI,SEX	08:02,11:17,11:18
<input type="checkbox"/>	Receptivo	CalendarTodoDia	07:00-23:59	QUI,SEX,SAB,QUA,TER,SEG,DOM	-
<input type="checkbox"/>	Activo	Thel	-	SEX	16:00

Figura 10. Calendarios

PROCEDIMIENTO

Añadir un nuevo calendario

1. Para crear un nuevo calendario, haga clic en el botón (Figura 10).
2. Se presentará la siguiente figura.



Nuevo calendario ✕

Tipo Activo Receptivo

* Nombre

Días
¿En cuáles días de la semana se usa IVR?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB

Días especiales
¿En cuáles días del año se usa IVR?

Día / Mes Incluir ▾

Horario
¿En cuáles períodos del día se usa IVR?

De Hasta Incluir ▾

* Campos obligatorios Cancelar Guardar

Figura 11. Nuevo Calendario

3. En el campo **Tipo**, seleccione la opción **Activo**, que indica si el calendario será utilizado en rutas activas (disparo de llamadas o notificaciones de chat) o, **Receptivo**, para atención de llamadas de chat o voz.

4. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre que sirva para identificar el calendario. No es posible registrar dos calendarios con el mismo nombre.
5. En el campo **Días**, seleccione el (los) día(s) de la semana en que se utilizará el servicio.
6. En el campo **Días Especiales**, seleccione la opción **Día**, **Día/Mes** o **Día/Mes/Año** e introduzca la fecha en que el calendario surtirá efecto sobre el servicio.
7. Haga clic en **Incluir** para validar la fecha.
8. En el campo **Horario** (receptivo), especifique el rango de horario en que este servicio será válido.
9. Haga clic en **Incluir** para validar el horario.
10. En el campo **Hora** (activo) especifique la hora en que se iniciará el disparo de llamadas o notificaciones de chat.
11. Haga clic en **Incluir** para validar el horario.
12. Haga clic en el botón **Guardar** para validar el registro.

NOTA

Los campos **Nombre**, **Días** de la semana, o **Días Especiales** son obligatorios. Al introducir un valor en el campo **Nombre**, la aplicación verifica si ya hay otro registro idéntico.

El campo **Nombre** solo permite caracteres alfanuméricos, '-' (raya) y '_' (guion) con, como mínimo, 3 caracteres y, como máximo, 50.

Al registrar un horario, el horario final del turno debe ser mayor que el horario inicial.

PROCEDIMIENTO

Editar calendario

1. Para editar un calendario, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  correspondiente al registro que desea modificar.
2. Se presentará la ventana del registro seleccionado, como muestra la siguiente figura.

Editar calendario

Tipo Activo Receptivo

* Nombre

Días
¿En cuáles días de la semana se usa IVR?

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB

Días especiales
¿En cuáles días del año se usa IVR?

Día [Incluir](#)

Hora
¿En qué hora del día se usa IVR?

00:00 [Incluir](#)

* Campos obligatorios

Figura 12. Editar calendario

3. *Edite los campos de esta ventana según lo desee, salvo los campos **Tipo** y **Nombre**, que no permiten modificación, siguiendo las mismas reglas del registro de un nuevo calendario.*
4. *Haga clic en el botón **Guardar** para validar las modificaciones.*

PROCEDIMIENTO

Copiar calendario

1. *Al copiar un calendario, se creará un nuevo registro con base en el calendario seleccionado, añadiéndose el prefijo, **Copia_de_** al nombre del calendario. Salvo el campo **tipo**, que se queda desactivado, todos los demás campos son editables, siguiendo las mismas reglas del registro de un nuevo calendario.*
2. *Para copiar un calendario, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  del registro que desea copiar.*
3. *Se presentará la ventana del registro seleccionado, como muestra la siguiente figura.*

Copiar calendario ✕

Tipo Activo Receptivo

* Nombre

Días
¿En cuáles días de la semana se usa IVR?

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB

Días especiales
¿En cuáles días del año se usa IVR?

Día

Hora
¿En qué hora del día se usa IVR?

00:00

15:13 ✕ 15:15 ✕ 15:45 ✕

* Campos obligatorios

Figura 13. Copiar calendario

- Haga clic en el botón **Guardar** para almacenar la copia.

PROCEDIMIENTO

Excluir calendario

1. Para excluir uno o más calendarios, seleccione el(los) registro(s) deseado(s) y pulse el botón  (Figura 10).
2. Se presentará el siguiente mensaje.

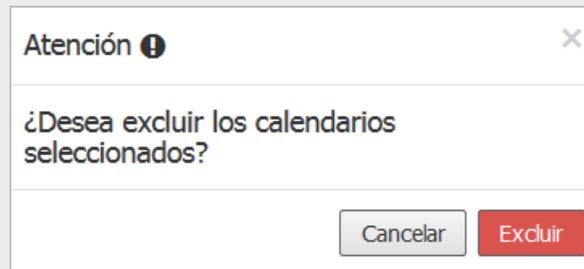


Figura 14. Mensaje excluir calendario(s)

3. Haga clic en el botón **Excluir** para confirmar la operación.

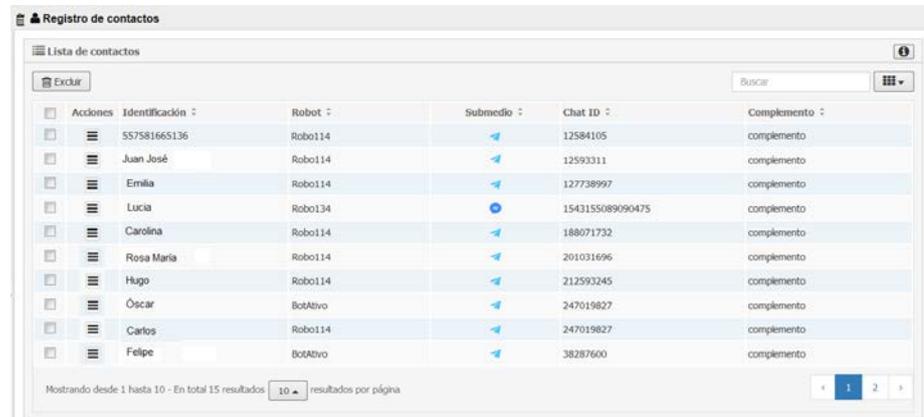
CONTACTOS

Los contactos se utilizan en las llamadas de chat activo. El registro de un contacto se realiza por medio de una llamada receptiva de chat, en la *script* de IVR. Por medio de las primitivas de Persona, es posible añadir el contacto a la base de datos.

Los contactos añadidos a la base de datos siempre estarán vinculados a un robot por medio de su ID.

El registro de contactos, además de mostrar la lista de todos los contactos registrados, permite editar y excluir un contacto.

La lista de contactos presenta las columnas **Robot**, **ID del Robot**, **Submedio**, **Identificación**, **Chat ID** y **Complemento** del contacto.



Registro de contactos

Lista de contactos

Excluir

Acciones	Identificación	Robot	Submedio	Chat ID	Complemento
<input type="checkbox"/>	557581665136	Robo114	☜	12584105	complemento
<input type="checkbox"/>	Juan José	Robo114	☜	12593311	complemento
<input type="checkbox"/>	Emilia	Robo114	☜	127738997	complemento
<input type="checkbox"/>	Lucia	Robo134	🔵	1543155089090475	complemento
<input type="checkbox"/>	Carolina	Robo114	☜	188071732	complemento
<input type="checkbox"/>	Rosa María	Robo114	☜	201031696	complemento
<input type="checkbox"/>	Hugo	Robo114	☜	212593245	complemento
<input type="checkbox"/>	Oscar	BotAtivo	☜	247019627	complemento
<input type="checkbox"/>	Carlos	Robo114	☜	247019827	complemento
<input type="checkbox"/>	Felipe	BotAtivo	☜	38287600	complemento

Mostrando desde 1 hasta 10 - En total 15 resultados resultados por página

« 1 2 »

Figura 15. Registro de contactos

En la ventana de edición de un contacto, se presentan los campos:

- **Robot:** campo que muestra el nombre del robot. Esta información se recupera del campo ID del robot.
- **ID del robot:** identificador del robot utilizado en el registro del contacto por medio del script de IVR.
- **Submedio:** tipo de submedio vinculado al robot.
- **Identificación:** identificador enviado por el submedio utilizada por el robot;
- **Chat ID:** identificador del chat suministrado por el submedio utilizado por el robot;
- **Complemento:** información complementaria añadida al registro del contacto.

PROCEDIMIENTO

Editar contacto

1. Para editar un contacto, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  correspondiente al registro que desea modificar.
2. Se presentará la ventana de edición del contacto seleccionado, como muestra la siguiente figura.

Editar contacto

* Robot: Robo114

* ID del robot: 269529716:AAGyM_fj3J44qhTn-R3xmdEWtWXX72wSNN4

* Submedio: Telegram

* Identificación: Pablo

* Chat ID: 127738997

Complemento: complemento

* Campos obligatorios

Cancelar Guardar

Figura 16. Editar contacto

3. Solo es posible editar el campo **Identificación** y **Complemento**, los demás campos no permiten modificación.
4. Haga clic en el botón **Guardar** para validar las modificaciones.

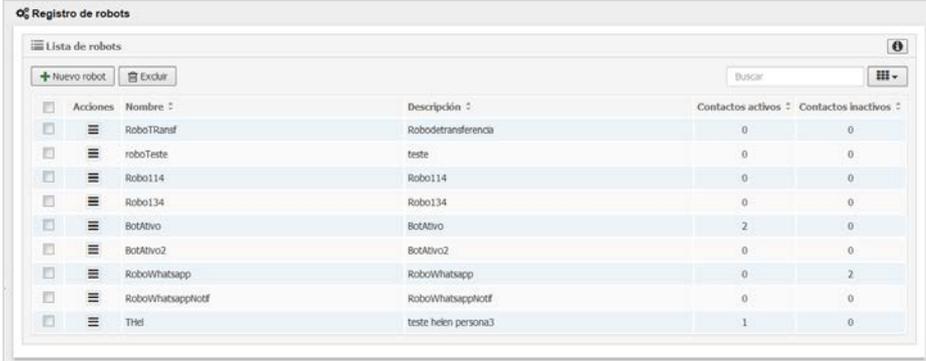
ROBOTS

Los Robots se utilizan para identificar el punto de entrada de las llamadas de chat en una ruta.

La información registrada en esta página se utilizará en el registro de Rutas y Submedios.

El registro de robots, además de mostrar el listado con todos los robots configurados, permite añadir, excluir y editar un robot.

En la lista de robots se presentan las columnas **Nombre** y **Descripción**.



Registro de robots

Lista de robots

+ Nuevo robot Excluir Buscar

Acciones	Nombre	Descripción	Contactos activos	Contactos inactivos
<input type="checkbox"/>	RoboTTransf	Robodetransferencia	0	0
<input type="checkbox"/>	roboTeste	teste	0	0
<input type="checkbox"/>	Robo114	Robo114	0	0
<input type="checkbox"/>	Robo134	Robo134	0	0
<input type="checkbox"/>	BotActivo	BotActivo	2	0
<input type="checkbox"/>	BotActivo2	BotActivo2	0	0
<input type="checkbox"/>	RoboWhatsapp	RoboWhatsapp	0	2
<input type="checkbox"/>	RoboWhatsappIotf	RoboWhatsappIotf	0	0
<input type="checkbox"/>	THel	teste helen persona3	1	0

Figura 17. Robots

En esta ventana también se presentan los robots registrados en el sistema.

El campo **Consultar** permite buscar una palabra o número y el sistema devolverá los resultados encontrados.

El botón  permite al usuario seleccionar las columnas que se presentarán en la ventana **Robots**, a saber: Acciones, Nombre y Descripción, Contactos activos y Contactos inactivos.

PROCEDIMIENTO

Nuevo Robot

1. Para crear un nuevo robot, haga clic en el botón  (Figura 17),
2. Se presentará la siguiente figura.



Nuevo robot X

* Nombre

* Descripción

* Campos obligatorios

Cancelar Guardar

Figura 18. Nuevo Robot

3. En el campo **Nombre**, introduzca el nombre del robot que será utilizado. No se permite registrar dos robots con el mismo nombre.
4. En el campo **Descripción**, introduzca una breve descripción del robot para facilitar su identificación. Este campo acepta caracteres alfanuméricos excepto <, >, y dentro de un rango de 1 a 150 caracteres.
5. Haga clic en el botón **Guardar** para validar el registro.

PROCEDIMIENTO

Editar Robot

1. Para editar un robot, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  del registro que desea modificar.
2. Se presentará la ventana del robot seleccionado, como muestra la figura siguiente.



Editar robot X

* Nombre roboTeste

* Descripción teste

* Campos obligatorios

Cancelar Guardar

Figura 19. Editar Robot

3. Edite el campo **Descripción** según lo desee. El campo **Nombre** no permite edición.
4. Haga clic en el botón **Guardar** para validar el registro.

PROCEDIMIENTO

Excluir contactos del Robot

1. Para excluir los contactos de un robot, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  del registro que desea excluir.
2. Se presentará la ventana del robot seleccionado, como muestra la figura siguiente.



RUTAS

Son las configuraciones para realizar la atención de una llamada por determinado servicio de IVR/Chat.

El registro de rutas permite añadir, excluir, editar, copiar, bloquear/desbloquear e iniciar/pausar una ruta.

Las rutas pueden ser de **Chat** (Activa o Receptiva) o de **Voz**.

Las rutas de chat receptivas se utilizan para atender llamadas de chat. Por su parte, las rutas activas se utilizan para generar llamadas de chat. Una ruta de chat activa puede ser del tipo **Llamada** o **Notificación**.

Una ruta puede tener tres estados:

- **Activa:** ruta válida y liberada para recibir llamadas.
- **Inactiva:** ruta creada en un grupo inválido del sistema (solo voz), por ejemplo, un grupo inexistente.

- **Bloqueada:** ruta bloqueada para el recibimiento de llamadas.
- **Ejecutando:** ruta activa ejecutando, es decir, efectuando llamadas.
- **Pausada:** ruta activa en pausa para el disparo de llamadas.

Al hacer clic en el submenú RUTAS, se presentará la siguiente figura.



Acciones	Medio	Tipo	Modo	Nombre	Servicio	Revisión	Archivo	Grupo/Robot	Destino	Origen	Tráfico	Calendario	Sleep	Esta
<input type="checkbox"/>		Receptivo	-	teste_transferencia	teste_transferencia	workdir	index.lua	tempo	-	-	-	-	-	
<input type="checkbox"/>		Receptivo	-	teste2	EnviaBoleto	workdir	index.lua	tempo	-	-	-	-	-	
<input type="checkbox"/>		Activa	Notificación	RotaActiva	testeAtivo2	workdir	index.lua	RoboActivo	-	-	-	tempo	-	
<input type="checkbox"/>		Receptivo	-	Rota_66	testeAndre	workdir	index.lua	roboAndre	-	-	-	-	-	
<input type="checkbox"/>		Receptivo	-	testeForaHorario	testeForaHorario	workdir	index.lua	testeForaHorario	-	-	-	-	-	
<input type="checkbox"/>		Receptivo	-	testTransfe	testeTransMesmo	workdir	index.lua	transfeste	-	-	-	-	-	

Figura 21. Registro de rutas

Esta ventana presenta las rutas registradas en el sistema.

En el lado superior derecho de la ventana, se encuentra el icono . Al colocar el puntero del ratón sobre este icono, se presentará la siguiente información.

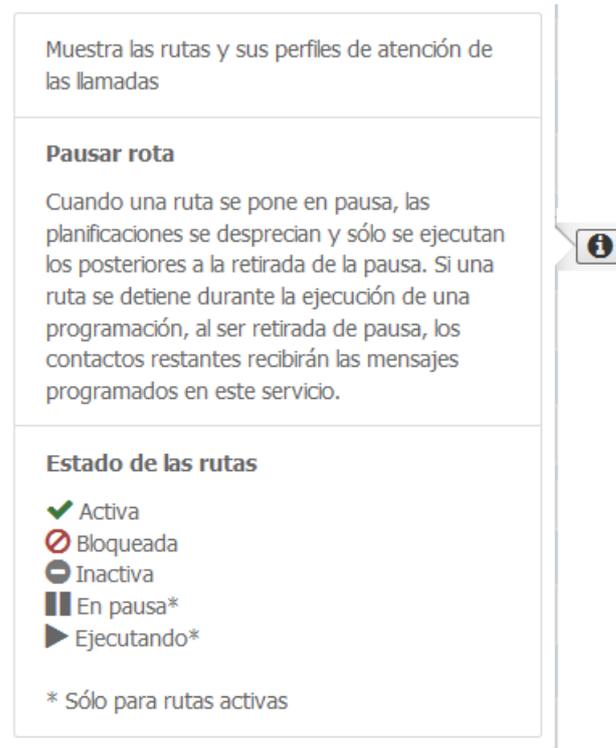


Figura 22. Icono Información

El campo **Consultar** permite realizar una búsqueda por palabra o por número y el sistema devolverá la búsqueda con los resultados encontrados.



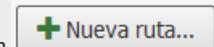
El botón  permite al usuario seleccionar las columnas que serán presentadas en la ventana **Rutas**, a saber: Acciones, Medio, Tipo, Modo, Nombre, Servicio, Revisión, Archivo, Grupo/Robot, Destino, Origen, Tráfico, Calendario, Sleep y Estado.

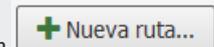


El botón , en la columna Acciones, permite editar, copiar, bloquear/desbloquear o iniciar/pausar la ruta en cuestión.

PROCEDIMIENTO

Nueva ruta: voz



1. Para crear una nueva ruta, haga clic en el botón  (Figura 21),
2. Se presentará la figura siguiente.

Nueva ruta
✕

Medio Chat Voz

* Nombre

* Servicio

* Revisión

* Archivo

* Grupo

Calendario ?

Filtro de origen ?

Filtro de destino ?

Restricción de tráfico ?

* Campos obligatorios

Figura 23. Nueva ruta: voz

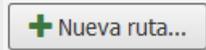
Los campos disponibles para crear una nueva ruta del medio voz son los siguientes:

3. **Medio:** seleccione el tipo de medio que la ruta va a atender.
4. **Nombre:** se utiliza como identificador de la ruta y debe ser único. Al completar este campo, se realizará la validación, es decir, la aplicación verificará si no hay otra ruta con el mismo nombre. Este campo solo acepta caracteres alfanuméricos, '_' (raya) y '-' (guion) con, como mínimo, 3 caracteres y, como máximo, 50.
5. **Servicio:** seleccione el servicio de IVR que realizará la atención de la llamada.

6. **Revisión:** seleccione la versión del servicio que será utilizada por la ruta.
7. **Archivo:** seleccione el nombre del archivo que contiene la función que inicia el servicio.
8. **Grupo/Robot:** introduzca el número del punto de enrutamiento que recibirá la llamada. Este campo solo acepta caracteres numéricos con, como mínimo 3 caracteres y, como máximo, 10. Para registrar Rutas de chat, se debe seleccionar, en este campo, un Robot previamente registrado por el registro de robots.
9. **Calendario:** permite seleccionar uno o más calendarios receptivos de atención del servicio. Al encontrarse fuera de los rangos de horario configurados en los calendarios, la ruta será considerada inválida para atención. Si se configura un calendario sin rango de horarios, se considerará fuera del horario y la ruta será inválida (Para más información, consulte el ítem Calendarios).
10. **Filtro de origen** (solo en PBX 3): criterio para elegir una ruta con base en el número de A (número originador de la llamada). Es posible utilizar una regla para indicar un rango (? para número obligatorios, * para cualquier cantidad de números. Ejemplos: 3000 (solo para número 3000), 30?? (cualquier número que comience con 30 y que tenga 2 dígitos más, 3*, cualquier número que comience con 3, sin importar la cantidad de dígitos que sean recibidos).
11. **Filtro de destino/Sígueme** (solo en PBX 2): criterio para elegir una ruta con base en el número de destino o en el último sígueme realizado por la llamada. El número de extensión del sígueme prevalecerá respecto al DDE. Si no se ha configurado el sígueme, o si la llamada no pasa por ninguna extensión con sígueme, se utilizará el valor de DDE. Es posible utilizar una regla para indicar un rango (? para números obligatorios, * para cualquier cantidad de números. Ejemplos: 3000 (tan solo para número 3000), 30?? (cualquier número que comience con 30 y que tenga 2 dígitos más, 3*, cualquier número que comience con 3, sin importar la cantidad de dígitos que sean recibidos).
12. **Restricción de tráfico:** criterio con base en la cantidad de llamadas simultáneas que la ruta puede atender. Si se sobrepasa el límite de llamadas, esta ruta no será considerada válida para las llamadas que entren y será retirada de la lista de rutas válidas para atención.

PROCEDIMIENTO

Nueva ruta: chat



1. Para crear una nueva ruta, haga clic en el botón (Figura 21).
2. Se presentará la figura siguiente.

Nueva ruta ✕

Medio Chat Voz

Tipo ? Activa Receptivo

* Nombre

* Servicio

* Revisión

* Archivo

* Robot

Calendario ?

Restricción de tráfico ?

* Campos obligatorios

Figura 24. Nueva ruta: chat

Los campos disponibles para crear una nueva ruta de medio chat son los siguientes:

3. **Medio:** seleccione el tipo de medio que la ruta va a atender.
4. **Tipo:** indica si la ruta es Activa o Receptiva.
 - **Activa:** ruta que genera una llamada de chat para la lista de contactos asociada

- al robot.
- **Receptiva:** ruta que atiende las llamadas de chat.
5. **Modo:**
 - **Llamada:** llamada activa que consume licencia. En este modo, el usuario podrá interactuar con el robot y la primitiva prompt será considerada en el script de IVR.
 - **Notificación:** llamada activa que no consume licencia y solo permite enviar mensajes del robot al usuario. En este modo, si el usuario interactúa con el robot, se generará una llamada, y esta consumirá licencia.
 6. **Nombre:** se utiliza como identificador de la ruta y debe ser único. Al completar este campo, se realizará la validación, es decir, la aplicación verificará si no hay otra ruta con el mismo nombre. Este campo solo acepta caracteres alfanuméricos, '_' (raya) y '-' (guion) con, como mínimo, 3 caracteres y, como máximo, 50.
 7. **Servicio:** seleccione el servicio de IVR que realizará la atención de la llamada.
 8. **Revisión:** seleccione la versión del servicio que será utilizada por la ruta.
 9. **Archivo:** seleccione el nombre del archivo que contiene la función que inicia el servicio.
 10. **Robot:** introduzca el número del punto de enrutamiento que recibirá la llamada. Este campo solo acepta caracteres numéricos con, como mínimo 3 caracteres y, como máximo, 10. Para registrar Rutas de chat, se debe seleccionar, en este campo, un Robot previamente registrado por el registro de robots.
 11. **Calendario:** permite seleccionar uno o más calendarios receptivos de atención del servicio. Al encontrarse fuera de los rangos de horario configurados en los calendarios, la ruta será considerada inválida para atención. Si se configura un calendario sin rango de horarios, se considerará fuera del horario y la ruta será inválida (Para más información, consulte el ítem Calendarios).
 12. **Sleep:** criterio basado en la cantidad de llamadas simultáneas que la ruta puede atender. Si excede el límite de llamadas, esta ruta no será considerada válida para las llamadas entrantes y será retirada de la lista de rutas válidas para atención.

NOTAS

- 1) *Las rutas que cuentan con algún tipo de filtro o restricción de tráfico configurada tendrán prioridad en el análisis, es decir, serán verificadas primeramente por el proceso. Por ejemplo, si hay dos rutas idénticas registradas, pero una con filtro de origen y otra no, la que cuenta con el filtro será priorizada en la elección.*

La secuencia de análisis, por orden de importancia es la siguiente:

- *Bloqueo.*
 - *Tráfico.*
 - *Horario de atención.*
 - *Destino.*
 - *Origen.*
 - *Error de script.*
- 2) *En casos en que haya dos rutas que puedan efectuar la atención de alguna llamada, y ninguna de ellas tenga ningún tipo de filtro o restricción de tráfico, la primera ruta será seleccionada para efectuar la atención.*
- 3) *No es posible registrar un mismo robot en dos rutas de chat Activas. Cuando se registra un robot en una ruta activa, este ya no estará disponible para selección en otro registro de ruta activa.*

PROCEDIMIENTO**Editar Ruta**

1. *Para editar una ruta, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  correspondiente al registro que desea modificar.*
2. *Se presentará la ventana del registro seleccionado, como muestra la siguiente figura.*

Editar ruta

Medio Chat Voz

Tipo Activa Receptivo

* Nombre

* Servicio

* Revisión

* Archivo

* Robot

Calendario

Restricción de tráfico

* Campos obligatorios

Cancelar Guardar

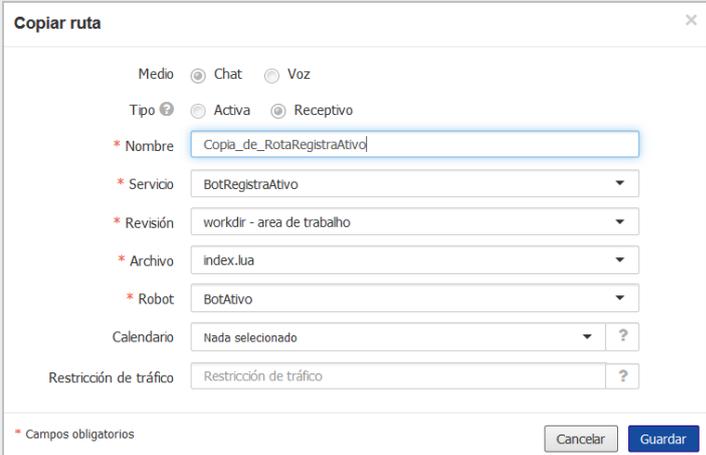
Figura 25. Editar ruta

3. Al editar una ruta, no es posible modificar los campos **Medio**, **Tipo** y **Nombre**.
4. Haga clic en el botón **Guardar** para validar las modificaciones.

PROCEDIMIENTO

Copiar Ruta

1. Al copiar una ruta, será posible crear un nuevo registro con base en el registro seleccionado, añadiéndose el prefijo, *Copia_de_* al nombre de la ruta. Los campos **Medio**, **Tipo** y **Modo** no permiten edición. Los demás campos son editables, incluso el nombre, siguiendo las mismas reglas del registro de una nueva ruta.
2. Para copiar una ruta, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  del registro que desea copiar.
3. Se presentará la ventana del registro seleccionado, como muestra la siguiente figura.



La ventana 'Copiar ruta' contiene los siguientes campos:

- Medio:** Radio buttons para Chat (seleccionado) y Voz.
- Tipo:** Radio buttons para Activa y Receptivo (seleccionado).
- * Nombre:** Campo de texto con el valor 'Copia_de_RotaRegistraActivo'.
- * Servicio:** Selector de lista desplegable con 'BotRegistraActivo'.
- * Revisión:** Selector de lista desplegable con 'workdir - area de trabalho'.
- * Archivo:** Selector de lista desplegable con 'index.lua'.
- * Robot:** Selector de lista desplegable con 'BotActivo'.
- Calendario:** Selector de lista desplegable con 'Nada seleccionado' y un icono de ayuda (?) a la derecha.
- Restricción de tráfico:** Selector de lista desplegable con 'Restricción de tráfico' y un icono de ayuda (?) a la derecha.

En la parte inferior de la ventana, hay un texto que indica '* Campos obligatorios' y dos botones: 'Cancelar' y 'Guardar'.

Figura 26. Copiar ruta

4. Haga clic en el botón **Guardar** para validar la copia.

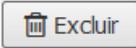
PROCEDIMIENTO

Bloquear/Desbloquear una ruta

1. Para bloquear una ruta, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  correspondiente (Figura 21). A continuación, ese icono cambiará a , y tendrá la función de desbloquear la ruta.

PROCEDIMIENTO

Excluir una ruta

1. Para excluir una o más rutas, seleccione el(los) registro(s) que desea excluir y haga clic en el botón  (Figura 21).
2. Se presentará el siguiente mensaje.

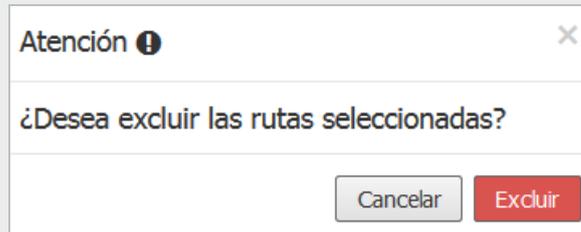


Figura 27. Mensaje excluir ruta(s)

3. Haga clic en el botón **Excluir** para validar la exclusión.

PROCEDIMIENTO

Iniciar/pausar una ruta activa

1. Para iniciar o pausar una ruta activa, haga clic en el icono  y, a continuación, en los iconos  o , respectivamente (Figura 21).
2. Si la ruta está pausada, el menú Acciones presentará la opción  **Iniciar ruta**, en cambio, si está ejecutando, presentará la opción **Pausar ruta**.
3. La columna Estado solo presentará el icono  en el momento en que la ruta activa esté enviando mensajes.
4. En las demás situaciones, la columna Estado presentará el icono , que indica que la ruta está activa.

NOTAS

- 1) Si se pausa una ruta activa mientras esté en ejecución (enviando mensajes), esta quedará pausada hasta que el usuario haga clic en el botón .
- 2) Las llamadas de una programación que aún no hayan sido iniciadas y, cuyo horario de inicio coincida con la ruta en el estado pausada, no serán generadas hasta que el usuario haga clic en el botón .

PROCEDIMIENTO

Editar servicio desde el listado de rutas

1. Para editar el servicio de una ruta desde el listado de rutas, vaya a la columna Servicios y haga clic en el enlace del servicio que desea editar, como muestra la figura siguiente.



Figura 28. Editar servicio desde el listado de rutas

2. Se abrirá la interfaz de Edición de Servicios, mostrada a continuación.

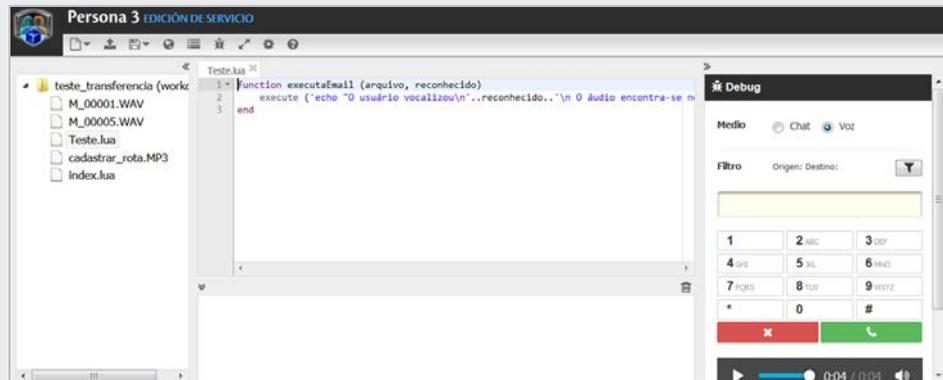


Figura 29. Interfaz Edición de Servicios

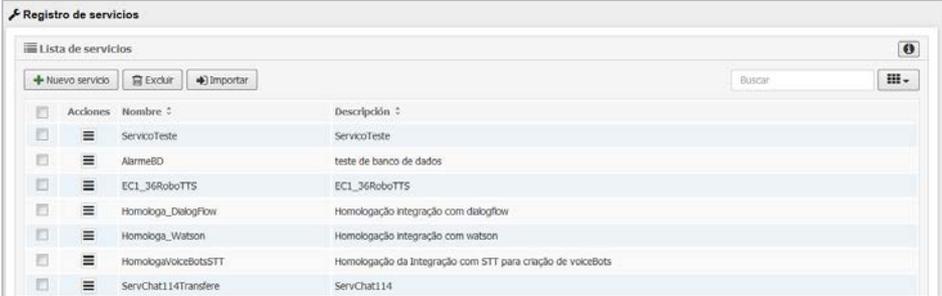
NOTAS

- 1) *La interfaz de edición de servicios requiere licencia específica.*
- 2) *El enlace de acceso a la interfaz de edición de servicio solo estará disponible para usuarios con privilegio de edición de servicios.*
- 3) *Para saber más acerca de esta funcionalidad, acceda al capítulo Interfaz de Edición de Servicios.*

SERVICIOS

En el Persona 3, un servicio puede ser considerado como la IVR, ya que, en ese servicio se quedarán almacenados los scripts lua con el código de la IVR, así como los archivos de audio, si es necesario.

Es posible registrar, excluir, editar, copiar e importar un servicio.



Registro de servicios

Lista de servicios

+ Nuevo servicio Excluir Importar

Buscar

Acciones	Nombre	Descripción
<input type="checkbox"/>	ServicioTeste	ServicioTeste
<input type="checkbox"/>	AlarmeBD	teste de banco de dados
<input type="checkbox"/>	ECl_36RoboTTS	ECl_36RoboTTS
<input type="checkbox"/>	Homologga_DialogFlow	Homologação integração com dialogflow
<input type="checkbox"/>	Homologga_Watson	Homologação integração com watson
<input type="checkbox"/>	HomologgaVoiceBotsSTT	Homologação da Integração com STT para criação de voiceBots
<input type="checkbox"/>	ServChat114Transfere	ServChat114

Figura 30. Servicios

En la parte superior derecha de la ventana, se encuentra el icono . Al colocar el puntero del ratón sobre este icono, se presenta la siguiente información.

Muestra los servicios de IVR registrados, disponibles para utilización en las rutas



Figura 31. Icono Información

El campo **Consultar** permite realizar una búsqueda por palabra o por número. El sistema devolverá la búsqueda con los resultados encontrados.



El botón  permite al usuario seleccionar las columnas que se presentarán en la ventana **Servicios**, a saber: Acciones, Nombre y Descripción.

PROCEDIMIENTO

Nuevo Servicio

NOTAS

Los campos marcados con asterisco son obligatorios.

1. Para crear un nuevo servicio, haga clic en el botón  (Figura 30),
2. Se presentará la siguiente figura.

Nuevo servicio ×

* Nombre

* Descripción

* Campos obligatorios

Cancelar Guardar

Figura 32. Nuevo Servicio

Los campos disponibles para crear un nuevo servicio son:

3. **Nombre:** introduzca un nombre que sea único para identificar el servicio. Al rellenar este campo, se realizará la validación, es decir, la aplicación verificará si no hay otro servicio con el mismo nombre. Este campo solo acepta caracteres alfanuméricos, '_' (raya) y '-' (guion) con, como mínimo, 3 caracteres y, como máximo, 20.
4. **Descripción:** se utiliza para añadir una breve descripción del servicio con el fin de facilitar su identificación. Este campo acepta caracteres alfanuméricos, excepto '<', '>' y ' ' permite introducir 1 a 150 caracteres.
5. Al registrar un nuevo servicio, se creará una estructura de directorios que almacenará los archivos que formarán parte de este servicio. El nombre del directorio raíz es el mismo nombre del servicio. Además de eso, se genera la revisión inicial (workdir) para el desarrollo de la IVR.

PROCEDIMIENTO

Editar Servicio

1. Para editar un servicio, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  del registro que desea modificar.
2. Se presentará la interfaz de Edición de Servicios, como muestra la siguiente figura.

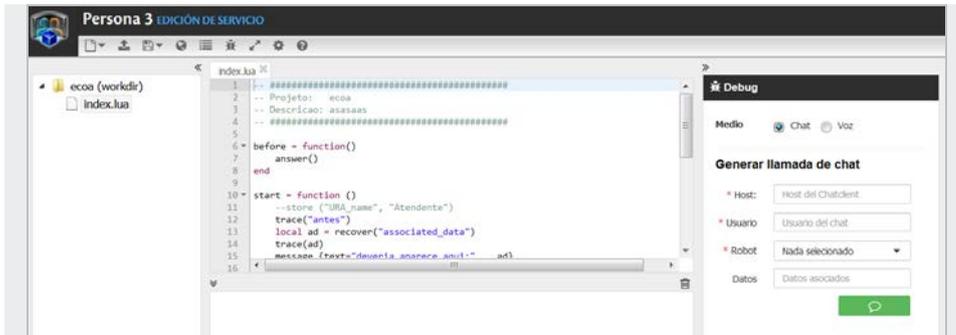


Figura 33. Interfaz Edición de Servicios

NOTAS

Para acceder a la edición de servicios, es necesario adquirir licencia específica, además de la licencia de acceso a la interfaz del Persona 3. Para más información acerca de esta funcionalidad, acceda al capítulo Interfaz de Edición de Servicios.

PROCEDIMIENTO

Copiar Servicio

1. Al copiar un servicio, será posible crear un nuevo registro con base en el registro seleccionado, añadiéndose el prefijo, *Copia_de_* al nombre del servicio y la descripción y revisiones son editables. Tan solo el campo paquete no permite edición.

Copiar servicio ×

* Servicio

* Nombre

* Descripción

* Revisiones

* Campos obligatorios

Figura 34. Copiar Servicio

2. Al realizar la copia de un servicio, se creará una nueva estructura de directorios con base en el nuevo nombre del servicio.
3. El campo **Revisiones** es obligatorio y permite elegir cuáles revisiones serán copiadas. Los demás campos siguen las mismas reglas del registro de un nuevo servicio.

PROCEDIMIENTO

Importación de Servicios

1. Para importar un servicio, haga clic en el botón  (Figura 30).
2. Se presentará la siguiente figura.

Importar servicio X

* Paquete

* Nombre

* Descripción

* Revisiones

* Campos obligatorios

Figura 35. Importar Servicio

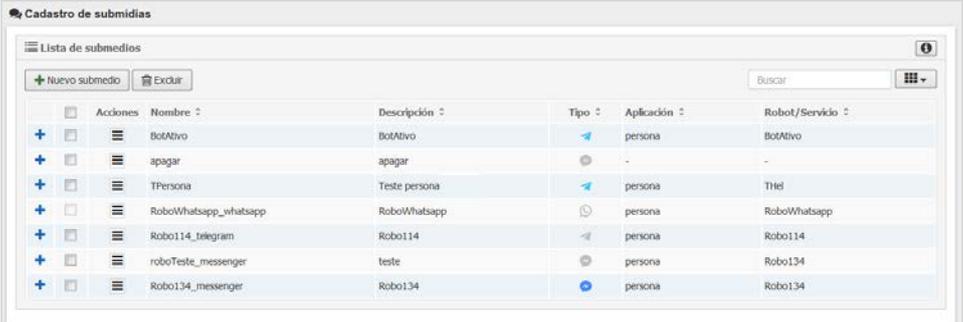
3. *Permite crear un nuevo registro con base en un paquete exportado por medio de la Interfaz de Edición de Servicios.*
4. *Al seleccionar un archivo válido, los campos **Nombre**, **Descripción** y **Revisiones** se rellenarán con los valores ya existentes en el archivo exportado y será posible editar todos los campos, incluso seleccionar tan solo las revisiones necesarias.*
5. *El llenado de los campos sigue las mismas reglas del registro de un nuevo servicio y copia de servicio.*

SUBMEDIOS

Los **Submedios** se utilizan para identificar el punto de entrada de las llamadas de chat. Estos se registran con un Token de Telegram y Facebook Messenger. Los submedios registrados con Token de Telegram o Messenger pueden recibir llamadas directamente de un usuario de la respectiva aplicación, sin que sea necesario que la llamada pase por otro proceso de atención, como Interact. Los submedios registrados sin Token de

Telegram o Messenger solo se utilizan para recibir llamadas de otros procesos de atención, como Interact. El registro de submedios, además de presentar el listado de submedios configurados, permite añadir nuevos submedios, excluirllos y editarlos.

La lista de submedios presenta las columnas **Acciones**, **ID**, **Nombre**, **Descripción**, **Tipo**, **Aplicación** y **Robot/Servicio** del submedio. La columna tipo presenta el icono del submedio, cuando este es Facebook Messenger o Telegram. Cuando un submedio de Facebook Messenger o Telegram esté desactivado, su icono se presentará en color gris.



The screenshot shows a web interface titled 'Cadastró de submedias'. It features a table with the following columns: Acciones, Nombre, Descripción, Tipo, Aplicación, and Robot/Servicio. The table contains several rows of data, each with a blue plus icon in the 'Acciones' column. A search bar is located at the top right of the table area.

Acciones	Nombre	Descripción	Tipo	Aplicación	Robot/Servicio
+ [icon]	BotAtivo	BotAtivo	[Telegram icon]	persona	BotAtivo
+ [icon]	apagar	apagar	[Grey icon]	-	-
+ [icon]	TPersona	Teste persona	[Telegram icon]	persona	T1el
+ [icon]	RoboWhatsapp_whatsapp	RoboWhatsapp	[WhatsApp icon]	persona	RoboWhatsapp
+ [icon]	Robo114_telegram	Robo114	[Telegram icon]	persona	Robo114
+ [icon]	roboTeste_messenger	teste	[Grey icon]	persona	Robo134
+ [icon]	Robo134_messenger	Robo134	[Telegram icon]	persona	Robo134

Figura 36. Registro de submedios

Al hacer clic en el ícono  , en la primera columna de la tabla, será posible visualizar los detalles de un submedio como muestra la siguiente figura.

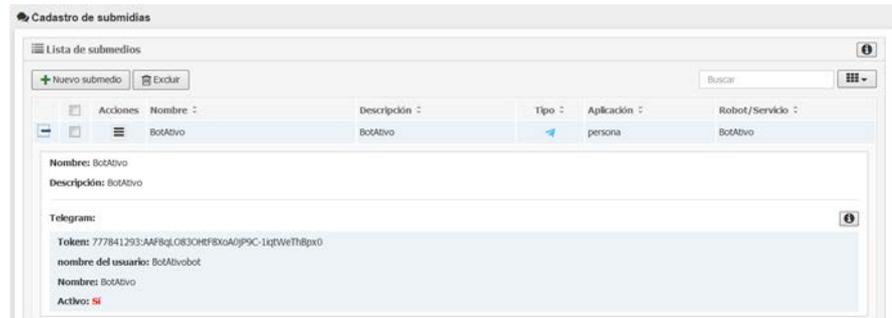


Figura 37. Detalle del submedio

El detalle del submedio presenta la siguiente información:

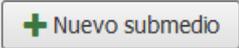
- **Telegram**
 - **Nombre de usuario:** nombre que será utilizado para realizar una búsqueda por el nombre del submedio en la interfaz de Telegram.
 - **Nombre:** nombre que será presentado en la aplicación Telegram.
- **Messenger**
 - **Nombre de la página:** nombre de la página que es atendida por el submedio.

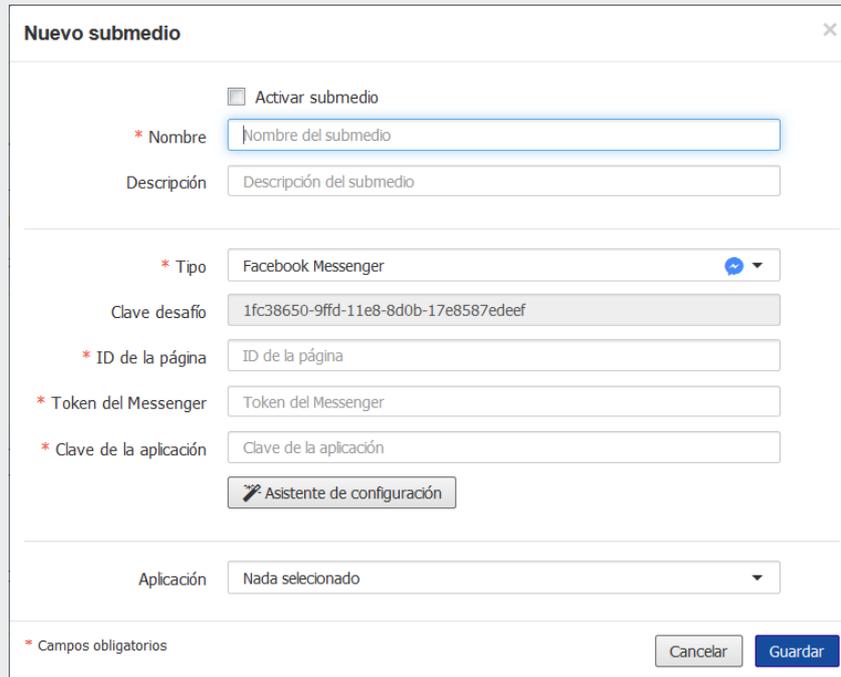
PROCEDIMIENTO

Nuevo submedio

NOTAS

Los campos marcados con asterisco son obligatorios.

1. Para crear un nuevo submedio, haga clic en el botón  (Figura 37).
2. Se presentará la siguiente figura.



Nuevo submedio ✕

Activar submedio

* Nombre

Descripción

* Tipo ⌵

Clave desafío

* ID de la página

* Token del Messenger

* Clave de la aplicación

 Asistente de configuración

Aplicación ⌵

* Campos obligatorios Cancelar Guardar

Figura 38. Nuevo submedio

Los campos disponibles para crear un nuevo submedio son:

3. **Activar submedio:** se utiliza para activar o desactivar el submedio.
4. **Nombre:** se utiliza como identificador del submedio. No se permite registrar dos submedios con el mismo nombre.
5. **Descripción:** se utiliza para añadir una breve descripción del submedio para facilitar su identificación. Este campo acepta caracteres alfanuméricos excepto <, >, y admite de **1 a 150** caracteres.
6. **Tipo:** se utiliza para seleccionar el tipo del submedio que se está registrando. Los tipos de submedio pueden ser **Facebook Messenger** o **Telegram**.
7. Al seleccionar el tipo **Facebook Messenger** se presentarán los campos **Clave desafío**, **ID de la página**, **Token de Messenger** y **Clave de la aplicación** y el botón **Asistente de Configuración**.
8. **Clave desafío:** en las configuraciones de Facebook Messenger, al crear un WebHook, se le solicita al usuario una clave de validación (en el campo **Verificar token**). Se debe copiar el valor suministrado por Persona 3 en el campo **Clave desafío** para utilizarlo en el registro del token de Facebook Messenger.
9. **ID de la página:** en las configuraciones de Facebook Messenger, el usuario selecciona la página que será asociada a Messenger. Tras concluir las configuraciones, el administrador de la cuenta deberá acceder a la página de Facebook, y en el ítem **Sobre**, copiar el identificador de la página y pegarlo en este campo registro de Persona 3.
10. **Token de Messenger:** en las configuraciones de Facebook Messenger, al seleccionar la página que se utilizará con Messenger, Facebook suministrará un token que se debe copiar y pegar en este campo registro de Persona 3.
11. **Clave de la aplicación:** tras finalizar las configuraciones de Facebook Messenger, se deberá copiar el campo **Secreto de la aplicación** de Facebook y pegarlo en este campo registro de Persona 3.
12. **Asistente de configuración:** esta opción (página...) de Facebook Messenger es un facilitador en la configuración e integración de un robot de Messenger. Este ofrece un paso a paso para el cumplimiento de toda la información necesaria al registrar un robot de Facebook.
13. Al seleccionar el tipo **Telegram**, se presentará el campo **Token de Telegram**:

- **Token de Telegram** (campo obligatorio cuando se encuentre visible, por defecto está oculto): se utiliza para introducir el código generado por Telegram al crear un nuevo Bot. Para más información sobre cómo crear un nuevo Bot, acceda a <https://core.telegram.org/bots>.
14. **Aplicación:** se utiliza para seleccionar la aplicación en que el submedio será utilizado. Las opciones son *Interact* y *Persona 3*. Al seleccionar la aplicación *Interact*, se presentará el campo *Servicios*, justo abajo, que presenta los servicios de *Interact*. Si se selecciona *Persona 3*, se presentarán los robots registrados.
 - **Servicios:** se utiliza para seleccionar el servicio de *Interact* que utilizará el submedio configurado.
 - **Robot:** se utiliza para seleccionar el servicio de *Interact* que utilizará el submedio configurado.
 15. Haga clic en el botón **Guardar** para validar el registro.

PROCEDIMIENTO

Asistente de configuración

1. El botón  **Asistente de configuración** presenta la interfaz (paso 1 de 3), que contiene los prerequisites para su configuración.



Figura 39. Paso 1 de 3

2. Al hacer clic en **Avanzar**, se presentará el paso 2 de 3 en que se efectuarán las configuraciones generales y se completan los campos necesarios para registrar un submedio en Persona 3.

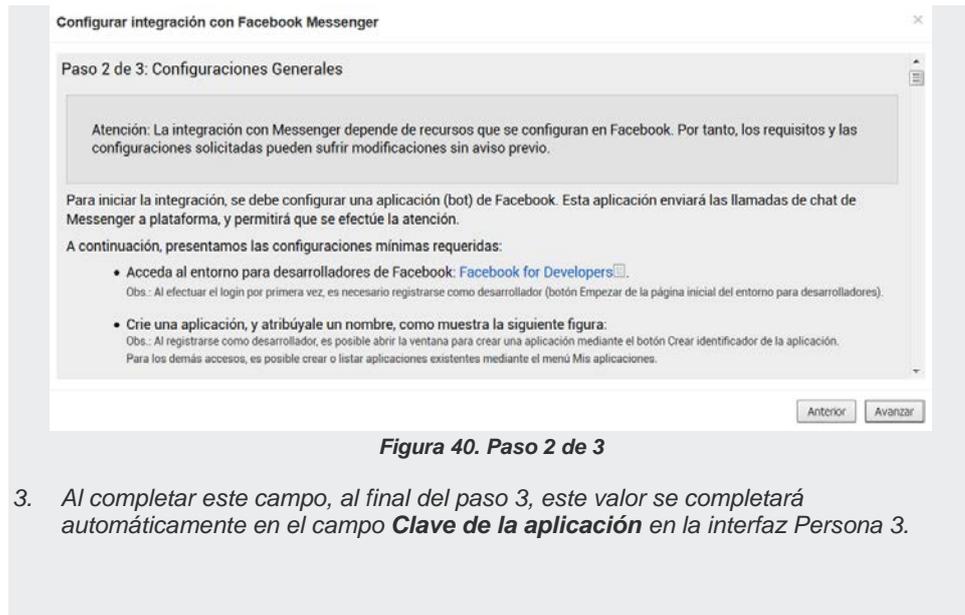


Figura 40. Paso 2 de 3

3. Al completar este campo, al final del paso 3, este valor se completará automáticamente en el campo **Clave de la aplicación** en la interfaz Persona 3.

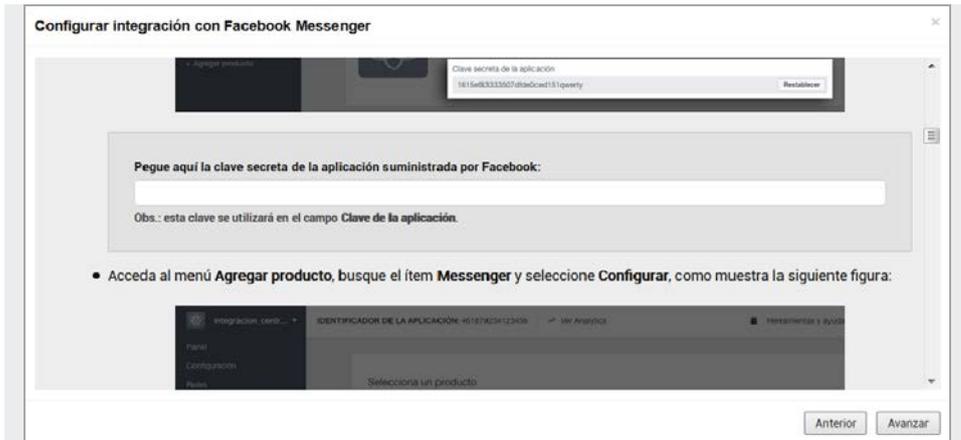


Figura 41. Paso 3 de 3

4. Al completar este campo, al final del paso 3, este valor se completará automáticamente en el campo **Token de Messenger** en la interfaz de registro de submedios de Persona 3.



Configurar integración con Facebook Messenger

Para recibir mensajes y otros eventos que envíen los usuarios de Messenger, la aplicación debe tener habilitada la integración de webhooks.

Copie este código: **deb4fe10-5ff1-11e7-a622-1f786af00164** y péguelo en el campo verificar token, como muestra la siguiente figura:

Nueva suscripción a la página

URL de devolución de llamada

Las actualizaciones de webhooks sobre este tema se enviarán a esta URL.

Verificar token

Token que le enviará Facebook como parte de la verificación de la URL de devolución de llamada.

Campos de la suscripción

message	messaging_postbacks	messaging_notifications
---------	---------------------	-------------------------

Anterior Avanzar

6. Al completar este campo, al final del paso 3, este valor se completará automáticamente en el campo **ID de la página** en la interfaz de registro de submedios de Persona 3.



Configurar integración con Facebook Messenger

Promociones
Administrar promociones

Identificador de la página
106491306123456

Pegue aquí el número de identificación de la página especificado por Facebook:

Obs.: el número de identificación de la página se utilizará en el campo ID de la página.

Añada el botón para enviar mensaje, como muestra la siguiente figura:

Agrega un botón a tu página
Permite que las personas realicen una

Configuración Ayuda

Anterior Avanzar

7. Al final del paso 2, tras hacer clic en **Avanzar**, se presentará el paso 3 de 3, en que se efectuará la publicación de la aplicación en el ambiente para desarrolladores de Facebook.

Configurar integración con Facebook Messenger

Paso 3 de 3: Publicación

Ahora se debe efectuar la publicación de la aplicación (bot) de Facebook. Este procedimiento se efectúa en el entorno para desarrolladores [Facebook for Developers](#).

- Edite las configuraciones de la aplicación, para eso, seleccione el ítem **Configuración > Básica** (como muestra la siguiente figura). En este registro se debe asociar a la aplicación: un icono, una categoría y una url con la política de privacidad.



Anterior **Concluir**

8. En el paso 3, tras hacer clic en **Concluir**, los campos **ID de la página**, **Token de Messenger** y **Clave de la aplicación** se completarán automáticamente, lo que hace posible registrar el submedio de Facebook Messenger en Persona 3, como muestra la siguiente figura.

Nuevo submedio ✕

Activar submía

* Nombre

Descripción

* Tipo

Clave desafío

* ID de la página

* Token del Messenger

* Clave de la aplicación

Aplicación

* Campos obligatorios

ATENCIÓN

Al utilizar Telegram® o Facebook Messenger® se debe respetar la característica de cada medio social según lo que se describe en su respectivo manual de uso.

PROCEDIMIENTO

Editar submedio

1. Para editar un submedio, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  del registro que desea modificar.
2. Se presentará la siguiente ventana.

Nuevo submedio ✕

Activar submídia

* Nombre

Descripción

* Tipo

* Token do Telegram

Aplicación

Destino

* Campos obligatorios

Figura 42. Editar submedio

3. Edite los campos según lo desee, salvo el campo **Tipo**, que no permite edición.
4. Haga clic en el botón **Guardar** para validar el registro.

ATENCIÓN

- En la edición de un submedio, no se podrá editar el campo Tipo.
- Los campos **ID de la página** (Facebook Messenger) y el campo **Token de Telegram** (Telegram) se quedan inhabilitados, por tanto no es posible editarlos.
- Los demás campos siguen las mismas reglas del registro de un nuevo submedio.

PERSONAS

El registro de Personas permite consultar, registrar y editar los usuarios o su información según el privilegio de acceso del usuario autenticado.

Se presentará la siguiente ventana.

	Nombre	Login	Perfiles	Teléfono	E-mail
<input type="checkbox"/>	Aaron Alvarez			26340209099; 999278766; 33442222; 1234	ukugwvrvu@uni.co.uk
<input type="checkbox"/>	Aaron Barker			5479440941	urfa@omuggghu.edu
<input type="checkbox"/>	Aaron Barrett			2759255705	wafa@wakaah.gov
<input type="checkbox"/>	Aaron Barton			6022712704	rape@poccaurob.net
<input type="checkbox"/>	Aaron Boone			7399548869	hucbma@vodi.net
<input type="checkbox"/>	Aaron Carson			4159007636	en@givmel.gov
<input type="checkbox"/>	Aaron Chandler			6454003964	lebrf@ewascuved.net

Figura 43. Personas

NOTA

Para obtener más información, consulte el manual Registro de Personas.

4

INTERFAZ DE EDICIÓN DE SERVICIOS

Se accede a esta interfaz por medio del botón  **Editar Servicio**, al seleccionar el servicio deseado, en el menú **Servicios**. Para que esta opción esté disponible, es necesario adquirir licencia adicional.

La interfaz de edición de servicios cuenta con cinco partes principales: barra de botones, panel del árbol de directorios y archivos, editor de desarrollo, panel de debug y panel consola de eventos.

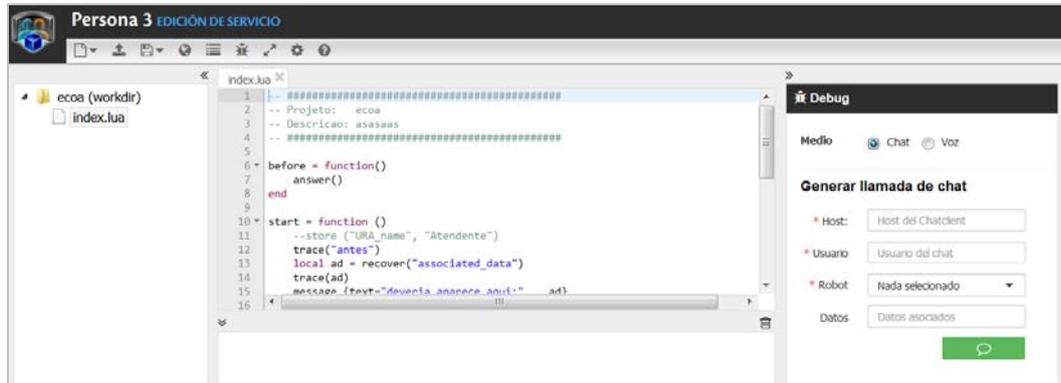


Figura 44. Interfaz Edición de Servicio

Es posible Expandir/Recoger el panel para dejar el área de desarrollo con mayor visibilidad, por medio de los iconos  **Expandir/Recoger el panel a la izquierda**,  **Expandir/Recoger el panel a la derecha** y  **Expandir/Recoger el panel inferior**.

Al recoger los paneles se amplía el área de visualización del código del servicio de IVR, como muestra la siguiente figura.



```
1 | |
2 | -----
3 | -- Projeto: Intelletotun
4 | -- Descrição: Ura de abertura de chamados
5 | -----
6 | before = function()
7 |   answer()
8 | end
9 |
10 | start = function ()
11 |   store ("_indicia", time())
12 |   local bVindo = "Bem vindo ao serviço de abertura de chamados"
13 |   message (text = bVindo)
14 |   store ("history", "URÁ: ".. bVindo.. "\n")
15 |   menu.next (pedefoto)
16 | end
17 |
18 |
19 | function pedelome ()
20 |   message (text = "Por favor, informe seu nome")
21 |   local nome = prompt (timeout = 30)
22 |   store ("nome", nome)
23 |   menu.next (pedefoto)
24 | end
25 |
26 | function pedefoto ()
27 |   local pedefoto = "Envie a imagem do problema"
28 |   message (text = pedefoto)
29 |   store ("history", recover("history").. "URÁ: ".. pedefoto.. "\n")
30 |   local arquivo = file (timeout = 90)
31 |   if arquivo then
```

Figura 45. Visualización código servicio IVR

BARRA DE BOTONES

La barra de botones está compuesta por nueve botones, como muestra la siguiente figura.



Figura 46. Barra de Botones

Nuevo archivo 

Permite, por medio de la lista de selección, crear un nuevo archivo de los tipos JSON, TXT y Lua, o aun, crear un directorio. En el momento de crear el archivo, se deben tener en cuenta algunas restricciones:

- Un directorio solo puede crearse dentro de otro directorio.
- Es posible crear tan solo un subnivel de directorios.
- Un archivo solo puede crearse dentro de un directorio.
- No se permiten dos directorios con el mismo nombre.
- No se permiten dos archivos con el mismo nombre aunque sea en directorios distintos. El nombre no depende de la extensión del archivo.
- Un archivo obligatoriamente debe tener una extensión y las extensiones permitidas son . JSON, TXT y .LUA;

Enviar archivo

Permite enviar archivos al proyecto.

- Las extensiones permitidas son mp3, WAV, JSON, TXT y LUA.
- El nombre de los archivos de audio deberá estar en el formato M_0xxxx.ext, donde xxxx son dígitos y ext es la extensión en mayúsculas. Ej.: M_01234.MP3.
- Al enviar un audio, este será automáticamente convertido al formato aceptado en la reproducción, manteniéndose la extensión original. La conversión podrá modificar la calidad del audio.
- Formatos aceptados por la plataforma:

	WAV	MP3
Tasa de bits	32kbps	8kbps

	WAV	MP3
Tasa de muestreo	8kHz	8kHz
Cantidad de Canales	1(mono)	1(mono)
Formato de audio	IMA ADPCM	

Guardar

Permite, por medio de la lista de selección, guardar uno o todos los archivos abiertos en el editor.

- Atajo de teclado en el editor: Guardar (Ctrl + s).
- Atajo de teclado en el editor: Guardar todos (Ctrl + Shift + s).

Publicar revisión

Permite publicar una nueva revisión del servicio con las modificaciones realizadas y sus archivos.

Tras la edición de un servicio, es posible «cerrar» una versión con las modificaciones realizadas en el proyecto. Tras la publicación, no se permitirá editar esta revisión. Si el desarrollador desea realizar alguna modificación en el proyecto, deberá realizarla en el workdir y publicar una nueva revisión.

El campo de descripción es de cumplimiento obligatorio y acepta caracteres alfanuméricos, excepto '<', '>' y ' ' con 1 a 150 caracteres.

Listar revisiones

Presenta el listado de revisiones publicadas y permite exportar una o más revisiones.

En el listado de revisiones, es posible exportar o excluir las revisiones seleccionadas. Al exportar una revisión, se genera un archivo con extensión TGZ con todos los archivos de

scripts, audios, etc., existentes en el proyecto. No es posible realizar la exportación desde el workdir. Al hacer clic en este botón, se presentará la siguiente figura.

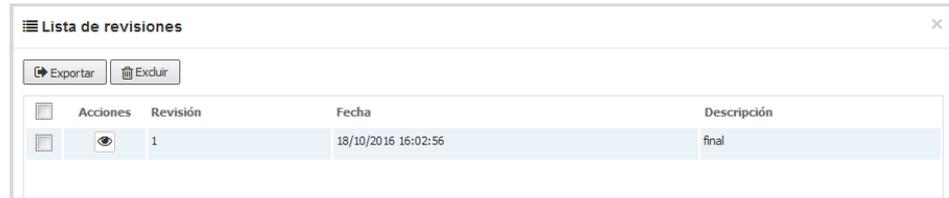


Figura 47. Lista de Revisiones

Debug

Presenta el ítem **Medio** con las opciones **Chat** y **Voz**, que permiten, respectivamente, probar las llamadas de chat y probar los scripts de IVR y TTS de las llamadas de voz.

Pantalla completa

Expande el área del editor para una mejor visualización del contenido.

Configuraciones del editor

Permite modificar algunas configuraciones del editor como tema, tamaño de la fuente y salto de línea, como muestra la siguiente figura.



Figura 48. Configuraciones del editor

Ayuda

Presenta una ayuda en línea con ejemplo de uso de las funciones de LPU, como muestra la siguiente figura.

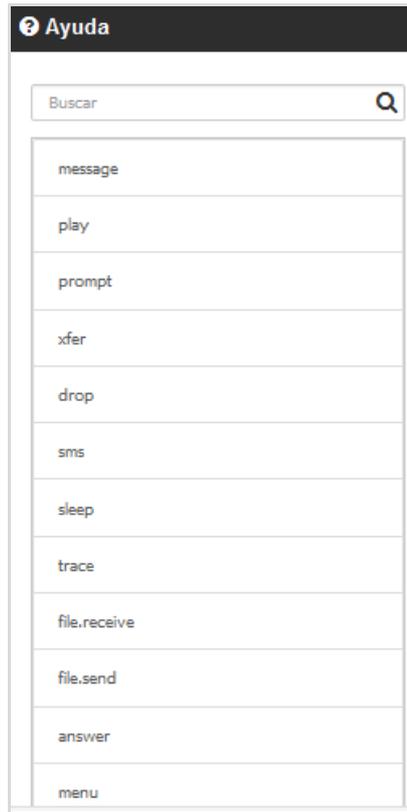


Figura 49. Ayuda

ÁRBOL DE DIRECTORIOS Y ARCHIVOS

El árbol mantiene todos los archivos y directorios del servicio de IVR.

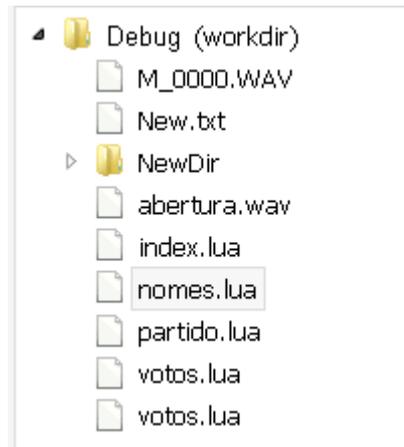


Figura 50. Árbol de directorios y archivos

Por medio del menú de contexto del árbol, es posible crear, editar, renombrar y excluir archivos y directorios, comparar archivos LUA, TXC e JSON del *workdir* con otras versiones y, además de eso, probar los audios existentes en el servicio.

Los archivos pueden abrirse por medio del menú de contexto o por medio de doble clic. Al abrir archivos de audio, estos serán reproducidos automáticamente en el player existente en el panel de debug.

ATENCIÓN

El navegador Internet Explorer, debido a su limitación, no permite reproducir archivos WAV.

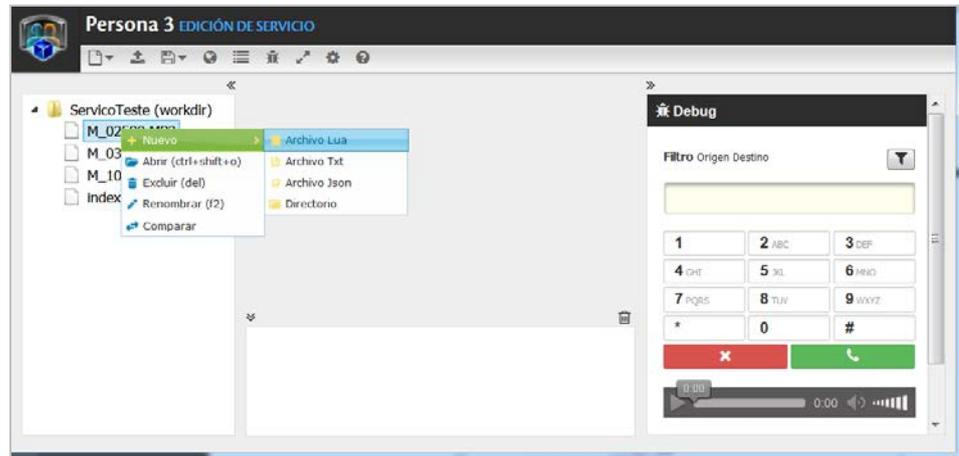


Figura 51. Menú

EDITOR

En el editor se desarrollará todo el flujo del servicio de IVR. Para facilitar este desarrollo, hay algunas facilidades que ayudan en este trabajo como, por ejemplo, el menú

autocompletar, que se presenta automáticamente al introducir algo o por medio del atajo de teclado Ctrl + space. Además de eso, el editor también revela errores de sintaxis especificando la línea con problema y su descripción.

Otra funcionalidad disponible es la reproducción de audios en TTS, y para ejecutar esta función, basta con seleccionar el parámetro tts juntamente con el texto y hacer clic en el botón Play del reproductor de audio, ubicado en el panel de debug. Si el contenido del tts es una función, se divulgará el nombre de la función con los parámetros, es decir, la función no se ejecutará y lo mismo se aplica a una variable, el audio divulgado será el nombre de la variable.

ATENCIÓN

Para que esta acción esté disponible, el usuario debe adquirir licencia de uso del servidor TTS de Dígitro.

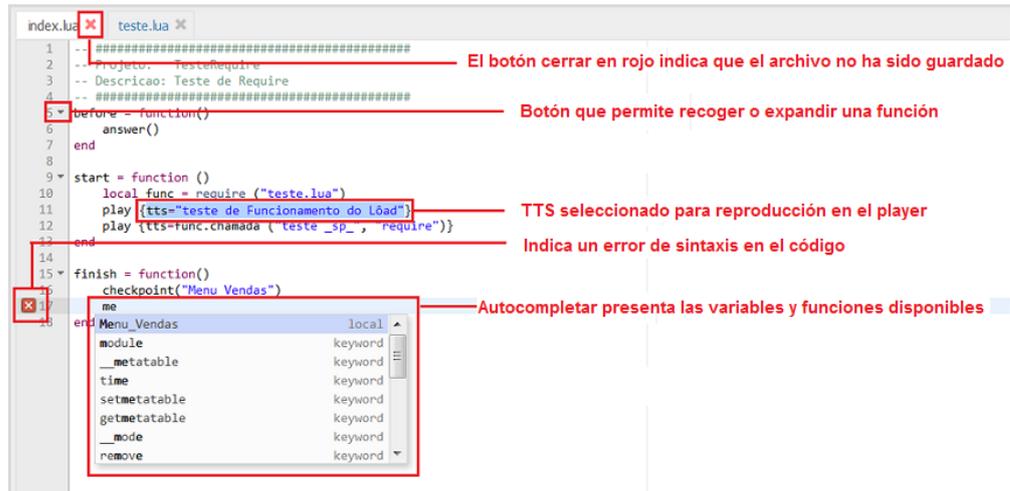


Figura 52. Editor

El editor dispone de algunas configuraciones que pueden ser modificadas por el usuario como tema, tamaño de la fuente y cantidad de caracteres para salto de línea.

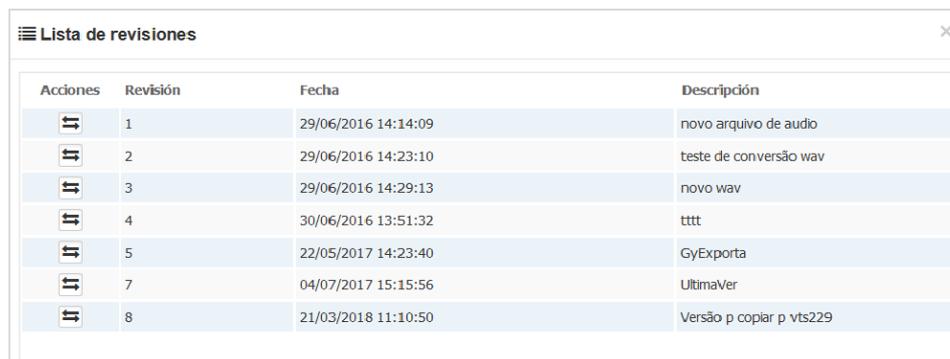
Para eso, haga clic en el botón , se presentará la Figura 48:

- Los temas se dividen en **Claros** como Clouds y Eclipse; y **Oscuros** como Chaos y Terminal.
- El tamaño de la fuente es de 10 a 24 píxeles.
- El salto de línea tiene los valores **Inhabilitados** que no realiza el salto, 40, 80 y 120 caracteres y **Libre** que utiliza todo el área del editor antes de realizar el salto.

Estas configuraciones solo son válidas para el área de edición de la IVR.

COMPARAR REVISIONES

Para ver la diferencia entre las revisiones, haga clic con el botón derecho del ratón sobre el archivo deseado y seleccione la opción **Comparar** (Figura 53). Se presentará la lista de revisiones existentes.



Acciones	Revisión	Fecha	Descripción
	1	29/06/2016 14:14:09	novo arquivo de audio
	2	29/06/2016 14:23:10	teste de conversão wav
	3	29/06/2016 14:29:13	novo wav
	4	30/06/2016 13:51:32	tttt
	5	22/05/2017 14:23:40	GyExporta
	7	04/07/2017 15:15:56	UltimaVer
	8	21/03/2018 11:10:50	Versão p copiar p vts229

Figura 53. Comparar revisiones

Al hacer clic en el botón **Comparar revisiones**  , de la revisión deseada, se abrirá una nueva ventana que permite comparar los archivos.

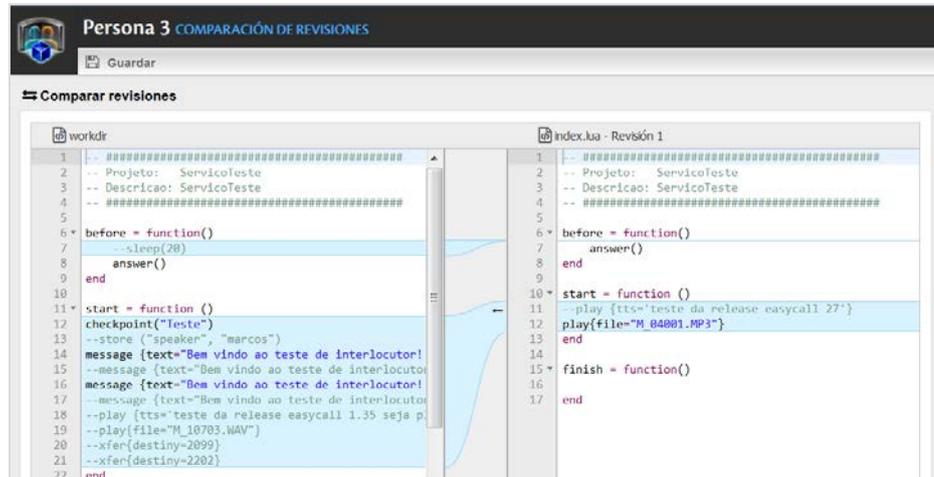
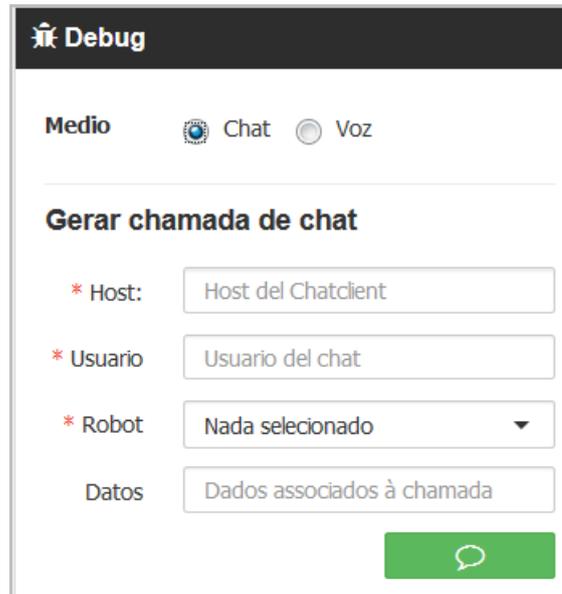


Figura 54. Comparación de archivos

Solo es posible comparar archivos con la extensión **LUA**, **TXT**, o **JSON**. La comparación de archivos siempre será realizada entre la versión del archivo existente en el *workdir* y el mismo archivo existente en una revisión publicada.

DEBUG

La interfaz del Persona 3 permite al usuario, con los debidos privilegios, realizar el debug de un servicio seleccionado. La opción Debug, ubicada en la parte derecha de la interfaz de edición, presenta el ítem Medio con las opciones Chat y Voz.



The screenshot shows a 'Debug' window with a dark header. Below the header, there are two radio buttons for 'Medio': 'Chat' (selected) and 'Voz'. The main section is titled 'Gerar chamada de chat'. It contains four input fields: 'Host' (text input with 'Host del Chatclient'), 'Usuario' (text input with 'Usuario del chat'), 'Robot' (dropdown menu with 'Nada selecionado'), and 'Datos' (text input with 'Dados associados à chamada'). A green button with a speech bubble icon is located at the bottom right.

Figura 55. Opción Debug

La opción Chat permite probar llamadas de chat efectuando llamadas reales por medio de ChatClient.

Para generar la llamada de chat, complete los campos obligatorios, marcados con asterisco. En el campo Host, informe el servidor en que está instalado ChatClient; en el campo Usuario, el nombre del usuario que será presentado en el chat; y en el campo Robot, el robot configurado en una ruta de Persona 3.

El campo Datos, cuyo llenado es opcional, permite asociar datos a la llamada.

A continuación, haga clic en el botón **Generar llamada**  para iniciar la prueba.

NOTA

- 1) *Otra manera de probar una llamada de chat es por medio del menú Otros, ubicado en la página principal de Persona 3, opción Probar llamada de chat.*
- 2) *El robot utilizado debe estar registrado en una ruta del chat de Persona.*

La opción Voz, por su parte, permite probar los scripts de IVR y TTS de las llamadas de voz.

El Debug se realiza en un PBX virtual y un ambiente independiente del procesamiento de scripts de IVR, de esta forma, esta funcionalidad no afecta el funcionamiento de las IVRs reales.

Este Debug se puede realizar de dos maneras distintas:

- Debug de un servicio utilizando una ruta registrada en el proceso.
- Debug de un servicio sin la utilización de ruta.

Si el usuario elige utilizar la primera opción, deberá introducir, por medio del teclado virtual, el número del grupo de enrutamiento deseado y, si es necesario, rellenar los campos de filtro. A continuación, haga clic en el botón **Iniciar debug**. Se hará una verificación para identificar si el servicio desde donde se realizó la llamada es el mismo que está realizando la atención de la ruta utilizada para atención. Si no lo es, se presentará un mensaje de error y la llamada será finalizada. Cuando todo esté bien con la ruta y el servicio utilizado para generar el debug, la simulación tendrá inicio. Si no hay

ninguna ruta registrada con las características utilizadas, se presentará un mensaje de error y la llamada será finalizada.

Si el usuario elige utilizar la segunda opción, basta con hacer clic en el botón **Iniciar debug**, de esta forma el debug se realizará utilizando el servicio desde donde se inició la simulación y con el archivo LUA abierto como principal.

Durante la simulación de la llamada, en ambos casos, las líneas que se encuentran en ejecución se presentarán resaltadas (highlight), para que el desarrollador consiga identificar en qué parte del script se encuentra el debug. La navegación podrá hacerse por medio del teclado virtual y los mensajes serán reproducidos al usuario por medio del player existente en el panel de debug. Las variables locales utilizadas en el desarrollo del script de IVR se presentarán en la parte inferior derecha de la pantalla, en una tabla que especificará su nombre y valor.

Tan solo las variables declaradas como locales se presentarán en la tabla de variables y valores. Las variables no declaradas, consideradas globales en el LUA, no son presentadas.

Para evitar problemas de conflicto, cada servicio podrá ser depurado por un solo usuario a la vez. Si un segundo usuario intenta realizar el debug, se presentará un mensaje en la pantalla y se ofrecerá la opción de finalizar el debug que se encuentra en ejecución, o simplemente, esperar a que este finalice.

Durante la ejecución del debug, si el usuario desea realizar una pausa para analizar algún trozo del script, basta con que este pause el mensaje que se está reproduciendo, de esta forma, la llamada se quedará en pausa hasta que se vuelva a pulsar el botón Play. Cabe resaltar que, si el usuario realiza alguna modificación en el script mientras el debug se encuentre en pausa, esta modificación no será ejecutada al pulsar el botón Play, esta será interpretada tan solo para la próxima llamada.

Los mensajes que utilizan el parámetro phrase, o del tipo file hospedados en un servidor de HTTP, no serán reproducidos en el simulador. En estos casos, la llamada continuará como si el audio hubiera sido reproducido, pero el usuario no la oirá.

ATENCIÓN

En el navegador Internet Explorer no es posible reproducir archivos WAV debido a una limitación del navegador, y la llamada se quedará en pausa en el punto de la reproducción. Por este motivo, no recomendamos utilizar ese navegador para simular llamadas.

El panel de debug permite simular una llamada y navegar por el servicio de IVR en desarrollo.

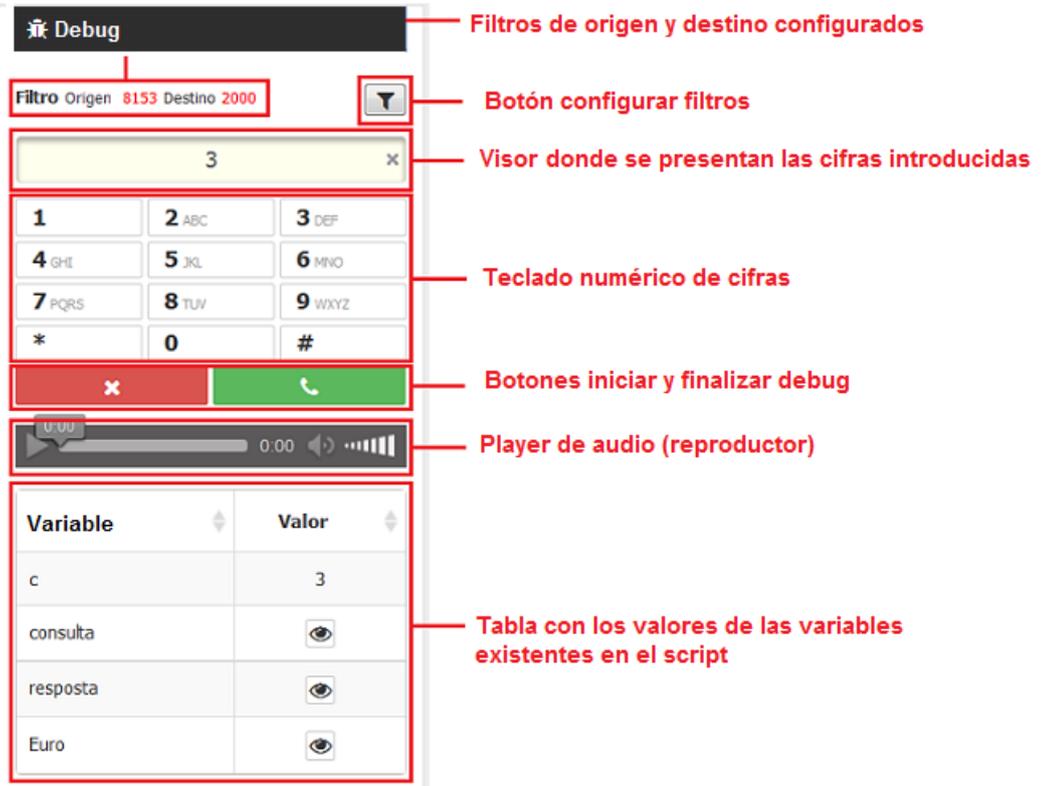
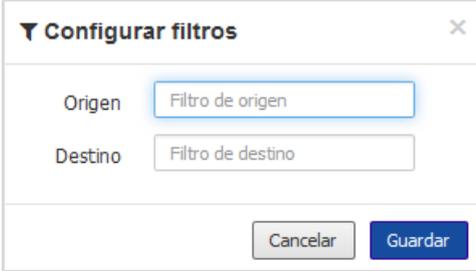


Figura 56. Panel de Debug

El panel de debug permite configurar un filtro de origen y destino para probar el funcionamiento de una ruta antes de ponerla en operación. Al hacer clic en el botón  Configurar filtros, se presentará una ventana con los campos **Filtro de origen** y **Filtro de destino**, como muestra la siguiente figura.



La imagen muestra una ventana de diálogo titulada "Configurar filtros" con un botón de cerrar (X) en la esquina superior derecha. Dentro de la ventana, hay dos campos de texto: "Origen" con el valor "Filtro de origen" y "Destino" con el valor "Filtro de destino". En la parte inferior de la ventana, hay dos botones: "Cancelar" (gris) y "Guardar" (azul).

Figura 57. Configurar filtros

La tabla de variables presenta los valores atribuidos a determinada variable en el transcurso de la ejecución de la prueba del servicio. Cuando la variable recibe como valor un objeto, este se presenta por medio de un popover al hacer clic en el botón **Visualizar**.



Figura 58. Valores atribuidos a variable

ATENCIÓN

Tan solo las variables declaradas como locales se presentarán en la tabla de variables y valores. Las variables no declaradas, consideradas globales en el lua, no serán presentadas.

Cuando un debug está en curso el botón **Iniciar debug** se queda inhabilitado y la línea que está siendo ejecutada en ese momento recibe una marcación amarilla (highlight), como muestra la siguiente figura.



Figura 59. Debug em curso

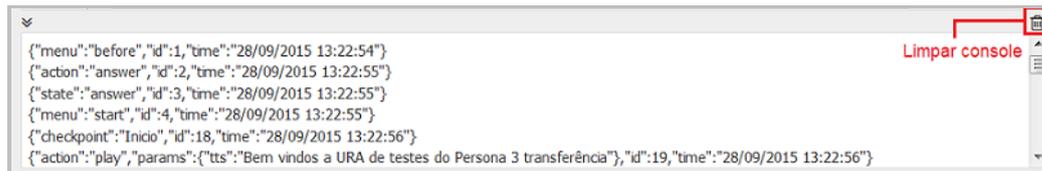
Para iniciar o debug de um serviço, é necessário que o arquivo que contém a função **start** se encontre aberto.

Se há outro debug em curso na mesma rota, ao tentar iniciar o debug, será apresentado uma mensagem que indica o problema e que permite finalizar a outra execução.

Se a execução devolve algum erro, este será apresentado em uma alerta no topo do editor.

CONSOLA

A console apresenta todos os eventos recebidos na execução de debug.



```
{ "menu": "before", "id": 1, "time": "28/09/2015 13:22:54" }
{ "action": "answer", "id": 2, "time": "28/09/2015 13:22:55" }
{ "state": "answer", "id": 3, "time": "28/09/2015 13:22:55" }
{ "menu": "start", "id": 4, "time": "28/09/2015 13:22:55" }
{ "checkpoint": "Inicio", "id": 18, "time": "28/09/2015 13:22:56" }
{ "action": "play", "params": { "tts": "Bem vindos a URA de testes do Persona 3 transferência" }, "id": 19, "time": "28/09/2015 13:22:56" }
```

Figura 60. Consola

5

SUPERVISIÓN

Persona 3 ofrece dos formas distintas de supervisión: la supervisión de llamadas activas y la supervisión de las estadísticas de las llamadas recibidas durante el día. Se puede acceder a estas opciones por medio del menú **Supervisión**.

Para acceder a la supervisión, el usuario debe tener privilegios de supervisión. Por estándar, los perfiles **Administrador Persona 3** y **Supervisor Persona 3** ya cuentan con este privilegio.



Figura 61. Menú Supervisión

SUPERVISIÓN DE LLAMADAS

La interfaz de supervisión de llamadas permite seguir las 50 llamadas más antiguas que fueron atendidas por el servicio de IVR. Si hay licencias para más de un tipo de medio (voz  y chat ) , será posible seleccionar el medio que se desea visualizar, o ambos al mismo tiempo. Se presentará la siguiente información para las llamadas:

Medio

Medio de la llamada (Chat  o Voz ).

Tipo

Indica si una llamada es **Activa** o **Receptiva**.

ID

Identificador de la llamada.

Estado

Estado en que se encuentra la llamada en ese momento.

Origen

Número que está realizando la llamada (número de A).

Destino

Número que recibió la llamada en la plataforma (DDE).

Grupo

Punto de enrutamiento que está realizando la atención en el Persona 3.

Ruta

Conjunto de configuraciones que determinan la atención de la llamada en el servicio de IVR.

Servicio

Servicio de IVR que atendió la llamada.

Revisión

Revisión del servicio.

Menú

Función que está siendo ejecutada en el servicio de IVR.

Acción

Método con interacción con el usuario que actúa como funciones básicas utilizadas en el script de IVR.

Duración

Tiempo que la llamada está activa en la plataforma.

Debido a la cantidad de información que trafican, la interfaz de supervisión de llamadas no tiene una actualización automática y, por eso, cuenta con el botón **Recargar** 

para ejecutar la actualización de la tabla. El botón  permite ocultar cualquier columna de la tabla disminuyendo, así, la cantidad de información visible. El campo **Buscar** actúa en todos los campos de la tabla, incluso en los campos ocultos, facilitando la búsqueda por una llamada específica.

En la parte superior derecha de la ventana, figura el icono , que presenta la información siguiente.

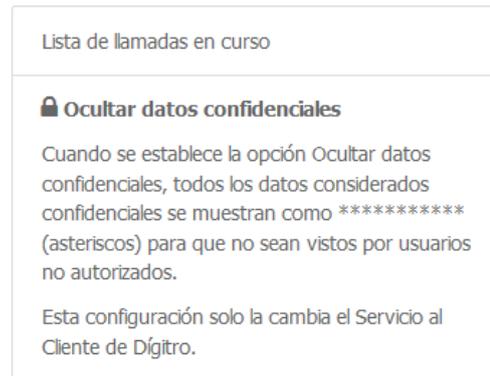


Figura 62. Ocultar datos sensibles

Cuando la opción **Ocultar datos sensibles** se encuentre inhabilitada, toda información se presentará en la interfaz sin ninguna restricción y se presentará el icono de un candado abierto con el texto **Datos sensibles visibles**.

La lista de llamadas dispone de ordenación en todas las columnas.

Supervisión de llamadas

Chat Voz

Lista de llamadas [Info]

[Buscar] [Refresh] [Grid]

Medio	Tipo	ID	Estado	Origen	Destino	Grupo	Servicio	Menú	Acción	Duración
[Icono]	Activa	c4bdcab0-1d81-11e9-8c37-8f0cc146182f:0	answer	BotAtivo	Manuel	[Icono]	ServicoAtivo2	start	sleep	00:00:08
[Icono]	Activa	c4bdf1c0-1d81-11e9-8c37-8f0cc146182f:0	answer	BotAtivo	Maria	[Icono]	ServicoAtivo2	start	sleep	00:00:08
[Icono]	Activa	c4be18d0-1d81-11e9-8c37-8f0cc146182f:0	answer	BotAtivo	Juana	[Icono]	ServicoAtivo2	start	sleep	00:00:08
[Icono]	Activa	c5098f50-1d81-11e9-8c37-8f0cc146182f:0	answer	Robot134	Isabel	[Icono]	ServicoAtivo2	start	sleep	00:00:07

Figura 63. Supervisión de llamadas

Al hacer clic en determinada llamada de la tabla, será posible seguir todos los detalles de esta llamada, desde su entrada en la plataforma, hasta su finalización. Al hacer clic en una llamada, se presentará la siguiente ventana.

Call ID: 69e629b0-6ae8-11ea-8ec5-11073f7e7859:0 (cerrada)

Datos confidenciales ocultos Exportar

#	Hora	Estado	Menú	Acción	Datos
0	20/03/2020 17:21:42	-	-	-	revision=workdir, to=robo_telegram, submedia=chatclient, bot=robo_telegram, from=Teste, file=index.lua, project=AlarmeBD, route=RotaTelegram
1	20/03/2020 17:21:42	-	before	-	-
2	20/03/2020 17:21:43	-	before	answer	-
3	20/03/2020 17:21:43	answer	before	-	-
4	20/03/2020 17:21:43	answer	start	-	-
5	20/03/2020 17:21:43	answer	start	message	ts= Teste de consulta a banco de datos
6	20/03/2020 17:21:44	answer	start	sql	timeOut= 1000 type= postgres statementType= query query= select * from llamada url= { password= ***** port= 544 user= ***** database= bss server= 192.168.1.1 } limit= 1000
7	20/03/2020 17:21:47	answer	start	sqlResponse	*****
8	20/03/2020 17:21:47	answer	start	warning	nocontext

Figura 64. Detalle de la llamada

Los campos disponibles son:

Hora

Fecha y hora completa en que ocurrió el evento.

Estado

Estado en que se encuentra la llamada en ese momento.

Menú

Función que se está ejecutando en el servicio de IVR.

Acción

Método con interacción con el usuario que actúa como funciones básicas utilizadas en la especificación de los servicios de IVR.

Datos

Parámetros ejecutados por la acción.

Los registros se actualizan automáticamente a medida que ocurren y, tras su finalización, la llamada se queda disponible para consulta por 30 segundos más. Tras ese período, los datos son descartados.

La ventana de detalles de una llamada permite exportar todos los registros por medio del botón **Exportar**.



Figura 65. Botón Exportar

Es posible exportar los registros en los formatos PDF, JSON, XML, TXT, MS-Word y MS-Excel.

SUPERVISIÓN DE ESTADÍSTICAS

La Supervisión de Estadísticas es responsable de mostrar la información reciente (del mismo día) de las llamadas recibidas. Si hay licencias para más de un tipo de medio (Chat  y Voz ) , será posible elegir el medio que se desea visualizar, o ambos al mismo tiempo. Al seleccionar las dos opciones de medios, se presentará la información de los medios de chat y voz a la vez, sin embargo, en contadores separados por medio.

La Supervisión se divide en **grupos/robots, rutas y servicios**, y permite el seguimiento de los datos de ocupación de licencias de puntos de vista distintos. Estas interfaces de supervisión presentan, además de la información específica referente a la visión elegida, la siguiente información: **Historial de ocupación, Ocupación actual, Pico de ocupación y Estadísticas de llamadas**. Esta información es global, independientemente de la visión elegida.

Gráfico de historial de ocupación

Presenta las puntas de ocupación de la plataforma referentes a la fecha actual para cada medio seleccionado. En todos los puntos del gráfico, es posible saber el horario exacto de la punta de ocupación y el porcentaje de ocupación. Los datos del gráfico se actualizan a cada 5 minutos, registrándose la hora exacta en que tuvo lugar la punta de ocupación en los 5 minutos de análisis. De este modo, el intervalo entre dos puntos puede ser de hasta 10 minutos. Como se trata de información histórica, el último punto ploteado en el gráfico podrá no reflejar la ocupación actual del sistema.

Barra de ocupación actual

Presenta el porcentaje de ocupación del total de licencias en función de la cantidad de llamadas en curso.

Punta de ocupación:

Presenta el horario, la cantidad de llamadas y el porcentaje de ocupación del mayor volumen de llamadas simultáneas que tuvo lugar en la plataforma.

Estadísticas de llamadas

Muestra el total de llamadas recibidas, el tiempo promedio de las llamadas y el porcentaje de tiempo ocupado. El tiempo medio solo se contabiliza tras la finalización de la llamada.

Este campo presenta, aun, la información de cantidad de llamadas no atendidas por falta de licencia o por falta de ruta registrada. Las llamadas sin ruta se clasifican en: Ruta Bloqueada, Límite de Tráfico, Fuera del Horario, Destino Inválido (tan solo para medio de voz), Origen Inválido (tan solo para medio de voz) y Error de Script. Esta información se presenta en las estadísticas generales, y también en la supervisión de cada grupo.

Una llamada será contabilizada en **Error de Script** tan solo cuando ocurra un error en la carga de script de la IVR, si ocurre un error en el tiempo de ejecución, es decir, durante la navegación de un usuario, esta no será contabilizada en este campo.

Las llamadas contabilizadas en el campo **Sin ruta** también se contabilizan en el contador general de llamadas, ya que, en el pequeño intervalo de tiempo en que el Persona analiza si debe o no realizar la atención, se consume una licencia. Las llamadas contabilizadas en el campo **Sin licencia** no se contabilizan en el contador general de llamadas. Para obtener más detalles, coloque el puntero del ratón sobre el valor correspondiente, como muestra la siguiente figura.

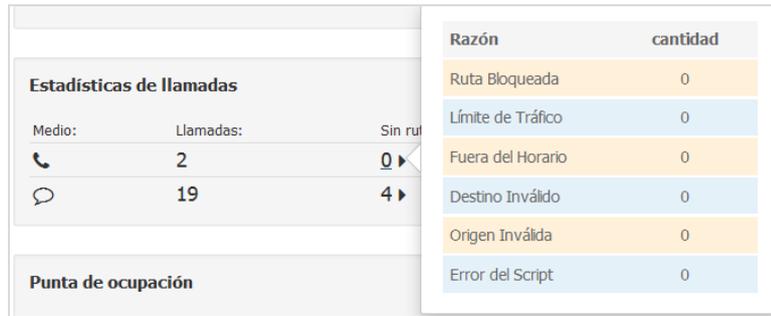


Figura 66. Detalles Sin ruta voz

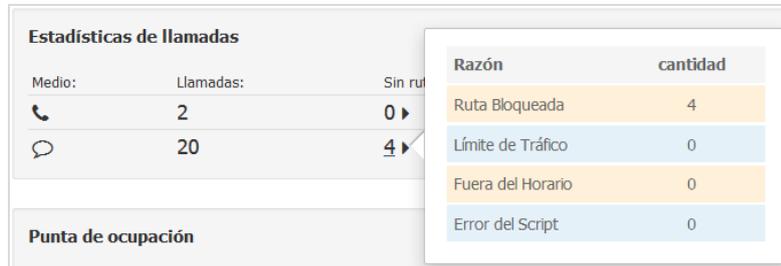


Figura 67. Detalles Sin ruta chat

Gráfico de estadísticas

Presenta el nombre y el porcentaje de ocupación de hasta 10 grupos/robots, rutas o servicios con mayor número de llamadas en curso en ese momento. En el caso de servicios que realizan voz y chat a la vez, se contabilizarán ambos medios.

Además de la información global, se presenta un listado con el total de llamadas, el tiempo promedio, el horario de punta, la cantidad de llamadas en el horario punta y la ocupación actual según la visión elegida: grupo/robots, ruta o servicio. En el caso de servicio, si tiene licencias para los medios de chat y voz, la información de ambos medios serán contabilizadas juntas, y si el usuario desea visualizar los contadores individualmente, basta con seleccionar el medio deseado.

Las estadísticas presentadas se actualizan según la configuración de Horario de Reinicio de las Estadísticas, el estándar es a la 0h. El botón **Actualizar** permite reiniciar todas la información de la interfaz, salvo el gráfico de historial de ocupación. Se reiniciará la información de **todos los medios**.

NOTA

Las llamadas encaminadas a un punto de enrutamiento supervisado por el Persona 3, pero que no tengan una ruta válida para atención, serán contabilizadas en el total de llamadas y en el total del grupo, pero no serán consideradas para la contabilización del tiempo promedio de atención.

En los casos de llamadas encaminadas a un punto de enrutamiento monitoreado por el Persona 3, sin que haya más licencias para atención, estas no serán contabilizadas para las estadísticas.

Supervisión de grupos

La supervisión de grupos presenta los datos de ocupación de los Grupos configurados en las rutas.

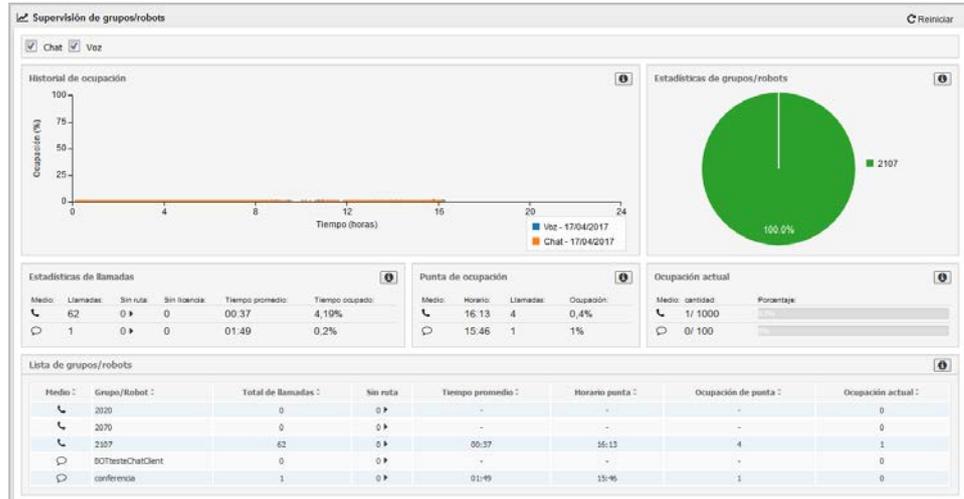
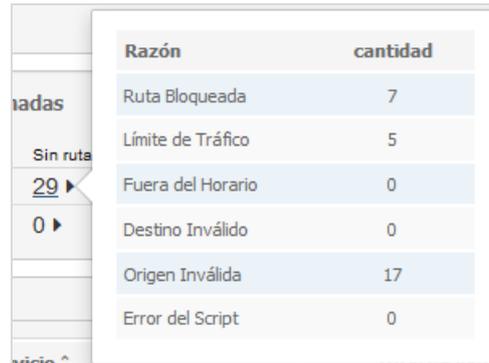


Figura 68. Supervisión de Grupos/Robots

En la tabla Lista de Grupos/Robots, es posible ver el detalle de las fallas ocurridas en determinado grupo. Para eso, coloque el puntero del ratón sobre el valor de la columna **Sin ruta**.



The image shows a dropdown menu with the following items: "nadas", "Sin ruta", "29 ▶", and "0 ▶". The "29 ▶" item is selected, and a detailed table of errors is displayed. The table has two columns: "Razón" and "cantidad".

Razón	cantidad
Ruta Bloqueada	7
Límite de Tráfico	5
Fuera del Horario	0
Destino Inválido	0
Origen Inválida	17
Error del Script	0

Figura 69. Detalle de las fallas

Supervisión de rutas

La supervisión de rutas presenta los datos de ocupación de las Rutas configuradas en el sistema.

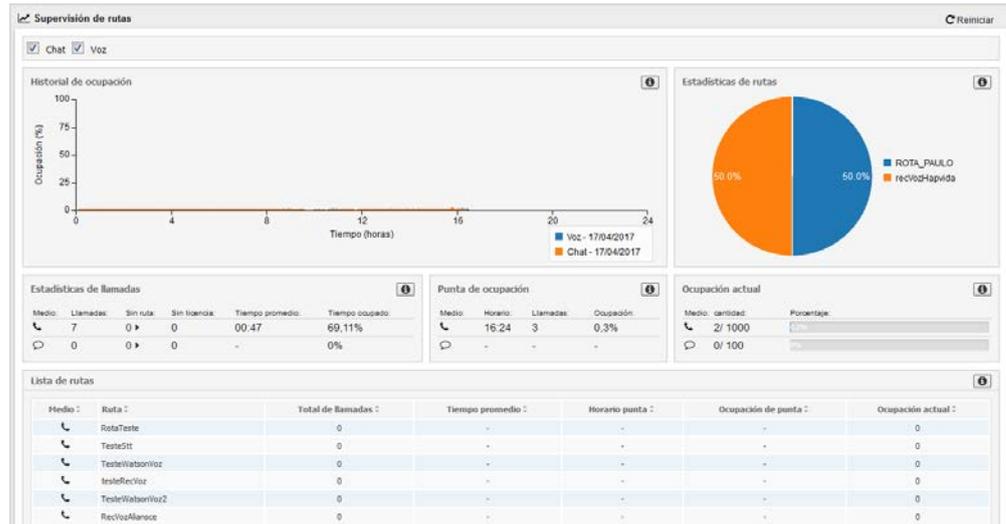


Figura 70. Supervisión de Rutas

Supervisión de servicios

La supervisión de servicios presenta los datos de ocupación de los Servicios configurados en el sistema.

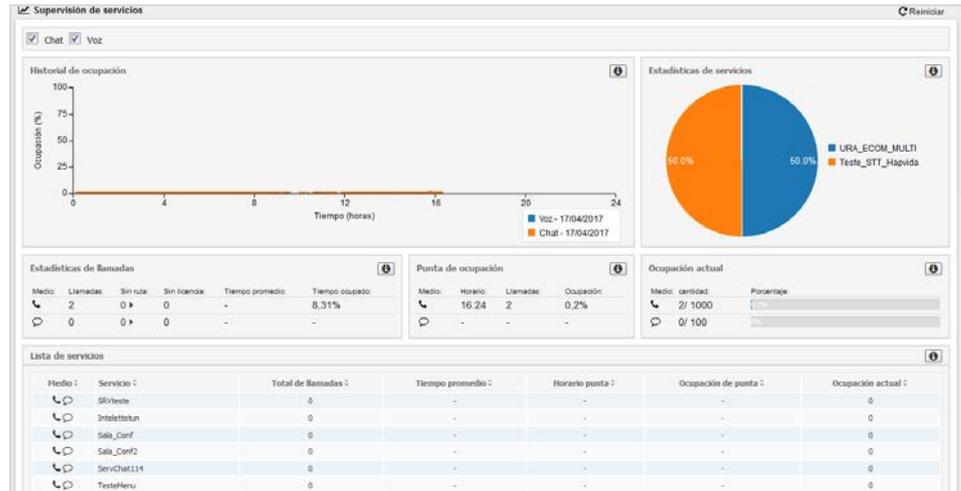


Figura 71. Supervisión de Servicios

6

CONFIGURACIONES

La interfaz de configuración permite administrar las configuraciones generales de la interfaz.

Para acceder a la interfaz de configuración, se necesitan privilegios específicos. Los idiomas disponibles actualmente son portugués y español.

CONFIGURACIONES GENERALES

En el menú **Configuraciones**, seleccione la opción **Configuraciones Generales**, se presentará la siguiente ventana.

Configuraciones generales ✕

* Reinicio de las estadísticas

* Campos obligatorios Cancelar Guardar

Figura 72. Configuraciones Generales

7

INFORMES

El menú **Informes** se presentará tan solo a los usuarios que tengan permiso de acceso al módulo de informes del Persona 3. Por estándar, los perfiles **Administrador Persona 3** y **Supervisor Persona 3** ya cuentan con este privilegio. Este menú permite emitir informes históricos, utilizando modelos prontos e información de la base de datos relacional de la plataforma.

Al hacer clic en el menú **Informes**, se accede a la **Interfaz Web para Emisión de Informes** de las plataformas Dígito, por medio de la cual el usuario podrá emitir informes inmediatamente o programarlos para emisión posterior. Por ser un módulo común a otras aplicaciones, se describe aparte en el manual **Interfaz Web para Emisión de Informes**.

8

LOG DE OPERACIONES

El menú **Log de Operaciones** permite acceder a la interfaz **Log de Operaciones**, por medio de la cual el usuario podrá consultar los siguientes registros de operaciones realizadas en el sistema:

- *Login y logout.*
- Configuración de Alarmas, Dispositivos, IVR.
- Registro de Dominio, Usuario, Equipo, Motivo de pausa, IVR DXML, Clasificación de Llamadas y Clasificación inicial.
- Supervisión de las acciones sobre el usuario.
- Informes de *login*, programación, emisión y exclusión.

Por ser común a otras aplicaciones, este módulo se describe aparte en el manual **Log de Operaciones**.

NOTA

*La funcionalidad **Log de Operaciones** es opcional y se encuentra inhabilitada por estándar. Para habilitar/inhabilitar esta función, contacte con el Servicio de Soporte al Cliente de Dígito.*

Erro! Fonte de referência não encontrada.

CAPÍTULO 7

El menú Log de Operaciones permite acceder a la interfaz Log de Operaciones, en la que el usuario puede consultar registros de modificaciones y registros realizados en la interfaz de Persona 3, o aun, ver los registros de las operaciones efectuadas en sistemas que contengan datos sensibles. El registro de este tipo de información tiene como objetivo adecuar el producto a la Ley General de Protección de Datos (LGPD) de Brasil.

Consulta de las operaciones registradas

Parámetros

Aplicación: PERSONA Operación: Todas Operaciones

Usuario: Fecha Inicial: 03/03/21 11:43:44

Dirección IP: Fecha Final: 03/03/21 11:52:45

Filtros por Campo/Valor

Nombre del campo: Ningún registro encontrado Valor del campo: [Remover Filtros](#)

Adicionar Filtros

Buscar Logs Limpiar Filtros

Log de usuario	Dirección del usuario	Aplicación	Nombre de la Operación	Fecha de la operación	Detalles
root	192.92.92.192	PERSONA	Login	03/03/21 11:43:44	
root	192.92.92.92	PERSONA	Login	03/03/21 11:52:45	
root	192.92.92.192	PERSONA	view_submedia	01/03/21 10:59:09	name: Persona Facebook, type: fb_messenger, description: Página Homologacao4, active: application: Persona, bot: robo_facebook
root	192.92.92.92	PERSONA	update_submedia	01/03/21 10:44:21	name: Persona Facebook, type: fb_messenger, description: Página Homologacao4, active: application: Persona, bot: robo_facebook
root	192.92.92.192	PERSONA	view_submedia	01/03/21 10:44:19	name: Persona Facebook, type: fb_messenger, description: Página Homologacao4, active: true, application: Persona, bot: robo_facebook
root	192.92.92.92	PERSONA	Guardar archivo	01/03/21 10:41:10	Service: URS/Settings, Archivar: robo_bot
root	192.92.92.192	PERSONA	View_submedia	01/03/21 10:39:40	name: Intefluz Integracao, type: Intefluz, description: Testes de Integração, active: true, application: Persona, bot: robo_whatsapp
root	192.92.92.92	PERSONA	Login	01/03/21 10:39:29	
root	192.92.92.192	PERSONA	update_submedia	01/03/21 10:11:00	name: Persona Dialogflow, type: telegram, description: Bot Dialogflowbot, active: application: Persona, bot: robo_telegram
root	192.92.92.92	PERSONA	view_submedia	01/03/21 10:10:58	name: Persona Dialogflow, type: telegram, description: Bot Dialogflowbot, active: true, application: Persona, bot: robo_telegram

Item 1 de 10 (1143) ◀ ▶ 🔍 🗑️

Figura 73. Log de Operaciones para LGPD

9

OTROS

LICENCIAS

El menú LICENCIAS permite verificar las licencias del **Persona 3** que se están utilizando en determinado momento.

El acceso simultáneo a la interfaz es limitado al número de licencias adquirido. La licencia es automáticamente liberada cuando el usuario sale de la aplicación por medio del menú del usuario. Si el usuario cierra la aplicación sin utilizar el menú **Salir**, la licencia se quedará activa durante 15 minutos, tras ese intervalo, la licencia será liberada por el sistema.

● Licencias

Lista de licencias en uso

Acciones	Nombre	Dirección	Data de login	Tiempo Inactivo
	root	192.192.192.192	17/04/2017 11:46:26	04:46:19
	escdgt	192.192.192.92 192.192.192.192	17/04/2017 11:46:31	00:00:00
	sacdgt	192.192.192.192	17/04/2017 11:46:57	00:00:48
	root	192.192.192.192	17/04/2017 14:58:44	00:00:00
	root	192.192.192.192	17/04/2017 16:23:49	00:08:55
	escdgt	192.192.192.192	17/04/2017 16:25:18	00:07:26
	root	192.192.192.192	17/04/2017 16:27:52	00:04:53
	sacdgt	192.192.192.192	17/04/2017 16:31:10	00:01:35
	root	192.192.192.192	17/04/2017 16:32:22	00:00:06
	root	192.192.192.192	17/04/2017 16:32:22	00:00:23

Figura 74. Licencias

La interfaz de licencias presenta el listado de las licencias ocupadas actualmente. En el listado, se presenta la siguiente información: nombre del usuario, dirección IP, fecha de login y tiempo que el usuario se encuentra inactivo en la aplicación.

Para acceder a la interfaz de licencias, el usuario debe tener privilegios de consulta de licencias. Por estándar, los perfiles **Administrador Persona 3** y **Supervisor Persona3** ya cuentan con estos privilegios.

SOBRE

Presenta información sobre el paquete y release del Persona 3 que está instalado.

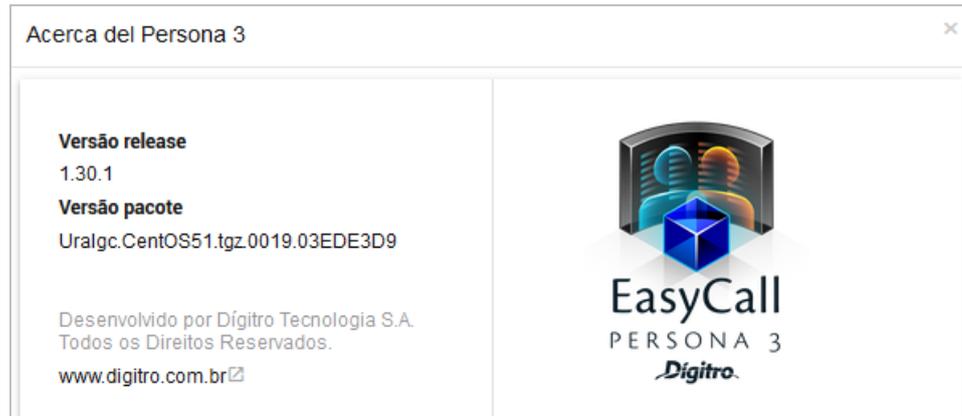


Figura 75. Acerca de

PRUEBA DE LLAMADA DE CHAT

El menú Otros > PRUEBA DE LLAMADA DE CHAT permite generar una llamada de chat por medio de ChatClient.

Prueba de llamada de chat [X]

* Host:

* Usuario

* Robot

Datos

* Campos obligatorios

Cancelar Iniciar chat

Figura 76. Prueba de llamada de chat

PROCEDIMIENTO

Prueba de llamada de chat por medio del menú Otros

1. En la página inicial de Persona 3, acceda al menú **Otros > Prueba de llamada de chat**. Se abrirá la página Probar llamada de chat (Figura 75).
2. Complete los campos obligatorios, marcados con asterisco.
3. En el campo Host, introduzca el servidor en que está instalado ChatClient.
4. En el campo Usuario, introduzca el nombre de usuario presentado en el chat.
5. En el campo Robot, indique el robot configurado en una ruta.
6. El campo Datos, cuyo llenado es opcional, permite asociar datos a la llamada de chat.
7. Haga clic en el botón **Iniciar chat**, para abrir la interfaz de ChatClient, en la que se probará la llamada.

NOTA

El robot utilizado debe estar registrado en una ruta del chat de Persona.

10

LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN DE IVR

El LPU (Lenguaje de Programación de IVR) consiste de un DSL (*Domain-Specific Language*) basado en el lenguaje LUA y centrado en el desarrollo de servicios de IVR.

Si bien utiliza el interpretador LUA, parte de las bibliotecas nativas del lenguaje no está disponible. Por otra parte, se añadió una biblioteca que facilita el acceso a los recursos de la plataforma Telecom, conformando su dominio y siendo, por tanto, referenciada como biblioteca de dominio.

En términos de sintaxis, se trata de LUA, pero su dominio lo descaracteriza como lenguaje de propósito general, induciendo a una filosofía de programación en menús, pertinente al dominio de servicio de IVR.

El LPU está estructurado en tres pilares fundamentales:

- Lenguaje LUA.
- Programación de menús;
- Biblioteca de dominio.

A continuación, se describen los pilares del LPU.

LENGUAJE LUA

Algunas bibliotecas/funciones nativas están disponibles en el contexto de ejecución del LPU. Son las siguientes: *string*, *table*, *tonumber*, *tostring*, *date*, *time*, *ipairs*, *pairs*, *next* y *type*.

Además, el LPU facilita sobre el lenguaje LUA dos importantes conceptos:

- **Abstracción de contexto:** hace que operaciones asíncronas (no atómicas) parezcan síncronas.
- **Abstracción de instancia:** oculta del desarrollador el problema de múltiples llamadas.

En resumen, el LPU programa simplemente la lógica del diálogo. Cada llamada ejecuta una instancia de código independiente y algunas operaciones de duración no instantánea (como reproducciones de audio) se comportan como instantáneas desde el punto de vista de la programación.

ATENCIÓN

Este manual no describe el lenguaje LUA. Para comprender el lenguaje de IVR que se presenta en este manual, el desarrollador debe conocer previamente el lenguaje LUA. El manual, en portugués, de este lenguaje está disponible en <http://www.lua.org/manual/5.1/pt/manual.html>

PROGRAMACIÓN DE MENÚS

Los menús son bloques de diálogo implementados como funciones LUA. Tales funciones no reciben parámetros ni devuelven valores. Tampoco pueden llamar directamente a otras funciones (menús). Para eso, hay directivas de navegación.

BIBLIOTECA DE DOMINIO

Corresponde al conjunto de funcionalidades disponibles en el LPU a través de la API de dominio.

Se dividen en tres grupos:

- Métodos directos.
- Auxiliares de navegación.
- Utilidades generales.
 - Métodos Especiales.
 - Funciones Útiles.

MENÚ

Hay tres funciones predefinidas que el *engine* de IVR utiliza como indicadores durante la ejecución del *script*.

Estas funciones son: **before**, **start** y **finish**.

La función *before* se ejecuta antes de la atención de la llamada, permitiendo al usuario elegir entre realizar la acción de atención o colgar la llamada mediante un tratamiento definido por el desarrollador.

Tras la atención da llamada, la función *start* pasa a ser ejecutada. Esta función es la única obligatoria en un *script* de IVR y tiene su objetivo completo con las primitivas de IVR, diferentemente de las funciones *before* e *finish* que cuentan con objetivos reducidos.

Al colgar una llamada, se ejecuta la función *finish* permitiendo al desarrollador realizar algún tratamiento aun después de haber colgado, tal como, escribir la duración de la llamada de la IVR en una base.

Además de estas funciones de IVR, el *script* puede contener otras funciones creadas por el propio usuario, que trata el plan del negocio del cliente, como por ejemplo: verificar un número marcado, tratar una respuesta de consulta a un servicio *web*. Estas funciones pueden ser creadas sin problemas, la diferencia consiste en cómo se realiza el acceso.

Buscando un mayor control y el mapeo por parte del *engine* de IVR, se creó el contenedor de funciones menú. Estos son utilizados para acceder a las funciones creadas por el usuario. Véase más detalles en el ítem Menú de la API.

API

Son las primitivas utilizadas en el desarrollo de los *scripts* de IVR, las cuales, abstraen todo el contexto de telefonía involucrado.

Estas pueden clasificarse en métodos directos, auxiliar de navegación y *utils*.

MÉTODOS DIRECTOS

Son los métodos que interactúan con el usuario, actúan como funciones básicas y se utilizan en la especificación de los servicios de IVR.

Estos bloquean la ejecución del *script* hasta que la acción en curso termine de procesarse.

Message

Función utilizada para reproducir los tipos de audio en el diálogo en llamadas de voz, o enviar mensajes de texto en llamadas de chat. La parametrización de cada tipo de audio se describe a continuación.

- **profile:**
 - **file** - reproducción de archivos pregrabados y almacenados localmente o remotamente para llamadas de voz. Los mensajes WAV/MP3/DAT, en este profile file, cuando se reproduzcan por la LPU deben seguir un estándar de nombre M_XXXXX.ext , donde X es el número y ext es una de las extensiones compatibles.

Ejemplo:

```
message{file="/axs/msgs/M_00004.WAV"}
```

```
message{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00123.WAV"}
```

- **text** – envío de mensaje de chat, para llamadas de chat, y reproducción Dinámica vía tecnología Text-to-Speech para llamadas de voz, cuando no se pase ningún valor para el campo tts, file o phrase.

Ejemplo:

```
message{text="Bienvenido a la atención automática de chat"}
```

```
message{text="Su saldo es de "..saldo}
```

- **menu** - este parámetro se utiliza para configurar el teclado personalizable del Telegram®. Este teclado se utiliza como un «atajo» para que el usuario de la IVR pueda navegar de forma más ágil. Las teclas pueden disponerse en líneas y columnas, y al presionarlas, se envía el texto del botón a la IVR. Además de eso, se pueden configurar otras dos funcionalidades para los botones. Una como un atajo para enviar la localización del usuario, y otra para enviar el número de contacto. Este parámetro se utilizará tan solo en las llamadas de chat. Hay algunas formas de utilizar el campo menú.

Ejemplo 1

```
message{text="Para compras, pulse 1. Para ventas, pulse 2. Para Recursos Humanos, pulse 3.", menu= {"1", "2", "3"}}
```

En este ejemplo, el teclado será creado con las opciones 1, 2 y 3 y los botones se presentarán un bajo el otro.

Ejemplo 2

```
message {text="Para compras, pulse1. Para ventas, pulse 2. Para Recursos Humanos, pulse 3. Para otras opciones, pulse 4", menu = {"1", "2"}, {"3", "4"}}
```

En el ejemplo anterior, el menú estará compuesto por dos líneas. En la primera se presentarán las opciones 1 y 2. En la segunda línea se presentarán las opciones 3 y 4.

Ejemplo 3

```
message {text="Por favor, introduzca su localización o el número do su contacto", menu = {{text="localización", request_location = true}, {text="Contacto", request_contact=true}} }
```

En el ejemplo anterior, el menú estará compuesto por dos líneas. La primera opción permite que el usuario comparta su localización si la versión

utilizada del Telegram® permite esta acción. La segunda opción compartirá el contacto del usuario, si está permitido.

- **tts** – reproducción Dinámica vía tecnología Text-to-Speech.

Ejemplo:

```
message{tts="Prueba de IVR"}
message{tts="Su saldo es de "..saldo}
```

No se permiten saltos de línea en este profile del message.

- **speaker** - este parámetro deberá usarse junto con el TTS dinámico. Permite seleccionar la voz que será utilizada para sintetizar el audio. Actualmente disponemos de dos voces: Marcos y Ana Paula. Para usar esta funcionalidad, el servidor que sintetiza los mensajes debe contar con las dos voces. Si no se especifica este parámetro, se usará por estándar la voz Ana Paula.

Ejemplo:

```
message {text="¡Bienvenido a esta IVR!", speaker="marcos"}
message {text="¡Bienvenido a esta IVR!", speaker="anapaula"}
```

- **phrase** – reproducción de mensajes pregrabados por Dígitro. Para estos mensajes es necesario seguir algunos parámetros, como se describe a continuación:

Ejemplo:

message{phrase="DASHMM=09:30|ASHMM=19:30"} - Divulgación "Desde las nueve horas y treinta minutos hasta las diecinueve horas y treinta minutos".

DATE - 01/01, 0101, 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgación "Primero de enero" o "Primero de enero de dos mil quince" o "<fecha actual del sistema DD/MM/AAAA>".

DDMM - 01/01, 0101, TODAY - Divulgación "Primero de enero" o "<fecha actual del sistema DD/MM>".

DDMMAAAA - 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgación "Primero de enero de dos mil quince" o "<fecha actual del sistema DD/MM/AAAA>".

HOUR - 01:01, 0101, 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "una hora y un minuto" o "una hora y un minuto y un segundo" o "<hora actual del sistema HH/MM/SS>"

HHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgación "una hora y un minuto" o "<hora actual del sistema HH/MM>"

HHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "una hora y un minuto y un segundo" o "<hora actual del sistema HH/MM/SS>".

ASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgación "a la una hora y un minuto" o "<hora actual del sistema HH/MM>".

ASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "a la una hora y un minuto y un segundo" o "<hora actual del sistema HH/MM/SS>".

DASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgación "desde la una hora y un minuto" o "<hora actual del sistema HH/MM>".

DASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "desde la una hora y un minuto y un segundo" o "<hora actual del sistema HH/MM/SS>".

\$ - 12,32 o 12.32 - Divulgación "doce reales y treinta y dos centavos".

NUMBER - 123 456 789 máximo de 11 números. - Divulgación "ciento veintitrés millones, cuatrocientos cincuenta y seis mil, setecientos ochenta y nueve".

ONEBYONE - 1234567890 máximo de 20 números. - Divulgación "uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho, nueve, cero".

MSG - 4 o 4,4 - Divulgación "Dígito tecnología" - "Dígito tecnología, dígito tecnología".

NIF - 123.345.567-43 o 12.345.678/9301-23 - Divulgación "uno dos tres, tres cuatro cinco, cinco seis siete, cuatro tres" y "uno dos, tres cuatro cinco, seis siete ocho, nueve tres cero uno, dos tres".

- **params** – este parámetro se utiliza en conjunto con frase y sirve para divulgar mensajes pregrabados con parámetros.

Ejemplo:

`message{phrase="5051", params="NUMBER=345|$=20}` Divulgación "El número de su pedido generado es trescientos y cuarenta y cinco con el valor total de veinte reales."

- **cutthrough** o **cut** – divulgación se finaliza cuando el usuario digita cualquier cifra. Para eso, el parámetro debe ser atribuido con `true`.

Ejemplo:

`play{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00124.WAV" cut="true"}`

- **continuos** - Este parámetro se utiliza para realizar una reproducción continua, sin bloques. Esto permite que la divulgación de un mensaje durante algún procesamiento de IVR, por ejemplo, una consulta web que tarde en responder. La reproducción se cancela automáticamente en el próximo play. Su valor estándar es `false`.

Ejemplo:

`play{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00124.WAV" continuos="true"}`

- **type** - Este parámetro se utiliza para definir si los mensajes de *chat* también deben enviarse como archivo de audio. Para eso, se envía el mensaje al servidor de TTS (Text to Speech) de Dígitro, donde se convierte a audio. Este audio se envía para que el usuario no tenga que leer los textos.

Este campo puede completarse con dos valores:

- **audio**: al configurar este valor tan solo se enviarán los archivos de audio y no los mensajes de texto.
- **both**: al configurar este valor se enviarán tanto los mensajes de texto como los de audio. Para enviar tan solo el texto, basta con omitir este parámetro.

Ejemplo:

```
message {text="Este es el mensaje 1", type="audio"}  
message {text="¿En qué puedo ayudarle?", menu = recover("menu"),  
speaker = "marcos", type="both"}
```

Message no tiene devolución

No se puede utilizar dentro de las funciones predefinidas *before* y *finish*

Play

Función que se utiliza para reproducir todos los tipos de audios en el diálogo. La parametrización de cada tipo de audio se describe a continuación.

- profile:
 - **file** - reproducción de archivos grabados y almacenados localmente o remotamente.

OBSERVACIÓN

*Los mensajes WAV/MP3/DAT, en este **profile file**, cuando son reproducidos por el LPU deben seguir un estándar de nombre M_0XXXX.ext, en que X es el número y ext es una de las extensiones compatibles.*

Ejemplo: `play{file="M_00004.WAV"}`

`play{file="http://192.168.0.1/IVR_Atendimento/M_00123.WAV"}`

- **tts** - reproducción Dinámica vía tecnología Text-to-Speech

Ejemplo: `play{tts="Prueba de IVR"}`

`play{tts="El valor de su saldo es de "..saldo"}`

No se permiten saltos de línea en este profile del play.

- **phrase** - reproducción de mensajes dinámicos pregrabados por Dígito. Estos mensajes, deben seguir algunas parametrizaciones, como se describe a continuación.
Ejemplo: `play{phrase="DASHHMM=09:30|ASHHMM=19:30"}` - Divulgación "Desde las nueve horas y treinta minutos hasta las diecinueve horas y treinta minutos"

DATE - 01/01, 0101, 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgación "Primero de enero" o "Primero de enero de dos mil quince" o "<fecha actual del sistema DD/MM/AAAA>"

DDMM - 01/01, 0101, TODAY - Divulgación "Primero de enero" o "<fecha actual del sistema DD/MM>"

DDMMAAAA - 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgación "Primero de enero de dos mil quince" o "<fecha actual del sistema DD/MM/AAAA>"

HOUR - 01:01, 0101, 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "una hora y un minuto" o "una hora y un minuto y un segundo" o "<hora actual del sistema HH/MM/SS>"

HHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgación "una hora y un minuto" o "<hora actual del sistema HH/MM>"

HHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "una hora e un minuto y un segundo" o "<hora actual del sistema HH/MM/SS>"

ASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgación "a la una y un minuto" o "<hora actual del sistema HH/MM>"

ASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "a la una y un minuto y un segundo" o "<hora actual del sistema HH/MM/SS>"

DASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgación "desde la una y un minuto" o "<hora actual del sistema HH/MM>"

DASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgación "desde la una y un minuto y un segundo" o "<hora actual do sistema HH/MM/SS>"

\$ - 12,32 o 12.32 - Divulgación "doce reales y treinta y dos centavos"

NUMBER - 123 456 789 (como máximo, 11 números) - Divulgación "ciento veintitrés millones, cuatrocientos cincuenta y seis mil, setecientos ochenta y nueve"

ONEBYONE - 1234567890 (como máximo, 20 números) - Divulgación "un, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho, nueve, cero"

MSG - 4 o 4,4 - Divulgación "Dígito tecnología" - "Dígito tecnología, Dígito tecnología"

CPF/CNPJ (NIF/RUC) - 123.345.567-43 o 12.345.678/9301-23 -
Divulgación "uno dos tres, tres cuatro cinco, cinco seis sete, cuatro tres" y "uno, dos, tres cuatro cinco, seis siete ocho, nueve tres cero uno, dos tres"

- **params** - este parámetro se utiliza junto con la frase y sirve para divulgar mensajes pregrabados con parámetros.
Ejemplo: `play{phrase="5051", params="NUMBER=345|$=20"}` Divulgación "Su pedido generado tiene el número trescientos y cuarenta e cinco con el valor total de veinte reales."
- **cutthrough ou cut** – la divulgación se termina cuando el usuario introduce cualquier cifra. Para eso, se debe atribuir el parámetro con *true*.
Ejemplo: `play{file="http://192.168.0.1/IVR_Atención/M_00124.WAV" cut="true"}`
- **continuos** - este parámetro se utiliza para realizar una reproducción continua, que no bloquee. Permite divulgar un mensaje durante algún procesamiento de la IVR, por ejemplo, durante una consulta web que tarde en responder. La reproducción se cancela automáticamente en el próximo *play*. Su valor estándar es *false*.
Ejemplo: `play{file="http://192.168.0.1/IVR_Atendimiento/M_00124.WAV" continuos="true"}`

El Play no tiene devolución.

No se puede utilizar en las funciones predefinidas **before** y **finish**.

Prompt

Función de interacción con el usuario de la IVR que permite recibir cifras introducidas por teclado y voz.

- profile:
 - **timeout** - tiempo en segundos que se debe esperar para recibir una información del usuario. El valor estándar es de cinco segundos y el valor máximo es de 99 segundos.
Ejemplo: `c = prompt{timeout=1}`
 - **chat_timeout** – tiempo en segundos para esperar a recibir una información del usuario para llamadas de chat. El tiempo máximo es de 900 segundos. Si no se ajusta este profile, se utilizará el profile timeout.
Ejemplo: `c = prompt{chat_timeout=1}`
 - **stop_digit** - Cifra que determina la interrupción del recibimiento de información del usuario.
Ejemplo: `c = prompt{stop_digit="#"}`
 - **accumulate** - Cantidad de cifras que serán acumuladas por la función. El valor estándar es uno y el valor máximo es de 99 cifras.
Ejemplo: `c = prompt{accumulate=7}`
 - **verbose** - Reproduce cifras introducidas por teclado por el usuario.
Ejemplo: `c = prompt{verbose="true"}`
 - **recognize** - Utilizado para reconocimiento de voz. Actualmente presenta las tecnologías STT (Speech To Text) y KWS. Depende más de una buena IVR de reconocimiento de voz y de un procesamiento en la LPU para que se aproveche bien este recurso. El mismo prompt no hará el reconocimiento de cifras y voz en conjunto. El valor estándar es false.

Ejemplo: `x = prompt{recognize=true}`

- **config** – Deberá utilizarse cuando el `recognize` se configure como `true`. En este parámetro se enviará la información como tipo de servidor de reconocimiento que será utilizado, en qué contexto el audio será reconocido, cuando sea necesario, y el tiempo máximo de silencio para finalizar el reconocimiento.

kind - este campo debe utilizarse para especificar el tipo de reconocimiento de voz que será utilizado, `STT`.

- **vadsilence** – en este campo deberá especificarse el tiempo, en milisegundos, que el usuario podrá permanecer en silencio antes del reconocimiento de voz. El valor mínimo de este parámetro es 500, y el máximo, 5000. Si se introduce un valor fuera de estos límites, se ajustará 500 como estándar.

Ejemplo 1: `local file = prompt{recognize=true, timeout=40, config={kind="KWS", context="tiendas", vadsilence=1000}}`

Ejemplo 2: `local file = prompt{recognize=true, timeout=40, config={kind="STT", vadsilence=1000}}`

- **accept_file** - cuando este campo se configure con el valor `true`, será posible encaminar a esta acción un archivo o un texto cualquiera. Cuando se envíe un archivo, se devolverá un objeto con la URL del archivo en el `file_service` así como la demás información.

Ejemplo: `c = prompt{chat_timeout=90, accept_file="true"}`

El Prompt devolverá la información recibida del usuario, en el caso de cifras será el conjunto de cifras introducidas por el teclado; en el caso de voz, será la URL del archivo con la información reconocida. Para realizar el tratamiento de esta URL, vea `sttparse`.

No se puede utilizar en las funciones predefinidas **before** y **finish**.

Typing

Primitiva utilizada para enviar el comando de inicio e fin de la identificación de tecleo, cuando se accede al chatbot por medio de Chatclient de Dígitro. Para que se presente el texto «escribiendo» al usuario, basta con llamar la primitiva como muestra el ejemplo siguiente:

Ej.: `typing.start()`

Esta primitiva hace que se presente el símbolo al usuario hasta que el script ejecute el comando para finalizar el modo tecleando, o hasta que el script ejecute una primitiva `prompt`.

Para que deje de presentarse el texto «escribiendo», basta con llamar la primitiva como muestra el ejemplo siguiente:

Ej.: `typing.stop()`

NOTA

Esta primitiva solo funcionará para llamadas de chat accedidas por ChatClient.

File.receive

Función de interacción con el usuario de la IVR para recibimiento de archivos en llamadas de chat.

- Profile:
 - **timeout** – tiempo en segundos para esperar el recibimiento del archivo. El valor estándar es de 5 segundos y, el máximo, de 900.

Ejemplo:

```
c = file{timeout=60}
```

Los archivos enviados fuera de este período no serán recolectados por el Persona 3, y el mensaje «Archivo rechazado» será enviado al usuario.

File.send

Función utilizada para que la IVR envíe un archivo al usuario.

- Profile:
 - **name** - nombre del archivo que será enviado.
 - **uuid** – código identificador del archivo. Este código es recibido por la IVR al utilizar la función file receive o utilits.sendFileToFileService.

Ejemplo:

```
file.send {name = "M_00012.MP3", uuid= "f6d5e350-b55c-11e6-9ef4-25e80a022cf6"}
```

Xfer

Función utilizada para encaminar la llamada a un número interno o externo.

- profile:
 - **destiny** - número al cual se encaminará la llamada.
Ejemplo: e = xfer{destiny=2009}
 - **chat_destiny** – nombre del servicio que recibirá la transferencia de la llamada de chat.

- Ejemplo:** e = xfer{chat_destiny="servico1",application = "interact"}
- **application** – identificación del proceso que recibirá la transferencia de la llamada de chat.
Ejemplo: e = xfer{chatdestiny="servico1",application = "interact"}
 - **route** - ruta que será utilizada para generar llamadas externas. Para definir la ruta, se debe utilizar la interfaz del Explorador del PBX.
Ejemplo: e = xfer{destiny=32817000, route=0}
 - **account** - cuenta que será utilizada para generar llamadas externas. Para definir la cuenta, se debe utilizar la interfaz del Explorador del PBX.
 - **password** - contraseña que será utilizada para generar llamadas externas. Para crear la contraseña, se debe utilizar la interfaz del Explorador del PBX.
Ejemplo: e = xfer{destiny=32817000, account=2000, password=4567}
 - **identity** - número que será encaminado al destino como originador de la llamada. Válido tan solo para llamadas externas.
Ejemplo: e = xfer{destiny=32817000, account=2000, password=4567, identity="08001234578"}
 - **cpd** - indica si habrá detección de voz humana en la llamada externa, para encaminar tan solo las llamadas que fueron atendidas por determinada persona.
Ejemplo: e = xfer{destiny=32817000, route=0, cpd="true"}
 - **fecha** - campo para añadir datos a la llamada encaminada.
Ejemplo: e = xfer{destiny=32817000, route=0, fecha="CHAMADA_JA_VALIDA_IVR" }
 - **priority** - Prioridad de la llamada cuando se encamina internamente.
Ejemplo: e = xfer{destiny=2009 priority=5}

El **xfer** tiene devolución cuando ocurra un error en el encaminamiento de la llamada. De ese modo, el LPU puede realizar el tratamiento del error y volver a intentar encaminar una llamada nuevamente.

Retomar la llamada OPERACAO_NAO_PERMITIDA OPERACAO_NAO_OK
 RAMAL_INVALIDO CONTA_INVALIDA SENHA_INVALIDA
 NUMERO_DISCADO_INCOMPLETO PREFIXO_BLOQUEADO FALHA_DISCAGEM
 RAMAL_DISCADO_NULO RUTA_INVALIDA NUMERO_CHAMADO_INVALIDO
 DESTINO_OCUPADO RECURSO_NAO_DISPONIVEL
 PARAMETROS_INCOMPLETOS SENHA_CONTA_INVALIDA
 LLAMADA_NAO_ATENDIDA NAO_DETECTOU_VOZ_HUMANA_CPD=\$ (2- Secretaria electrónica, 3- Fax, 4- Sin licencia, 5- No realizó la detección, 6- Secretaria)

No se puede utilizar en las funciones predefinidas *before* y *finish*.

Drop

Función para colgar la llamada.

- profile:
 - No tiene.

Ejemplo: drop()

El *drop* no tiene devolución.

Dialer.getInfo

Función utilizada para reunir más información de un contacto de una llamada generada por el discador de Interact

- profile:
 - **callid** – ID de la llamada, generada por el discador y que se encuentra en curso, de la cual se desea la información
- lugar respuesta = dialer.getInfo {callid=recover("callid")}

Como respuesta, el sistema recibirá un JSON con la información del contacto, similar a:

```
{
  "response": {
    "resource": "dialer",
    "command": "get_info",
    "status": "ok",
    "id": 9,
    "service_name": "teste141",
    "contact": "Carlos",
    "complement": "CPF",
    "phone1": "5000"
  }
}
```

Dialer.setContactState

Función utilizada para modificar la configuración de un contacto del discador de Interact.

- profile:

- **callid** - ID de la llamada, generada por el discador y que se encuentra en curso, de la cual se desea la información.
- **action** - Estado al que se desea configurar el contacto: reschedule (reprogramación) o end (atención finalizada en la IVR).
- **contact** - Nombre del contacto.
- **complement** - Complemento de la llamada. Puede ser cualquier tipo de información que el supervisor del discador considere importante enviar al agente por datos asociados.
- **phone_list** - Lista de teléfonos que permiten comunicarse con el contacto.
- **schedule** - Rango de horario en que el discador puede efectuar la llamada al contacto.

```
local schedule = {}
schedule.day = "10"
schedule.month = "10"
schedule.year = "2019"
schedule.start = {}
schedule.start.hour = "11"
schedule.start.min = "00"
schedule.finish = {}
schedule.finish.hour = "11"
schedule.finish.min = "00"
local teste2 = dialer.setContactState{callid=recover("callid"),
action="reschedule", schedule=schedule}
```

Como respuesta, el sistema recibirá un JSON con la información del contacto, similar a:

```
{
  "result": {
    "body": {
```

```
    "response": {
      "resource": "dialer",
      "command": "set_contact_state",
      "status": "ok"
    }
  },
  "id": "3"
}
```

Sleep

Función para que LPU interrumpa su procesamiento durante un tiempo determinado.

- profile:
 - No tiene, basta con pasar el tiempo en segundos en la función.

Ejemplo: sleep(5)

El sleep no tiene devolución.

Trace

Función para añadir log a la llamada, ayudando el debug.

- profile:

- No tiene, basta con pasar el texto que ser registrado.
Ejemplo: trace("Llamada pasó por aquí")

Sms

Función para enviar un mensaje de texto vía SMS.

- profile:
 - **destiny** - Número al cual se encaminará el SMS.
 - **fecha** - Texto enviado en el SMS.
Ejemplo: t = sms{destiny=88880000, fecha="CREDITO APROVADO"}
 - **account** - Cuenta que será utilizada para enviar el SMS.
 - **password** – Contraseña de la cuenta que será utilizada para enviar el SMS.
Ejemplo: t = sms{destiny=88880000, fecha="LLAME AL 0800 345 6788 y participe en el sorteo de 3 casas", account=2000, password=4567}

El **sms** devolverá el resultado tan solo en caso de ERROR en el envío, de lo contrario, será *nil*.

Answer

Función utilizada para atender la llamada dentro de la función nativa *before*.

- profile:
 - No tiene.Ejemplo: `answer()`.

El *answer* no tiene devolución.

No se puede utilizar dentro de las funciones predefinidas *start* y *finish*

AYUDA A LA NAVEGACIÓN

Actúan en la navegación del usuario de la IVR.

Menú

Container de funciones utilizadas para navegar entre las funciones creadas por el desarrollador del *script* de IVR. Actúa como facilitador de esta navegación y realiza el mapeo de las funciones por las cuales ya se ha navegado.

- profile:
 - **route** - funciona como una instrucción *switch/case* que, a partir del tratamiento de un argumento de entrada, encamina a diferentes salidas. Siendo que todas estas salidas son funciones definidas por el desarrollador de la IVR.

Ejemplo: `menú.route(c, {
 ["1"] = menuAdm,
 ["2"] = menuRH,`

```

["3"] = menuCompras,
["4"] = menuVendas,
["5"] = menuSoporte,
["default"] = tratamientoDefault,
["timeout"] = timeout,
}
)

```

- **previous** – Permite volver a la ejecución de la función indicada a partir de una navegación ya realizada. Su parámetro es el número de saltos hacia atrás que se desea realizar.

Ejemplo: menu.previous(2) – vuelve a la penúltima función ejecutada.

- **setmain** - Redefine la función donde se ejecuta esta instrucción como la principal del *script*. Si no se hace eso, se considera la función *start* como principal.
Ejemplo: menú.setmain()
- **main** – Dirige la ejecución a la función principal. Esta puede ser la función *start* o la función redefinida vía *setmain*.
Ejemplo: menu.main()
- **restart** - Ejecuta nuevamente la función.
Ejemplo: menu.restart()

El menú no tiene devolución.

No se puede utilizar dentro de las funciones predefinidas *before* y *finish*.

UTILIDADES GENERALES

Métodos especiales

Son funciones que dependen de módulos adicionales de *software* o *hardware*.

Callback

Función para añadir un contacto a las herramientas de Callback EasyCall e Interact.

- profile:
 - **number** - Número al cual el Callback devolverá la llamada. El valor estándar es el número originador.
Ejemplo: `c = callback{number=32817000}`
 - **group** - Número del grupo en el cual se almacenará el contacto. El valor estándar es el grupo del cual ha sido desbordada la llamada.

OBSERVACIÓN

Esta información no es recuperada en estructuras multisitio.

Ejemplo: `c = callback{group=2020}`

- **fecha** - Datos que serán añadidos al registro del Callback.

Ejemplo: `c = callback{dados="PENDENCIA_FINANCEIRA"}`

- **site** - *host* donde se deberá registrar el Callback cuando se encuentre en estructura multisitio. Es opcional. Cuando no se especifica, se considera local.

Ejemplo: `c = callback{site="ecgsp"}`

- **aplication** – especifica cuál será la aplicación utilizada: Interact o Easycall. Si no se especifica, se identificará en tiempo de ejecución.

Ejemplo: `c = callback{aplication="easycall"}`

Ejemplo: `c = callback{aplication="interact"}`

Parámetros específicos por aplicación:

- EasyCall:

- **period** – Rango de horario para la devolución de la llamada por el callback, en el formato 'HH:MM-HH:MM'. Es opcional.

Ejemplo: `c = callback{period="08:00-10:00"}`

- Interact:

- **name** - nombre del cliente/usuario que será presentado al agente. Si no se especifica, se configurará como el propio número de origen de la llamada.
- **start** - Opcional. Fecha/hora inicial para el período en que se permite la generación de la llamada, en el formato DD/MM HH:MM.
- **stop** - Opcional. Fecha/hora final para el período de generación de la llamada, en el formato DD/MM HH:MM.

El Callback devolverá el resultado tan solo en caso de ERROR en el registro, de lo contrario será *nil*.

Report

Función para añadir información a los informes de IVR del tipo atributo valor. Este tipo permite enviar información dinámica del LPU a los informes, tales como NIF, Códigos Introducidos, Encuesta de Satisfacción y Clasificación de la Llamada.

- profile:
 - No tiene, pero es necesario rellenar tres campos (<nome>, <valor>, <tipo>).
 - **nome** - Nombre del atributo
 - **valor** - Valor del atributo
 - **tipo**: especifica cual tipo de variable será enviada: 0 General, 1 Clasificación/Filtro, 2 Encuesta de Satisfacción.

Se debe utilizar General para enviar información granular, tal como: NIF, Códigos introducidos mediante teclado en la IVR. Visualización en los modelos de informes 30604 y 30609.

Ejemplo: report("ID", recover("callid"), 0)

Clasificación/filtro: como el propio nombre indica, se utiliza para clasificar o para filtrar las llamadas. Es decir, permite filtrar las llamadas por un resultado del atributo. Clasificación: Modelos 30601, 30602, 30604, 30605, 30606. Visualización: Modelo 30608.

Ejemplo: report("Tipo_Cliente", "Vip", 1)

Encuesta: este tipo permite al desarrollador crear sus propias Encuestas de Satisfacción. Funciona de manera simple, las preguntas son los nombres de las variables y los valores son las respuestas. Visualización: Modelo 30607.

Ejemplo: report("Calidad Atención", "1", 2)

El *report* no tiene devolución.

Checkpoint

Función para insertar puntos de verificación. Cuando una llamada pase por este punto, se generará información estadística para el informe. Los modelos de informes que utilizan esta información son: 30601, 30602 y 30604.

- profile:
 - No tiene, pero es necesario rellenar el nombre del punto de verificación.

Ejemplo: checkpoint("Menu_Vendas")

El checkpoint no tiene devolución.

SendAlarm

Función utilizada para generar una alarma. Cuando una llamada pase por este punto, se generará una alarma que se presentará en la Supervisión de Alarmas.

- profile:

Ejemplo: sendAlarm("Texto de la alarma generado por el script de IVR")

El sendAlarm no tiene devolución.

nlp.dialogflow

Función utilizada para la comunicación con la plataforma de lenguaje natural Dialogflow.

- **profile:**
 - No tiene, pero es necesario enviar los parámetros de consulta a la plataforma.
 - **url** - URL da API.
 - **text(query)** - texto utilizado para procesar el lenguaje natural.
 - **autorization** - encabezado HTTP con el token de acceso a la API.
 - **sessionId** - identificador único de la conversación (máximo de 36 caracteres).
- **opcionales:**
 - **lang** (default pt-BR).
 - **timezone** (default America/São_Paulo).

En redes que utilizan proxy, es necesario enviar el parámetro **proxy** en la misma estructura de la consulta.

Ejemplo: proxy =
'http://<USUARIO>:<SENHA>@<IP_PROXY>:<PORTA_PROXY>'

El nlp.dialogflow devolverá una *table* con los campos **id**, **timestamp**, **lang**, **result**, **status** y **sessi-onld**.

nlp.watson

Función utilizada para la comunicación con la plataforma de lenguaje natural Watson.

- profile:
 - No tiene, pero es necesario enviar los parámetros de consulta a la plataforma.
 - **username** - nombre del usuario del servicio.
 - **password** – contraseña del servicio.
 - **url** - URL del workspace.
 - **text** - texto utilizado para procesar el lenguaje natural.
 - **conversation_id** - identificador único de la conversación.

En redes que utilizan proxy, es necesario enviar el parámetro **proxy** en la misma estructura de la consulta.

Ejemplo: proxy =
'http://<USUARIO>:<SENHA>@<IP_PROXY>:<PORTA_PROXY>'

El nlp.watson devolverá una *table* con los campos **intents**, **entities**, **input**, **output** y **context**.

record.start

Función utilizada para iniciar la grabación de llamada en la IVR. Cuando una llamada pase por este punto, se enviará al grabador un comando que solicita el inicio de la grabación.

- profile:

- **operador** - login del operador asociado a la programación de grabación en Record.
- opcional:
 - **description** - descripción que será asociada a la grabación.

Si faltan parámetros o si hay parámetros incorrectos, o se produce un error en la comunicación con el grabador, la llamada se cortará.

Ejemplo: local respuesta = record.start {operator = "persona"}

El record.start devolverá una tabla con los campos **recordId**, **dateTime** y **file**.

record.stop

Función utilizada para finalizar la grabación de llamada en la IVR. Cuando una llamada pase por este punto, se enviará al grabador un comando que solicita el fin de la grabación actual.

- profile:
 - No tiene.

Si no hay ninguna grabación en curso o si se produce un error en la comunicación con el grabador, la llamada se cortará.

Ejemplo: record.stop ()

El **record.stop** no tiene devolución.

contact.insert

Función utilizada para registrar un contacto en una base de datos. Se puede llamar esta primitiva sin suministrar parámetros. De este modo, el propio usuario que se encuentre en contacto con el *chatbot* será registrado o recibirá toda la información por parámetro.

- `id_chat` - ID de la conversación suministrado por la aplicación de comunicación (Messenger, Telegram).
- `id_bot` - ID del bot utilizado en la conversación. Esta información viene en la llamada, cuando el usuario contacta con el *chatbot*.
- `id_tipo_submedia` - parámetro que contiene el tipo de submedio utilizado (Telegram o Messenger).
- `identificacao` - identificación del usuario (nombre o número del teléfono). Esta información se completa automáticamente con los datos enviados por el bot.
- `complemento` (campo opcional): se puede añadir cualquier información complementaria para cada contacto, como, por ejemplo, NIF, CIF, etc.

contact.get

Primitiva responsable de recolectar la información de uno o más contactos en la base de datos. Si no se suministran parámetros, se devolverán todos los contactos registrados en la base de datos. Si el programador desea recolectar tan solo la información de un único usuario, basta con suministrar como parámetro los campos `id_chat` e `id_bot`.

- **Respuesta:** como respuesta, se recibirá un objeto semejante al que se describe a continuación:
`"rows": [{"id_chat_contact":4,"id_chat":"212593245","identificacao":"Alvaro Schmitt","id_tipo_submedia":"telegram","id_bot":"754629206:AAHaabORKgbPnAMhS4u1wWg2QKz4oK7i-kg","complemento":"batata"}]}`

contact.remove

Excluye un contacto específico de la tabla de contactos.

- Ejemplo: `contact.remove{}`.

VARIABLES DE ENTORNO

Variables configuradas al inicio de la llamada.

- **associated_data** - dato asociado a la llamada.
- **to** - número al cual se generó la llamada.
- **from** - número del originador da llamada.
- **callid** - id de la llamada.
- **group** - grupo de IVR que está realizando la atención de la llamada.
- **lastgroup** – último grupo por donde pasó la llamada antes de ser encaminada a la IVR.
- **media_type** - tipo de medio que está navegando en la IVR (chat o voice).
- **messageType** - para utilizar el mismo tipo de envío en todos los mensajes de *chat*, basta con configurar uno de los siguientes valores:

audio: al configurar este valor, tan solo se enviarán los archivos de audio y no los mensajes de texto.

both: al configurar este valor se enviarán tanto los mensajes de texto como los de audio.

Para configurar estos valores, utilice la función *store*.

Para utilizar estas variables en el LPU, basta con utilizar las funciones *store* o *recover*.

Ejemplo: `dado_asociado = recover("associated_data")`
`store ("message Type", "audio")`

FUNCIONES ÚTILIES

Funciones que simplifican el procesamiento de información en el LPU.

Calendar

Función para utilizar los calendarios de atención.

- **profile:**
 - No tiene, basta con pasar los nombres de los calendarios separados por coma.

Ejemplo: `t = calendar("CAL_DIA,FERIADOS")`

El ***calendar*** devolverá ***true*** si está dentro del horario o si el calendario no existe; si está fuera del horario, devolverá ***false***. Los calendarios deberán estar previamente registrados en el sistema. Si el calendario no existe, la función devolverá ***true***.

Store

Función utilizada para atribuir una variable dentro del LPU. La variable permanecerá accesible hasta el final de la ejecución del *script* de IVR.

- **profile:**

- No tiene, pero es necesario rellenar dos campos (<nome>, <valor>)

nome - Nombre de la variable

valor - Valor de la variable

Ejemplo: store("cifra", c)

El **store** no tiene devolución.

Recover

Función utilizada para recuperar una información de una variable del LPU.

- profile:
 - No tiene, pero es necesario rellenar un campo (<nome>).

nome - Nombre de la variable

Ejemplo: local código = recover("cifra")

La función **recover** debe devolver el valor de la variable a partir de su nombre.

Format

Función para facilitar el formateo de información.

- **profile:**
 - **currency** - formatea un determinado valor monetario.

Ejemplo: local cotacion = format.currency(dolar_comercial)

El **format** devuelve el valor de la variable aplicando el formateo según el profile solicitado.

Funciones del Lua exportadas al LPU

- **funciones:**
 - **string** - función para la manipulación de *strings*.
 - **table** – función para la manipulación de *tables*.
 - **tonumber** - convierte el contenido de la variable en un número.
 - **tostring** - convierte el contenido de la variable en un *string*.
 - **date** - devuelve una cadena o una *table* con fecha y hora.
 - **time** – devuelve el tiempo corriente en caso de llamada sin argumentos o un tiempo que representa la fecha y la hora especificados por la tabla suministrada.
 - **ipairs** - devuelve tres valores: una función iteradora, la tabla **t** y 0, de modo que la construcción deberá iterar sobre los pares (1,t[1]), (2,t[2]), ..., hasta la primera clave entera ausente en la tabla.
 - **pairs** - devuelve tres valores: la función next, la tabla **t** y **nil**, de modo que la construcción iterará sobre todos los pares clave.valor de la tabla **t**.

- **next** - permite a un programa recorrer todos los campos de una tabla. Su primer argumento es una tabla y su segundo argumento es un índice en esta tabla.
- **type** – devuelve el tipo de su único argumento, codificado como una cadena de caracteres. Los resultados posibles de esta función son "*nil*" (una cadena de caracteres, no el valor *nil*), "*number*", "*string*", "*boolean*", "*table*", "*function*", "*thread*" y "*userdata*".

Utils

Container de funciones utilizadas para validaciones de tarjetas, accesos externos, base de datos, etc.

- funciones:
 - **web** – Se utiliza para comunicación con *webservices* vía HTTP y HTTPS en los métodos GET y POST. Esta función prevé el formateo de todo el contenido del *request*. El argumento obligatorio es la URL o URI, lo demás es opcional, pero podemos mencionar algunas opciones: *qs*, *useQuerystring*, *method*, *headers*, *body*, *form*, *formData*, *multipart*, *auth*, *json*, *jsonReviver*, *preambleCRLF*, *fallowRedirect*, *maxRedirects*, *encoding*, *pool*, *timeout*, *proxy*, *oauth*, *hawk*, *strictSSL*, *agentOptions*, *time*, *jar*, *was*, *httpsSignature*, *localAddress*, *gzip*, *tunnel*, *proxyHeaderWhiteList*, *proxyHeaderExclusiveList*, *removeRefererHeader*, *rejectUnauthorized* entre otras.

Ejemplo: local consulta = {

url =

'http://www.websvicex.net/CurrencyConvertor.aspx/ConversionRate?FromCurrency=BRL&ToCurrency=USD',

```

        method = 'GET',
    }
    respuesta = utils.web(consulta)

```

devuelve una *table* con *headers*, *body*, *statusCode* y *error*.

decodeXML – lee el contenido XML y lo transforma en una *table*. Es posible entrar con tan solo el XML que será tratado, o pasar una *table*. Cuando se pase *table*, será posible especificar en el segundo parámetro a partir de cuál tag se desea realizar el tratamiento. Cuando haya atributos y contenidos para una misma tag, el contenido se almacenará como *content*.

Ejemplo 1:

```

local xml = "<body><result><name>Jose</name><id>12345</id></result></body>"
local resultado = utils.decodeXML(resposta.body)
play{"tts:Hola"..resultado.body.result.name}

```

Ejemplo 2:

```

local xml = "<body><result name=Jose id=12345/></body>"
local resultado = utils.decodeXML(resposta.body)
play{"tts:Hola"..resultado.body.result.name}

```

Ejemplo 3:

```

local xml = "<body><result name=Jose id=12345/></body>"
local resultado = utils.decodeXML{resposta.body, "result"}
play{"tts:Hola"..resultado.name}

```

Ejemplo 4:

```
local xml = "<body><result name=Jose id=12345>Bienvenido Jose.</result></body>"
local resultado = utils.decodeXML{respuesta.body, "result"}
play{"tts:"..resultado.content}
```

La función debe devolver una *table* con el contenido del XML.

decodeJSON - lee el contenido en el formato JSON y lo convierte en una *table*.

Ejemplo: local resultado = utils.decodeJSON(respuesta)

La función debe devolver una *table* con el contenido del JSON.

encodeJSON – lee el contenido de una *table* y lo convierte en el formato JSON.

Ejemplo: local payload = utils.encodeJSON(contenido)

La función debe devolver un contenido en el formato JSON.

sendFileToFileService – se utiliza para enviar archivos al proceso de gestión y para enviar archivos a medios de chat. Esta acción se puede usar para enviar archivos de URLs o archivos presentes en el proyecto de la IVR.

url - se utiliza para bajar un archivo de un servidor externo y enviarlo al gestor de archivos de las conversaciones de chat

Ejemplo:

```
utils.sendFileToFileService({url='https://intranet.digitro.com.br/daf/manuais/  
EasyCall_Persona_3-1.28-v1.pdf'})
```

file – se utiliza para enviar un archivo, presente en el proyecto de la IVR, al gestor de archivos de las conversaciones por chat.

Ejemplo:

```
utils.sendFileToFileService({file='M_00012.MP3'})
```

Esta función devolverá un objeto con dos parámetros. El primero, **name**, tendrá el nombre del archivo; y el segundo, **uuid**, el ID del archivo necesario para utilizar la función `file.send`.

sendFileToSTT - se utiliza para enviar un archivo de audio al servidor de reconocimiento de voz STT (*Speech to Text*). Esta primitiva devolverá tan solo el texto que ha sido reconocido en el audio, o entonces un objeto, con el error producido durante la comunicación con el servidor.

Soporta los siguientes formatos de audio: OGG, MP3 y WAV.

- **file** - archivo recibido mediante la primitiva `prompt`.

Ejemplo:

```
local respuesta = utils.sendFileToSTT {"file = teste", timeout = 120}
```

- **timeout** - tiempo máximo, en segundos, que el proceso esperará por una respuesta del STT.

Ejemplo:

```
local respuesta = utils.sendFileToSTT {file = teste, "timeout = 120"}
```

La asertividad del texto reconocido es directamente proporcional a la calidad del audio enviado al STT. El Messenger de Facebook envía audios con mucho ruido, lo que dificulta el reconocimiento.

Esta función devolverá tan solo el texto que ha sido reconocido en el audio, o entonces un objeto, con el error producido durante la comunicación con el servidor.

SQL

Se utiliza para comunicación con Base de Datos. Actualmente tenemos accesos a las bases: Oracle, MS SQL Server y Postgres. Para acceder a estas bases basta con utilizar algunos parámetros definidos en el mismo LPU. Se debe llamar el primitivo *sql* introduciendo una configuración con:

- **type** - tipo de conexión (mssql, oracle, postgres, jdbc).
- **statementType** - tipo de comando SQL ('query').
- **query** - consulta SQL.
- **url** – configuración para acceso a la base de datos (puede variar según la base de datos).
- **server** - IP del equipamiento.
- **port** – puerto TCP.
- **database** - nombre del *database* o SID.
- **user** - nombre del usuario.
- **password** – contraseña del usuario.
- **options** - opciones específicas.

- **timeout** – define el tiempo máximo de la conexión y ejecución del comando SQL en la base de datos (tiempo en ms). Valor por defecto 10000 ms (10 s).
- **limit** – define la cantidad máxima de registros que serán devueltos en la respuesta. Valor por defecto:100.

Oracle

```
var oraclecfg = { user = 'uraip',  
                 password = 'uraip',  
                 server = '192.168.167.208',  
                 port = 1521,  
                 database = 'sid' };
```

```
var query = {  
    type = 'oracle',  
    url = oraclecfg,  
    query = 'SELECT valor FROM salario_minimo where ano = 1999',  
    statementType : 'query'  
};
```

Ejemplo: resp = utilits.sql(query)

MS SQL Server

```
var mssqlcfg = { user = 'uraip',  
                 password= 'uraip',  
                 server = '192.168.167.197',
```

```
port = 1433,  
database = 'uraip',  
options = { connectTimeout = 10000, tdsVersion= '7_1' } ;  
var mssql = {  
    type = 'mssql',  
    url = mssqlcfg,  
    query = 'SELECT valor FROM salario_minimo where ano = 1999',  
    statementType = 'query'  
};
```

Ejemplo: resp = utilits.sql(query)

PostgreSQL

```
var pgconf = { server = '192.168.167.208', port = 5432, database = 'uraip',  
user= 'uraip', password = 'uraip' }  
var pgquery = {  
    type = 'postgres',  
    url = pgconf,  
    query = 'SELECT valor FROM salario_minimo where ano = 1999',  
    statementType = 'query'  
};
```

Ejemplo: resp = utilits.sql(query)

Retorno:

- **error:** indica que ocurrió un error.

- **rows:** devuelve las líneas y las columnas de la consulta en una *table*.
 - Si ocurre algún error en la ejecución, devolverá el atributo `I`.
 - Si la operación devuelve algún registro, devolverá una *table* con las líneas y columnas en el atributo *rows*.
 - Si la operación no devuelve ningún registro o si es una operación que no devuelve datos (INSERT, UPDATE, DELETE) y no ocurre error, no devolverá ningún atributo.

Ejemplo:

```
resp = utilits.sql(pgquery)
if not resp or resp.error then
  play { tts = "¡Error en la consulta a la base de datos!" }
elseif resp.rows then
  util.listResp(resp.rows)
  for k,v in ipairs(resp.rows) do
    if v.valor ~= nil then
      ...
    end
  end
else
  -- no ha devuelto datos
end
```

Socket

Función utilizada para conectar a un determinado servidor externo y enviar un dato. Para el cumplimiento de los parámetros basta con seguir el siguiente modelo:

```
var datos_socket = {  
    host="127.0.0.1",  
    port="1234",  
    timeout="5",  
    fecha="SEND_FECHA=123456789",  
}
```

Ejemplo: `resp = utilits.socket(datos_socket)`

La función *socket* debe devolver una *table* con el campo *error* solo en caso de ERROR en el envío, de lo contrario será *nil* y en el campo *content* un *string* devuelto por el servidor en el caso de que haya esta devolución.

valida_cpf

Validador de CPF (NIF - Número de Identificación Fiscal de Persona Física) basta con pasar el número do NIF.

Ejemplo: `local res = utilits.valida_cpf(c)`

La función debe devolver *true* si el NIF es válido y *false* en caso de falla en la validación.

valida_cnpj

Validador de CNPJ (CIF - Código de Identificación Fiscal de Persona Jurídica) basta con pasar el número del CIF.

Ejemplo: local res = utilits.valida_cnpj(c)

La función debe devolver *true* si el CIF es válido y *false* en caso de falla en la validación.

readfile

Lee archivo local a partir del *path* especificado.

Ejemplo: local lines = utilits.readfile("/home2/IVR/lista_clientes_vip")

La función debe devolver un *array* de líneas leídas en el archivo.

file2string

Lee archivo local a partir del *path* especificado.

Ejemplo: local lista_t9 = utilits.file2string("lista_telefonica.cfg")

La función debe devolver un *string* con todo el contenido del archivo leído.

damm_generate

Generador de dígito verificador.

Ejemplo: local digit = utils.damm_generate(47135336)

La función debe devolver el dígito verificador, en el ejemplo anterior el resultado es 2.

damm_validate

Validador de dígito verificador.

Ejemplo: local valid = utils.damm_validate(471353362)

La función debe devolver *true* si el dígito es válido y *false* si es inválido.

luhn_generate

Generador de dígito verificador para tarjeta de crédito.

Ejemplo: local number = utils.luhn_generate(545762389823411)

La función debe devolver el dígito verificador, en el ejemplo anterior el resultado es 3.

luhn_validate

Validador de tarjeta de crédito.

Ejemplo: local result = utils.luhn_validate(5457623898234113)

La función debe devolver *true* si el dígito es válido y *false* si es inválido.

utf2iso

Convierte el contenido UTF-8 en ISO.

Ejemplo: local txt_iso = utils.utf2iso(txt_utf8)

La función debe devolver el contenido convertido en el formato ISO.

iso2utf

Convierte el contenido ISO en UTF-8.

Ejemplo: local txt_utf8 = utils.iso2utf(txt_iso)

La función debe devolver el contenido convertido en el formato UTF-8.

string2table

Convierte un *string* en una *table* a partir de un *pattern*.

Ejemplo: local agenda = utils.file2string("listatelefonica.cfg")
 local content = utils.string2table({ string=agenda,
 pattern="(%d+)=(?:[^\:]*);(?:[^\:]*);(?:[^\:]*);(?:[^\n]*)" })

La función debe devolver el contenido la *table* con la información aportada por el *string*, si hay un encabezado en el *string* el formateo seguirá ese encabezado. Ej.: "NOMBRE, TELEFONO, Joao luiz, 32817000, Tiago Pedro, 88880000" será igual a table = {NOMBRE=Joao Luiz, TELEFONO=32817000, NOMBRE=Tiago Pedro, TELEFONO=88880000 }

filter

Se utiliza para localizar un contenido en una *table*. Pasando como entrada la tabla que será consultada, la(s) columna(s) donde serán consultadas, pudiendo ser el número o el nombre de la columna y el *pattern* para consulta.

Ejemplo: local newDic = utils.filter({list=dic, columns="2", pattern=regex})

La función debe devolver la *table* con las líneas que coincidieron con el filtro.

sttparse

Función utilizada para especializar el reconocimiento de voz del tipo STT. Para utilizarla, basta con pasar el parámetro link. link es la URL generada a partir del reconocimiento de voz devuelto del prompt.

Ejemplo: local j = utils.sttparse{link=file}

El sttparse devolverá una *table* con todas las frases reconocidas en aquella acción. Si el usuario habla con algunas pausas, las frases podrán venir separadas, en posiciones distintas del vector, o entonces venir juntas en una misma posición.

A continuación, un ejemplo con el estándar de la devolución.

```
["Como lo llamas", "Puede ser de Carlos"]
```

EJEMPLO DE SCRIPT DE IVR

```
start = function ()  
  store ("URLFrase", "http://192.168.0.1/messages/M_04000.WAV")  
  store ("Calendario", "Cliente")  
  store ("Archivo", "ArchivosLeitura/texto.txt")  
  store ("Archivo2", "ArchivosLeitura/texto2.txt")  
  store ("WS", "http://192.168.0.1/teste/CarcEsp.php")
```

```
store ("Mensaje", "Teste de SMS.")
store ("MaqCallback", "192.168.0.1")
store ("Periodo", "08:00-10:00")
store ("DadoCallback", "Teste IVR")
```

```
checkpoint("Inicio")
play {tts="Bienvenidos a la IVR de pruebas del Persona 3"}
menú.next (menuPrincipal)
end
```

```
function menuPrincipal ()
  checkpoint("Menú Principal")
  menú.setmain ()
  play {tts=" Pulse 1 para prueba de frases. Pulse 2 para consulta a base de datos. Pulse
3 para consulta a un webservice. Pulse 4 para registrar callback. Pulse 5 para
transferencia de llamada. Pulse 6 para enviar un SMS. Pulse 7 para prueba de
calendario. Pulse 8 para pruebas de funciones internas.", cut = "true"}
  local c = prompt ()
  menú.route (c, {
    ["1"] = Frases,
    ["2"] = BaseDatos,
    ["3"] = Webservice,
    ["4"] = RetornoChamada,
    ["5"] = Transferencia,
    ["6"] = MensagemTexto,
```

```
        ["7"] = Calendario,  
        ["8"] = FuncoesInternas,  
        ["default"] = Erro,  
        ["timeout"] = Erro,  
    }  
)  
end  
  
function Erro ()  
    checkpoint("Erro")  
    play{file="http://192.168.0.1/msgs/M_04000.WAV", cut="true"}  
    menú.previous(1)  
end  
  
function Frases()  
    checkpoint("Divulga Frases")  
    local URL = recover ("URLFrase")  
    play {tts="Frase 1."}  
    play{file=URL, cut="true"}  
    play {tts="Frase 2."}  
    play{phrase="DATE=TODAY"}  
    play {tts="Frase 3."}  
    play{phrase="DDMM=TODAY"}  
    play {tts="Frase 4."}
```

```
play{phrase="DDMMAAAA=TODAY"}
play {tts="Frase 5."}
play{phrase="HOUR=NOW"}
play {tts="Frase 6."}
play{phrase="HHMM=NOW"}
play {tts="Frase 7."}
play{phrase="HHMMSS=NOW"}
play {tts="Frase 8."}
play{phrase="ASHHMM=NOW"}
play {tts="Frase 9."}
play{phrase="ASHHMMSS=NOW"}
play {tts="Frase 10."}
play{phrase="DASHHMM=NOW"}
play {tts="Frase 11."}
play{phrase="DASHHMMSS=NOW"}
play {tts="Frase 12."}
play{phrase="$=10,20"}
play {tts="Frase 13."}
play{phrase="NUMBER=123456789"}
play {tts="Frase 14."}
play{phrase="ONEBYONE=123456789"}
play {tts="Frase 15."}
play{phrase="MSG=4"}
play {tts="Frase 16."}
```

```
play{phrase="CPF=08229964998"}
menú.main()
end
```

```
function BancoDatos ()
  checkpoint("Consulta Banco Datos")
  play {tts="Prueba de consulta a base de datos Postgres"}
  local serverBD = {
    server = '192.168.0.1',
    port = 5432,
    database = 'fecha',
    user = 'user',
    password = 'senha',
  }
```

```
  local consulta = {
    tipo = 'postgres',
    url = serverBD,
    bd = 'POSTGRES',
  }
```

```
  local Pedido = "select * from consulta_cliente where dt_inicial = '2014-08-05 14:12:14.0'
LIMIT 3"
```

```
  local resposta = utils.sql({ type = consulta.tipo, url = consulta.url, query = Pedido,
statementType = "query"})
```

```

play {tts="Consulta Realizada."}
play {tts="El valor de la identificación 1 es " .. resposta.rows[1].identificacao}
play {tts=" El valor de la identificación 2 es " .. resposta.rows[2]. identificacion}
play {tts=" El valor de la identificación 3 es " .. resposta.rows[3]. identificacion}
play {tts="prueba de ejecución de procedure"}
Pedido = "select get_municipio(41,'32349453',null)"
resposta = utils.sql({ type = consulta.tipo, url = consulta.url, query = Pedido,
statementType = "query"})
play {tts="El valor devuelto por la procedure es " .. resposta.rows[1].get_municipio}
menú.previous (1)
end

```

```

function Webservice ()
checkpoint("Consulta Webservice")
local consulta = {
    url = 'http://www.webservicex.net/CurrencyConvertor.asmx',
    method = 'POST',
    proxy = 'http://user:senha@192.168.0.1:3333',
    body = '<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><soap:Envelope
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"> <soap:Body>
<ConversionRate xmlns="http://www.webserviceX.NET/">
<FromCurrency>EUR</FromCurrency> <ToCurrency>BRL</ToCurrency>
</ConversionRate> </soap:Body></soap:Envelope>',

```

```
        timeout = 5000,
    }
play {tts="Realizará la consulta a un Webservice SOAP"}
local resposta = utils.web(consulta)
if resposta and not respuesta.erro then
    play {tts="Un Euro vale "}
    local Euro = utils.decodeXML(resposta.body, "ConversionRateResponse")
    play{tts=Euro.ConversionRateResult}
else
    play{tts="La consulta ha fallado"}
end

play {tts=" Realizará consulta a un Webservice que devuelve caracteres especiales."}
consulta = {
    url = recover("WS"),
    method = 'GET',
    timeout = 5000,
}
resposta = utils.web(consulta)
if resposta and not respuesta.erro then
    play {tts=utils.utf2iso(resposta.body)}
else
    play{tts="La consulta ha fallado"}
end
```

```
menú.previous(1)
end
```

```
function RetornoChamada ()
  checkpoint("Callback")
  play {tts="Prueba de inclusión de llamadas en el Callback. Pulse 1 para incluir la
  llamada en un grupo específico. Pulse 2 para incluir la llamada en un grupo específico de
  otro equipamiento. Pulse 3 para incluir llamada en el grupo desbordado, Pulse 4 para
  incluir llamada con un período específico. Pulse 5 para incluir llamada con datos
  asociados.", cut="true"}
  local M = prompt {}
  menú.route (M, {
    ["1"] = RetornoEsp,
    ["2"] = RetornoMaq,
    ["3"] = Retorno,
    ["4"] = RetornoPeriodo,
    ["5"] = RetornoDatos,
    ["default"] = Erro,
    ["timeout"] = Erro,
  }
)
end
```

```
function RetornoEsp ()
  checkpoint("Callback Especifico")
```



```
play {tts="Introduzca el número del grupo en el cual deberá registrarse el callback.",
cut="true"}
local grupo = prompt {accumulate=4}
local result = callback { number=32812003, group=grupo}
if not result then
  play {tts="Callback registrado con éxito."}
else
  play {tts="Fall en el registro del Callback."}
end
menú.previous(2)
end
```

```
function RetornoMaq ()
  checkpoint("Callback outra maquina")
  local Maq = recover("MaqCallback")
  play {tts="Introduzca el número del grupo en el cual deberá registrarse el callback.",
cut="true"}
  local grupo = prompt {accumulate=4}
  local result = callback {number=32812006, group=grupo, site=Equip}
  if not result then
    play {tts="Callback registrado con éxito."}
  else
    play {tts="Falla en el registro del Callback."}
  end
  menú.previous(2)
```

```
end
function Retorno ()
  checkpoint("Callback simple")
  play {tts="Introduzca el número del grupo en el cual deberá registrarse el callback.",
  cut="true"}
  local grupo = prompt {accumulate=4}
  local result = callback {number=32812003}
  if not result then
    play {tts="Callback registrado con éxito."}
  else
    play {tts="Falla en el registro del Callback."}
  end
  menú.previous(2)
end

function RetornoPeriodo ()
  checkpoint("Callback con período")
  local Maq = recover("MaqCallback")
  local periodo = recover ("Período")
  play {tts="Introduzca el número del grupo en el cual deberá registrarse el callback, con
  período.", cut="true"}
  local grupo = prompt {accumulate=4}
  local result = callback {number=32812676, site=Equip, group=grupo, period=periodo}
  if not result then
    play {tts="Callback registrado con éxito."}
```

```
else
  play {tts="Falla en el registro del Callback."}
end
menú.previous(2)
end
```

```
function RetornoDatos ()
  checkpoint("Callback com datos")
  local Maq = recover("MaqCallback")
  --local periodo = recover ("Período")
  local datosAss = recover ("DadoCallback")
  play {tts="Introduzca el número del grupo en el cual deberá registrarse el callback, con
datos asociados.", cut="true"}
  local grupo = prompt {accumulate=4}
  local result = callback {number=32812668, site=Equip, group=grupo, fecha=datosAss}
  if not result then
    play {tts="Callback registrado con éxito."}
  else
    play {tts="Falla en el registro del Callback."}
  end
  menú.previous(2)
end
```

```
function Transferencia()
```

```

checkpoint("Transferencia")
play {tts="Pulse 1 para transferencia normal, Pulse 2 para transferencia con ruta 0,
Pulse 3 para transferencia con cuenta y contraseña. O Pulse 4 para transferencia con
CPD.", cut = "true"}
local M = prompt {accumulate=1, timeout=5}

menú.route (M, {
    ["1"] = transfNormal,
    ["2"] = transfRota,
    ["3"] = transfConta,
    ["4"] = transfCPD,
    ["default"] = Erro,
    ["timeout"] = Erro,
})
end

function transfNormal()
    checkpoint("Transferencia normal")
    play {tts="Introduzca el número para generar la llamada.", cut="true"}
    local ramal = prompt {accumulate=4}
    if ramal then
        xfer{destiny= ramal }
    else
        menú.next(Erro)
    end
end

```

```
end  
end
```

```
function transfRota ()  
  checkpoint("Transferencia por ruta zero")  
  play {tts="Introduzca el número para generar la llamada por ruta 0", cut="true"}  
  local ramal = prompt {accumulate=4}  
  if ramal then  
    xfer{destiny= extension, route=0}  
  else  
    menú.next(Erro)  
  end  
end
```

```
function transfConta ()  
  checkpoint("Transferencia conta e senha")  
  play {tts="Introduzca el número para generar la llamada por cuenta y contraseña",  
  cut="true"}  
  local ramal = prompt {accumulate=4}  
  play {tts="Introduzca el número de la cuenta."}  
  local conta = prompt {accumulate=4}  
  play {tts=" Introduzca la contraseña."}  
  local senha = prompt {accumulate=4}  
  if ramal and conta and senha then
```

```
xfer {destiny= extension, account=cuenta, password= contraseña}
else
  menú.next(Erro)
end
end
```

```
function transfCPD ()
  checkpoint("Transferencia com CPD")
  play {tts="Introduzca el número para generar la llamada por ruta 0 con CPD", cut="true"}
  local ramal = prompt {accumulate=4}
  if ramal then
    xfer{destiny= extension, route=0, cpd="true"}
  else
    menú.next(Erro)
  end
end
```

```
function MensagemTexto ()
  checkpoint("Envia SMS")
  play {tts="Introduzca el número al cual se enviará el mensaje.", cut="true"}
  local ramal = prompt{accumulate=4}
  if not sms{destiny= ramal, fecha=recover("Mensagem")}} then
    play {tts="Mensaje enviado"}
  else
```

```

    play {tts="Falla en el envío del mensaje"}
end
menú.previous(1)
end

```

```

function Calendario ()
    checkpoint("Verifica Horario de Atendimento")
    local Calendario = recover ("Calendario")
    play {tts="Verificación del calendario " .. Calendario}
    if calendar(Calendario)==="true" then
        play {tts="Dentro del horario de atención, el calendario no existe."}
    else
        play {tts="Fuera del horario de atención"}
    end
    menú.main ()
end

```

```

function FuncoesInternas ()
    checkpoint("Funcoes internas")
    play {tts="Prueba de las Funciones internas del Persona 3. Pulse 1, para validaciones
en general. Pulse 2 para leer un archivo y hacer con que se reproduzca una línea. Pulse
3 para leer un archivo y reproducir todo el contenido. ", cut="true"}
    local M = prompt {}
    menú.route (M, {
        ["1"] = Validacoes,

```

```
        ["2"] = LerLinha,  
        ["3"] = LerArquivo,  
        ["default"] = Erro,  
        ["timeout"] = Erro,  
    }  
)  
end
```

```
function Validacoes ()  
    checkpoint("Validacoes, CPF, CNPJ, cartao de credito")  
    play {tts="Prueba 1. Verificar la validez de un NIF. Introduzca el número del NIF.",  
        cut="true"}  
    local CPF = prompt {accumulate=11}  
    if utilits.valida_cpf (CPF) == true then  
        play {tts="NIF válido."}  
    else  
        play {tts="NIF inválido."}  
    end  
    play {tts="Prueba 2. Verificar la validez de un CIF. Introduzca el número del CIF.",  
        cut="true"}  
    local CNPJ = prompt {accumulate=14}  
    if utilits.valida_cnpj (CNPJ) == true then  
        play {tts="CIF válido."}  
    else  
        play {tts="CIF inválido."}
```



```
end
play {tts="Prueba 3. Introduzca los 15 primeros dígitos de su tarjeta de crédito.",
cut="true"}
local Cartao1 = prompt {accumulate=15}
play {tts="El último dígito de su tarjeta es " .. utilits.luhn_generate(Cartao1)}
play {tts="Prueba 4. Introduzca los 16 dígitos de su tarjeta de crédito.", cut="true"}
local Cartao2 = prompt {accumulate=16}
if utilits.luhn_validate (Cartao2) == true then
  play {tts="Tarjeta válida."}
else
  play {tts="Tarjeta inválida."}
end
play {tts="Prueba 5. Generador de dígito DAMM. Introduzca un número que tenga,
como máximo, 19 caracteres.", cut="true"}
local Numero = prompt {accumulate=19}
play {tts="El dígito verificador es " .. utilits.damm_generate (Numero)}
play {tts="Prueba 6. Verificador por dígito DAMM. Introduzca un número que tenga,
como máximo, 20 caracteres.", cut="true"}
local Numero2 = prompt {accumulate=20}
if utilits.damm_validate (Numero2) == true then
  play {tts="Código correcto."}
else
  play {tts="Código incorrecto."}
end
play {tts="Su llamada será finalizada."}
```

```
end
```

```
function LerArquivo ()  
  checkpoint("Ler Arquivo")  
  local arquivo = recover ("Arquivo2")  
  local texto = utils.file2string(arquivo)  
  play {tts=texto}  
  menú.previous(1)  
end
```

```
function LerLinha()  
  checkpoint("Ler Linha")  
  local arquivo = recover ("Arquivo")  
  local texto = utils.readfile (arquivo)  
  for k,v in ipairs (texto) do  
    play {tts=v}  
  end  
  menú.previous(1)  
end
```

GLOSARIO

Término	Descripción
Accesos	Cantidad de veces que el valor relacionado ha sido seleccionado entre todos los valores del atributo relacionado.
Atributo	Corresponde al nombre del atributo asociado a la llamada. Por ejemplo, una IVR puede definir que sus llamadas tendrán el atributo 'NIF', el cual podrá asumir valores distintos para cada llamada.
Condición de finalización	Condición de la llamada una vez que el servicio/dispositivo termina de tratarla. Posibles condiciones de finalización: <ul style="list-style-type: none">▪ Llamada normal.▪ Llamada cortada: servicio fuera de horario.▪ Llamada cortada: servicio inexistente o inactivo.▪ Llamada cortada: PA, grupo u operador indisponible.▪ Llamada transferida a extensión/servicio: situación fuera del horario.▪ Llamada transferida a extensión/servicio: situación fila.▪ Llamada transferida extensión/servicio: situación PA/grupo/operador indisponible.▪ Llamada cortada: se excedió el máximo de instancias para este servicio.▪ Llamada transferida a servicio: situación general.▪ Llamada cortada en la preatención.▪ Llamada cortada: Bloqueo de celular activo.▪ Llamada cortada: Bloqueo de TP activo.

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llamada cortada: Bloqueo MDC (a cobro revertido) activo. ▪ Falla en la transferencia entre servicios. ▪ Falla en la operación de recursos. ▪ Error de procesamiento. ▪ Falla en la generación de la llamada.
Conector	Número físico del conector utilizado para atender o realizar la llamada. Cuando se trate de una llamada generada de extensión a extensión, el conector será especificado como «interno».
Fecha inicial	Fecha y horario en que la llamada entró en la plataforma Dígitro.
Finalización tras	Consulte duración o tiempo de ocupación.
Finalizada por	<p>Especifica el tipo de finalización de la llamada:</p> <p>A = llamada finalizada por el origen;</p> <p>B = llamada finalizada por el destino;</p> <p>F = falla en la identificación;</p> <p>I = no se ha podido determinar quién finalizó la llamada;</p> <p>0 = EasyCall Memory liberó la llamada sin recibir información de la liberación de la llamada por la switch.</p>
DDD	<p>Presenta el código de Discado Directo a Distancia utilizado para generar la llamada o del origen de la llamada recibida. Casos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 00 = Llamadas internacionales. ▪ 0300, 0500, 0800 y 0900 = corresponden respectivamente a los servicios del tipo 0300, 0500, 0800 y 0900. ▪ Desconocido = cuando la llamada se genera o se recibe por extensión remota/VoIP o aun cuando la

Término	Descripción
	Central Telefónica no ofrece esta información.
Destino	Destino es la identificación para quien se realizó la llamada. Véase Identificación de origen y destino.
Llamadas Abandonadas	<p>Llamadas abandonadas por el cliente antes de la atención por el agente, o en los primeros segundos de atención. Puede ser de tres tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonadas antes de la fila: llamadas abandonadas por el cliente antes de que el servicio las distribuya (generalmente durante el mensaje de apertura). ▪ Abandonadas en la fila: llamadas abandonadas por el cliente durante la espera de recurso para atención. ▪ Abandonadas en la extensión: llamadas abandonadas por el cliente en los primeros segundos de atención. <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>NOTA <i>Hay otra situación en que la llamada puede ser clasificada por el sistema como Abandonada en la extensión:</i> - Cuando la llamada sea finalizada por el origen mientras esté sonando en la extensión del agente (PA). Esto podrá ocurrir cuando el agente esté operando con la extensión «colgada» o «descolgada».</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonadas por transferencia: véase el punto Abandono por transferencia.
Llamadas atendidas	Llamadas que son efectivamente atendidas por agentes o

Término	Descripción
	dispositivos específicos. Las llamadas abandonadas en la extensión no son contabilizadas como llamadas atendidas.
Llamadas atendidas en hasta N segundos	Indica la cantidad de llamadas que han sido atendidas en hasta N segundos, donde N es el parámetro «Tiempo medio de espera para cálculo de nivel de servicio» definido por el usuario en la configuración del Dispositivo por EasyCall Visor.
Llamadas bloqueadas	Una llamada que no se ha completado. El usuario escucha una señal de ocupado que indica que todas las líneas están ocupadas.
Llamadas con atención inmediata	Son llamadas que no quedaron en fila de espera del servicio antes de ser atendidas.
Llamadas no ACD	Son llamadas generadas/recibidas que no pasaron por ningún dispositivo ACD, por ejemplo: llamadas generadas entre agentes o llamadas externas recibidas directamente en la extensión. Cuando ocurre la transferencia de una llamada entre los agentes, para el agente que recibió la llamada transferida también se contabilizará la llamada recibida no ACD.
Llamadas recibidas	Cantidad total de llamadas recibidas por el dispositivo, incluidas las llamadas bloqueadas, abandonadas, atendidas y desbordadas. Son las llamadas del tipo entrante (recibida externa), internas (recibidas y, aun, las llamadas salientes transferidas al dispositivo).
Llamadas desbordadas	Indica el total de llamadas que han sido transferidas de un servicio a otro debido a excepciones, como, por ejemplo, sobrepasar el tiempo máximo en fila o cuando no hay agente autenticado.

Término	Descripción
Origen	Identidad de quien realizó la llamada. Esta identidad puede presentar también el DDD y CSP utilizado por el número llamador.
Puntos de verificación	Registros especiales, incluidos en el flujo de la IVR, que permiten almacenar información específica sobre determinadas partes del servicio. Su función principal es registrar puntos del flujo por donde ha pasado la llamada.
Resultado	Presenta los resultados de atención o generación de la llamada por la extensión.
Servicio original	Cifras de enrutamiento de la llamada antes de que esta haya sido atendida.
Tiempo de fila por servicio/dispositivo	Tiempo (hh:mm:ss) transcurrido desde el momento en que el servicio/dispositivo recibió la llamada hasta el momento de la primera atención por la extensión o PA.
Tiempo máximo de espera (TME) o de fila	Tiempo máximo de espera en la fila antes de que el agente de la Central de Llamadas atienda la llamada (se incluyen en este tiempo las llamadas abandonadas en la fila). Para este cálculo solo se contabiliza el tiempo de fila.
Tiempo medio de abandono en la fila (TMAb)	Es el resultado de la división de la suma de todos los tiempos de abandono de las llamadas abandonadas en la fila por la cantidad de tales llamadas.
Tiempo medio de atención (TMA)	Tiempo (hh:mm:ss) total de atención de las llamadas atendidas dividido por la cantidad de tales llamadas.
Tiempo medio de espera o de fila	Corresponde al tiempo medio de espera en la fila antes de la primera atención por el agente de la Central de Llamadas. Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de las llamadas recibidas por un dispositivo ACD dividido por la cantidad de llamadas que esperan en la fila.

Término	Descripción
Tipo de la llamada	Indica el tipo de la llamada generada (o recibida): <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="815 278 1423 329">▪ Entrante: generada por un número externo y recibida por un servicio/dispositivo de la plataforma.<li data-bbox="815 342 1423 394">▪ Saliente: generada por un servicio/dispositivo de la plataforma y recibida por un número externo.<li data-bbox="815 407 1423 458">▪ Interna: generada por un servicio/dispositivo y recibida por otro servicio/dispositivo de la plataforma.