



compensar

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

INSTRUCTIVO

Ref:

SOPORTE TÉCNICO

PROCEDIMIENTO

Categoría:

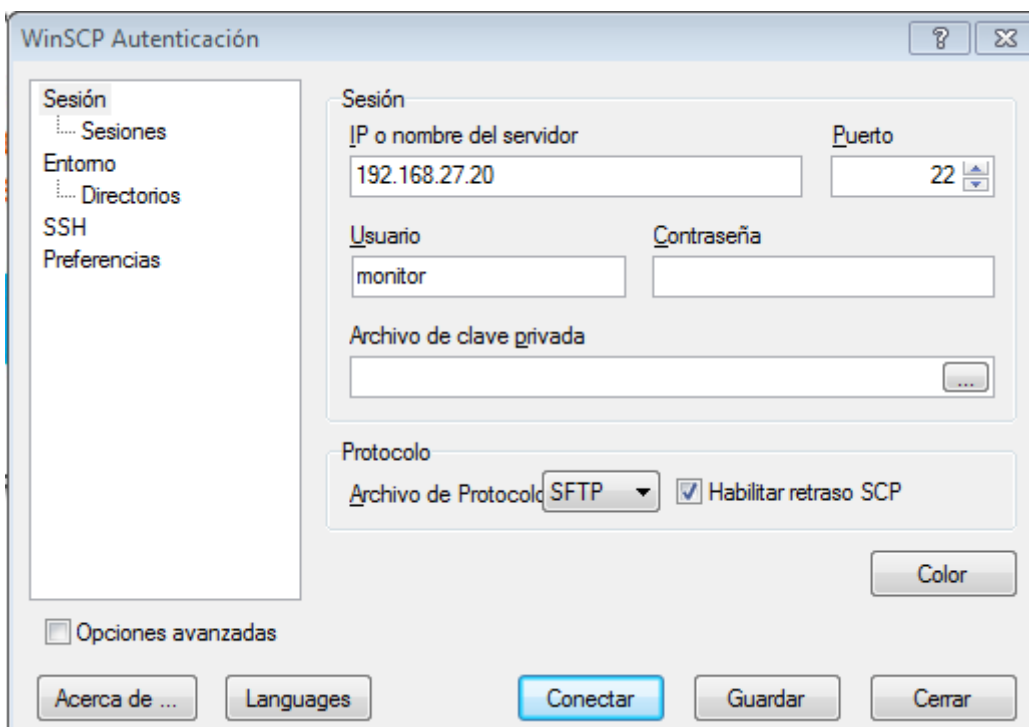
Servicio Telefónico

MENSAJES INFORMATIVOS GENERALES

Objetivo:

Procedimiento para colocar mensajes informativos generales, para la línea de atención en la plataforma de call center aheeva.

1. Ingresar al servidor de call center aheeva, con dirección IP 192.168.27.20, usando la aplicación WINSCP, con el "usuario" y "contraseña" ya suministradas.



2. En la carpeta inicial del usuario (/home/"usuario")
3. Ubicar e ingresar a la carpeta "sounds". En esta carpeta se copia el audio del mensaje a emitir o se ubica uno de los archivos ya existentes.
4. Nota: recuerde que los archivos a emitir deben ser tipo WAV, codificación PCM a 16 bits y 8000 Hz (8Khz)



compensar

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

INSTRUCTIVO

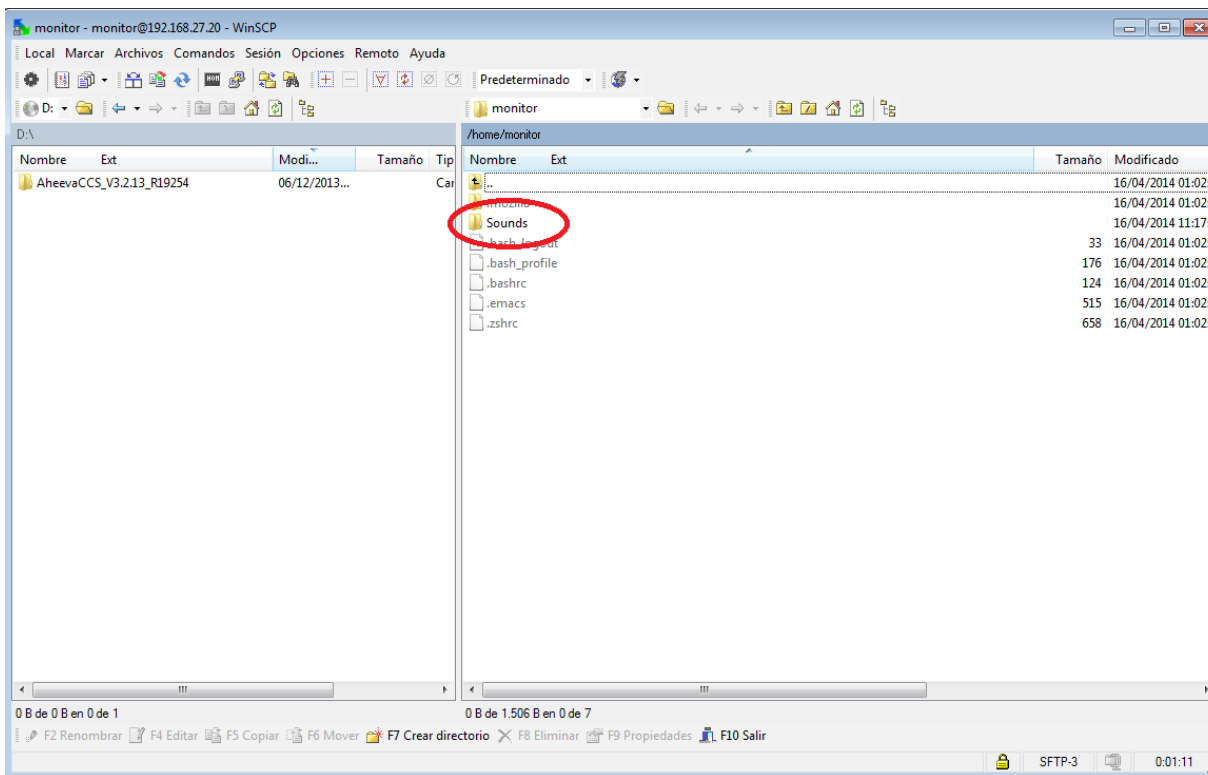
Ref:

SOPORTE TÉCNICO


PROCEDIMIENTO

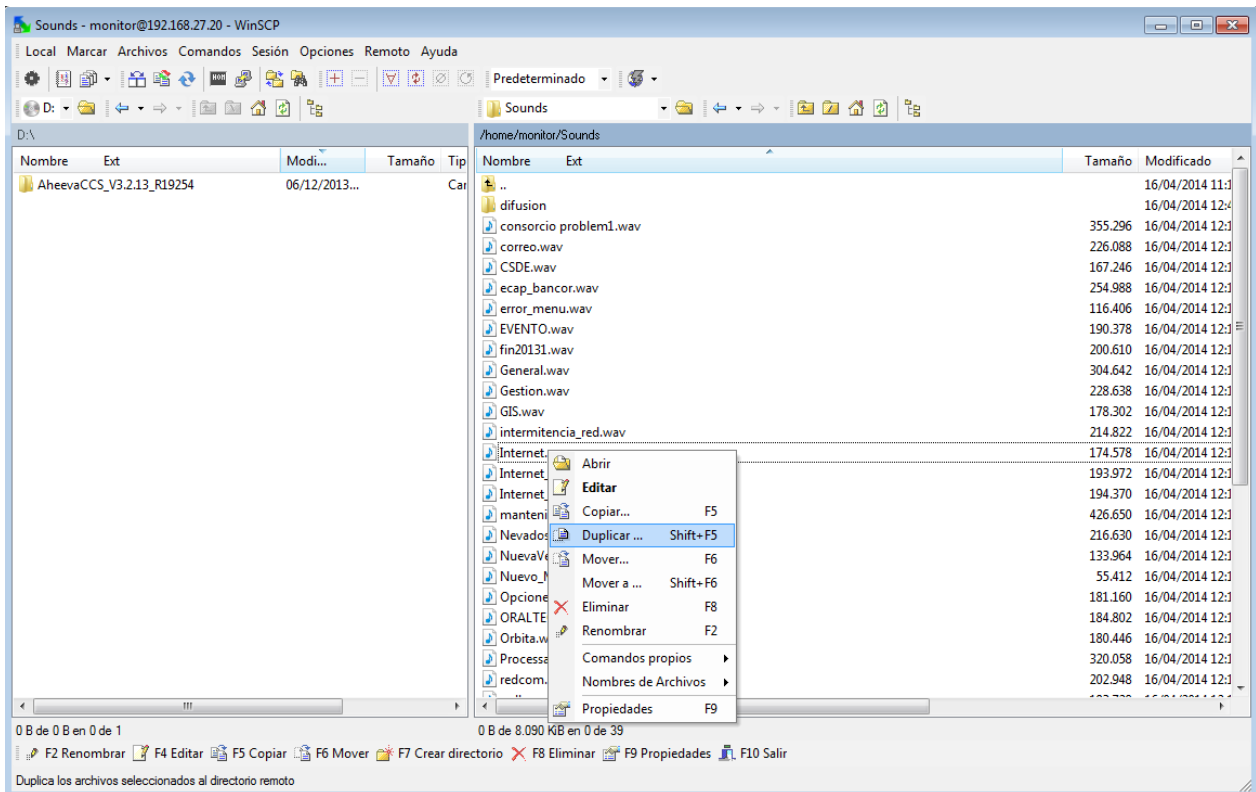
Categoría:

Servicio Telefónico




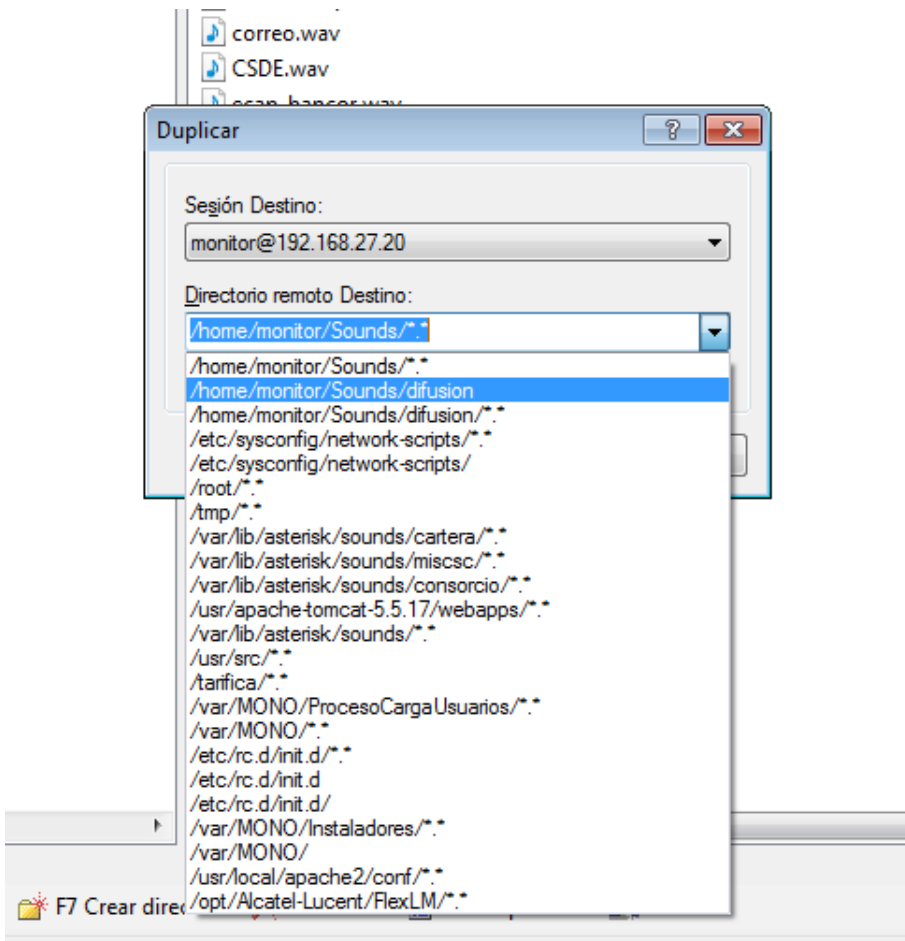
5. Seleccionar el archivo a emitir, y dar click derecho sobre el archivo.
6. Seleccionar la opción duplicar "Shift+F5"

| | | | |
|--|--------------------|------------------------|--|
|  compensar <small>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</small> | INSTRUCTIVO | SOPORTE TÉCNICO | |
| | Ref: | PROCEDIMIENTO | Categoría: Servicio Telefónico |

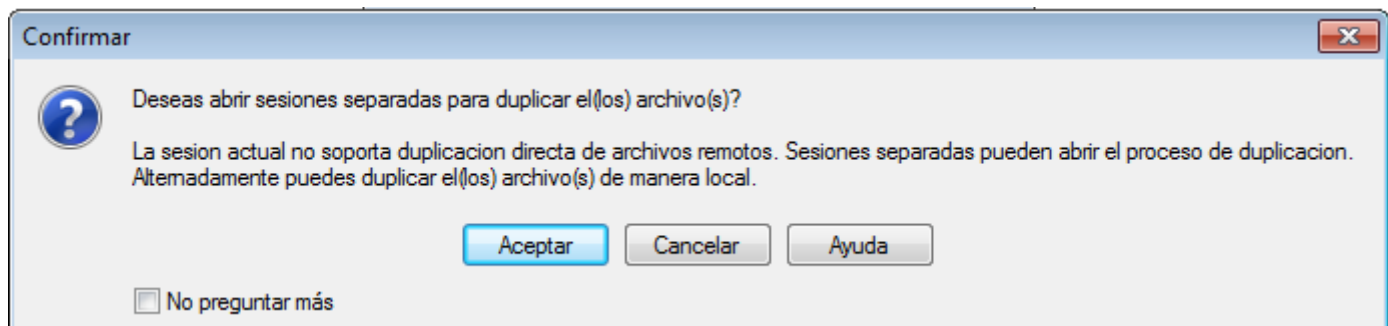



7. En el menú emergente buscar la opción "Directorio Remoto Destino"
8. Del menú desplegable ubicar la ruta /home/"usuario"/sounds/difusión, seleccionarla y dar aceptar.

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|--|--|
|  compensar <small>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</small> | INSTRUCTIVO | | SOPORTE TÉCNICO | |
| | Ref: | PROCEDIMIENTO | Categoría: Servicio Telefónico | |

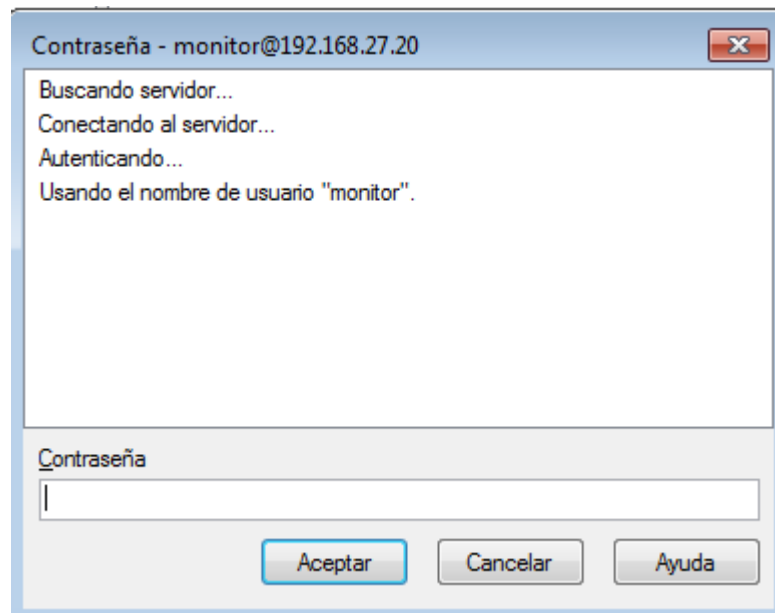


9. De la ventana emergente de confirmación dar click en aceptar.

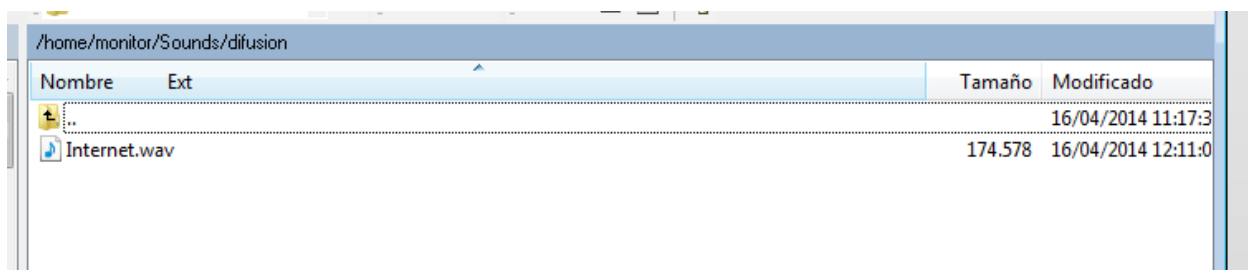


| | | | |
|--|--------------------|------------------------|--|
|  CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | INSTRUCTIVO | SOPORTE TÉCNICO | |
| | Ref: | PROCEDIMIENTO | Categoría: Servicio Telefónico |


10. Si, se despliega la ventana emergente solicitando contraseña. Digitalarla y dar Aceptar

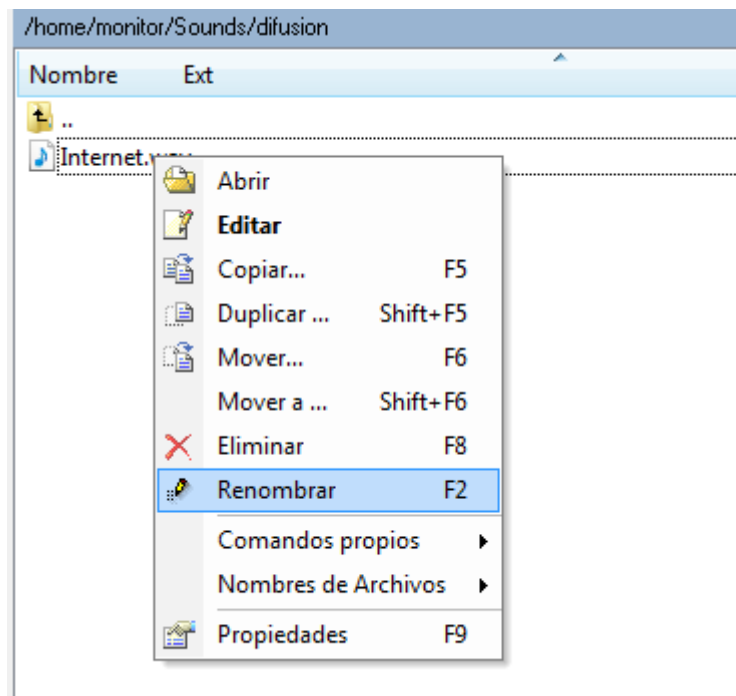


11. Ingresar al directorio "difusión" /home/"usuario"/sounds/difusión



12. Allí se encontrara el archivo que acabamos de duplicar, seleccionarlo y dar click derecho, escoger la opción renombrar (F2)

| | | | |
|--|--------------------|------------------------|--|
|  CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | INSTRUCTIVO | SOPORTE TÉCNICO | |
| | Ref: | PROCEDIMIENTO | Categoría: Servicio Telefónico |



13. Renombrar el archivo con el nombre "msg-difusion".

14. Una vez renombrado ya se empieza a emitir el mensaje

Quitar el mensaje.

1. Ingresar con winscp a la carpeta del "difusion".
/home/"usuario"/sounds/difusión
2. Seleccionar el archivo "msg-difusion.wav", y eliminar el archivo.
3. Nota: esta carpeta "difusión" debe quedar vacía.